



verbraucherzentrale

Schleswig-Holstein

verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

Guter Rat ist

unabhängig

verbraucherzentrale

Schleswig-Holstein

Jahresbericht 2005

der Verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein e.V.

Inhalt		Unsere Beratungsstellen	16
Vorwort	2	EVZ	16
Brennpunkt 2005: Energie	3	Kiel	18
Energiepreise 2005	4	Norderstedt	19
Stationäre Energieberatung	5	Heide	20
BMELV-Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	6	Lübeck	21
Weltverbrauchertag	8	Flensburg	22
Es geht ums Geld	8	Öffentlichkeitsarbeit	23
Verbraucherrecht	10	Internetauswertung	24
Ernährung	11	Organisationsstruktur	25
Patientenberatung	14	Zahlen	26
Zahnärztliche Fachberatung	14	Themenschlüssel 2005	26
Verbraucherschutz für ältere Menschen	15	Anhang	28
		Vorstand	28
		Beirat	28
		Mitgliedsverbände	28
		Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen	29
		Mitarbeit in Organisationen	29
		Satzung	30

Vorwort



60.473 Verbraucher* haben im Jahr 2005 bei der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein um Rat nachgefragt. Das sind 7.310 mehr als im Vorjahr – eine Steigerung von über 13%. Ein erfreuliches Ergebnis, bestätigt es doch die Bedeutung unserer Arbeit. Eine Zunahme verzeichnen wir in allen Themenbereichen

- am deutlichsten in der Energieberatung. Schon am Ende des Jahres 2004 erkannten wir die Brisanz der steigenden Energiekosten und stellten deren Berechtigung in Frage. Der weitergehende rasante Preisanstieg in 2005 führte dazu, dass sich die Nachfragen zum Thema Energie von 5.283 auf 10.751 mehr als verdoppelten. Die Energiepreise bewegen sich mittlerweile für viele Verbraucher auf Existenz bedrohendem Niveau, was letztlich auch unsere Schuldnerberatung im Kreis Segeberg zu spüren bekommen wird. Auch hinter den 28.954 Ratsuchenden aus dem Bereich Verbraucherrecht - über 3.000 mehr als 2004 - stehen Menschen, die ein Problem nicht lösen können und auf unsere Hilfe angewiesen sind. Vorbeugend sind unsere Aktivitäten im Rahmen des

BMELV-Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ zu sehen. Hier erreichten wir über die Gruppenberatungen 5.638 Verbraucher, die zukünftig nicht auf dubiose Angebote reinfallen werden. Angebote die zunehmend über das Telefon, das Internet aber auch noch althergebracht per Post ins Haus kommen. Besonders hervorheben möchte ich die gute Zusammenarbeit mit dem Sozialministerium des Landes Schleswig-Holstein. Anlässlich des Weltverbrauchertages 2005 eröffnete Ministerin Dr. Gitta Trauernicht das Informationsportal zum „Online-Shopping“. Mit der Unterstützung des Ministeriums haben wir diese umfassende Verbraucherinformation entwickelt und auf unsere Homepage gestellt.

Der Verbraucherzentrale fällt in einem immer undurchsichtigeren Marktgeschehen die Rolle zu, die Konsumenten kompetent und verständlich zu informieren. Wir bieten Beratung ohne Eigeninteressen - getreu unserem Leitmotiv: **Guter Rat ist unabhängig!** Wir sagen mit Stolz, dass wir dies auch im Jahr 2005 im Interesse der Verbraucher unseres Landes umgesetzt haben – die Zahlen sprechen für sich.

Siglinde Porsch
Vorsitzende des Vorstands

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

Brennpunkt 2005: Energie



Die nächste Erhöhung kommt
Verbraucherzentrale bemängelt fehlende Transparenz der Gaspreis-Gestaltung

Die Verbraucherzentralen raten:
Energiekosten in den Griff kriegen

Verbraucherzentrale greift E.ON Hanse an

Auch Stadtwerke Kiel wollen Gaspreise erhöhen

Heizöllagerraum
Rauchen, Feuer
und offenes Licht
verboten

verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein

„Thermostrom“-Verweigerer haben gute Karten

Verbraucherzentrale gibt Tipps für E.ON-Hanse-Kunden

Mit der Sonne wohnen – Vortrag bei der Verbraucherzentrale
Wer stoppt Höhenflug von Öl und Gas?
Heide (pdb/rj) Viele Dith- ziele. Und da dieser aller Vo- ge in Betracht kommt. Denn

Verbraucherzentrale: Kunden sollten hart bleiben

Energieversorger drohen mit Inkassounternehmen

Energiepreise 2005

Der Gasmarkt

Seit Herbst 2004 steigen die Gaspreise unaufhörlich. In 2005 wurden sie durchschnittlich um 30 bis 35 % erhöht. Dies wollen sich immer mehr Gaskunden nicht länger bieten lassen. Sie greifen dankbar die Informationen der Verbraucherzentrale auf, dass gemäß § 315 BGB Kunden bei einseitigen Preiserhöhungen das Recht haben den Nachweis der Billigkeit zu verlangen. Der Bundesgerichtshof hat seit Anfang der 80-iger Jahre in mehreren Urteilen immer wieder bestätigt, dass der § 315 BGB bei leitungsgebundenen Energien, d. h. Strom und Gas Anwendung findet und Preiserhöhungen nicht fällig sind, solange der Versorger nicht den Nachweis der Billigkeit erbracht hat. Dazu muss ein Versorger, wie im September 2005 auch das Landgericht Hamburg im Verfahren Hamburger Gaskunden gegen E.ON Hanse erneut bestätigt hat, seine Kalkulationsgrundlagen offen legen.

Wir haben vor diesem Hintergrund den schleswig-holsteinischen Gaskunden bereits Ende 2004 umfangreiches Informationsmaterial inklusive eines Musterbriefes über das Internet und unsere Beratungsstellen zur Verfügung gestellt.

Auch auf die Tatsache, dass viele Verbraucher sich mit den komplizierten Abrechnungen der Versorger überfordert fühlten, haben wir reagiert und für 30,- sowohl eine rechnerische als auch eine juristische Überprüfung mit einer entsprechenden schriftlichen Stellungnahme angeboten.

Natürlich reagierten auch die Energieversorger. Die Antwortschreiben an die Gaskunden zeugten immer wieder von juristischer Inkompetenz. Nicht nur dass die höchstrichterliche Rechtsprechung und aktuelle Urteile nach wie vor ignoriert werden, manche Versorger stellen sich trotz eindeutiger Rechtsprechung immer noch auf den Standpunkt, dass für sie der § 315 BGB keine Anwendung findet. Völlig außer Acht lässt auch eine große Anzahl von Versorgern, dass die Vorgaben des § 315 BGB vorrangig gegenüber dem § 30 AVBGasV sind.

Die Verbraucherzentrale hat zahlreiche Stadtwerke in Schleswig-Holstein direkt angeschrieben und auf juristisch nicht einwandfreie Argumentationen in ihren Kundenanschriften hingewiesen. Da die Stadtwerke häufig stadteigene Unternehmen sind oder die Städte zumindest Anteile an ihren Stadtwerken besitzen, haben dann auch die Fraktionsvorsitzenden Kenntnis von den Schreiben an die Stadtwerke erhalten.

Das Verfahren der Hamburger Gaskunden, die eine Feststellungsklage gegen E.ON Hanse eingereicht haben,

wird sich voraussichtlich wegen der erforderlichen Gutachten bis 2007 hinziehen und dann evtl. durch weitere Instanzen gehen.

Die schleswig-holsteinischen Verbraucher, die die höheren Gaspreise nicht einfach hinnehmen wollen, müssen also Geduld bewahren. Doch das Thema bleibt spannend und wird die Verbraucherzentrale auf jeden Fall auch 2006 intensiv beschäftigen.

Thermostrom

Auch beim Heizstrom zeigte sich, dass der Markt noch nicht liberalisiert ist. Die E.ON-Hanse AG wollte ihren Heizstromkunden Vertragsbedingungen aufdrücken, die nach Auffassung der Verbraucherzentrale nicht rechtmäßig waren. Viele empörte und ratlose Kunden wendeten sich an die Verbraucherzentrale. Nach einer rechtlichen Überprüfung der „Thermostromverträge“, die sowohl Kunden mit Nachtspeicherheizungen als auch solche mit Wärmepumpen unterzeichnen sollten, kam die Verbraucherzentrale zu der Auffassung, dass insbesondere die Preisklauseln nicht dem AGB-Recht entsprechen.

Die Verbraucherzentrale informierte die Bundesnetzagentur und forderte diese dazu auf, dafür Sorge zu tragen, dass künftig auch andere Anbieter Nachtstrom zu Heizzwecken in Schleswig-Holstein liefern können. Die Bundesnetzagentur hat sich des Themas angenommen und arbeitet daran, dass es in naher Zukunft auch für Konkurrenten akzeptable Bedingungen gibt, zu denen sie in Schleswig-Holstein Nachtstrom anbieten können. Auf Initiative der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein hin hat sich auch der Verbraucherzentrale Bundesverband mit dem Thema „Thermostromverträge“ befasst, E.ON Hanse abgemahnt und aufgefordert eine Unterlassungserklärung abzugeben, die kritisierten Vertragsklauseln künftig nicht mehr zu verwenden. E.ON Hanse hat dies jedoch abgelehnt, sodass der Verbraucherzentrale Bundesverband eine Klausel-Unterlassungsklage vor dem Landgericht Itzehoe eingereicht hat.

Viele Nachtstromkunden von E.ON-Hanse, die die „Thermostromverträge“ nicht unterzeichnet haben und bei denen jetzt die sog. Allgemeinen Preise in Rechnung gestellt werden, können sich nach Ansicht der Verbraucherzentrale – ebenso wie Gaskunden – auf den § 315 BGB berufen. Die behördliche Genehmigung der Allgemeinen Tarife entbindet das Versorgungsunternehmen nicht vom Nachweis der Billigkeit des geforderten Strompreises gemäß § 315 BGB. Solange E.ON-Hanse diesen Nachweis nicht erbringt, brauchen Heizstromkunden den höheren Preis des Allgemeinen Tarifs nicht zu bezahlen. Auch zum Thema „Thermostrom“ hat die Verbraucherzentrale Informationen und Musterbriefe ins Internet-

portal eingestellt und damit noch wesentlich mehr Verbraucher erreicht als die 4881, die persönlich in den Beratungsstellen nachgefragt haben. Im Öffentlichkeits-, Rechts- und Energiereferat liefen über 160 Anfragen von Journalisten auf. Häufig sprachen die Verbraucherschützer auch die Medien direkt an, wenn die Versorger sich z. B. unrechtmäßig verhielten. Dadurch dass die Journalisten dies gern aufnahmen, sofort bei den Versorgern nachhaken und berichteten, konnte mehrfach die unberechtigte Sperrung der Gaszufuhr verhindert werden.

Am Jahresende nahm die Energiereferentin der Verbraucherzentrale an einer Podiumsdiskussion im Kieler Rathaus teil. Sie konnte im Rahmen dieser Veranstaltung nicht nur zahlreiche Verbraucher über ihre Rechte aufklären, sondern forderte auch die Kieler Stadtwerke auf, den Kunden die nach höchstrichterlicher Rechtsprechung zustehenden Rechte zu gewähren und die Kalkulation für die Gaspreise offen zu legen. In 2006 werden eine ganze Reihe weiterer Veranstaltungen mit anderen Organisationspartnern und in anderen Städten folgen. Außerdem werden die Energiemärkte auch zentrales Thema im Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ sein.

Stationäre Energieberatung

Gleich ab Januar haben wir in Kooperation mit der Innovationsstiftung Schleswig-Holstein und deren Projekt ProBioEnergy die erneuerbaren Energien beworben. Immer mehr Verbraucher kamen im Berichtsjahr mit der Frage zu uns: „Womit soll ich nur heizen?“ Gerade im Zuge der steigenden Energiekosten ist die Wahl des richtigen Energieträgers wichtiger denn je. Als kleine Pellets kehren die Holzscheite von einst in die Wohnstuben zurück. Um den Verbrauchern das Heizen mit Holzpellets näher zu bringen und verständlich zu machen, hat die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein die zehneitige „Checkliste Holzpellet-Heizungen“ erstellt. Sie erläutert den Brennstoff Holzpellets, die verschiedenen Heizsysteme und Lagermöglichkeiten und klärt über Kosten, Fördergelder und Einbaurichtwerte auf. Im Anhang des Checks sind Heizungsbauer aus Schleswig-Holstein, die Erfahrungen im Einbau von Pelletheizungen nachweisen, und Händler gelistet.

Zusammen mit der Innovationsstiftung, Heizungsbauern, Pellethändlern, unseren Kooperationspartnern wie dem Deutschen Siedlerbund und dem Haus- & Grund Eigentümerversand sowie unserem Bundesverband und Vertretern aus der Politik konnten wir die „Checkliste Holzpellet-Heizungen“ der Presse in Kiel vorstellen. Es folgten weitere Pressegespräche in den Städten unserer Beratungsstellen Heide, Flensburg, Norderstedt, Lübeck

und in den Stützpunkten Eutin, Uetersen und Rendsburg. Dazu boten wir sechs Ausstellungen und insgesamt elf Vorträge zum Thema „Heizen mit Holz“ an, die mit insgesamt 279 Teilnehmern sehr erfolgreich waren.

In den regelmäßig stattfindenden Energieberatungen stellten wir ebenfalls fest, dass das Thema „Heizen mit erneuerbaren Energien“ zum Topthema geworden ist. Aber auch andere Energiethemen wie Heizungsmodernisierung und Sanierung des Gebäudebestandes interessieren die Verbraucher zunehmend.

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein konnte auch im Jahr 2005 durchgehend und regelmäßig in den 5 Beratungsstellen Kiel, Lübeck, Norderstedt, Heide und Flensburg die kostenlose und unabhängige Energieberatung anbieten. Es fanden je nach Terminvergabe wöchentlich bis zu 30 Beratungsstunden statt.

Die Rathäuser und Stadtbüchereien stellten kostenlos ihre Räumlichkeiten für unsere Energiestützpunkte Eutin, Uetersen, Geesthacht, Rendsburg, Schenefeld, Leck und Husum zur Verfügung und beteiligten sich an der Verteilung unserer Plakate und Flyer zur Bewerbung unseres Projektes. In diesen Stützpunkten konnten wir bis zu 47 Beratungsstunden im Monat anbieten.

Die Stützpunkte Eutin und Husum mussten aufgrund von Raumproblemen innerhalb des Ortes umziehen. Doch tat dies der Nachfrage keinen Abbruch, da die Verbraucher die unabhängige Beratung gerne nutzen und froh über eine flächendeckende Beratung sind. Den Stützpunkt in Uetersen konnten wir Dank guter Kontakte zum Jahresanfang neu einrichten, er befindet sich dort im Rathaus.

Unsere Energieberater waren zudem auf insgesamt sechs Messen vertreten. „Rund ums Haus“ in Norderstedt, „Husum Bau“, „Energieforum in der Rathauspassage“ Pinneberg, die „NordBau“ Neumünster, „Neue Energien für Kiel“ und die Messe „Alles fürs Heim“ in der Ostseehalle waren ein voller Erfolg.

Schornsteinfeger beanstanden jährlich ca. 28.000 Heizungsanlagen in Schleswig-Holstein, da sie den geltenden Verordnungen und Richtlinien nicht mehr genügen. Sie müssen in naher Zukunft ausgetauscht werden! Auch beim Altbaubestand muss ans Sanieren gedacht werden. Mit insgesamt 23 Vorträgen zu Themen wie Solarenergie, Altbausanierung, Heizungsmodernisierung, Heizen mit Holz und Weg mit Feuchtigkeit und Schimmel erreichten wir 451 Verbraucher. Den Vorträgen schlossen sich Diskussionen an und steigerten damit die Inanspruchnahme unserer Beratung. Diese Vorträge ergänzten wir mit diversen Ausstellungen in Rathäusern, Büchereien, Passagen und Schaufenstern.

Natürlich bewarben wir auch 2005 unsere Energiestützpunkte wieder regelmäßig mit aktuellen Themen in der Presse. Auf dem gelben Sofa des Schleswig-Holstein Magazins und auch in der Redezeit des NDR-Info hatten unsere Experten Gelegenheit über die steigenden Energiepreise zu diskutieren. Ebenso beteiligten wir uns an Telefonaktionen des NDR (TV und Radio) und der Kieler Nachrichten, sowie an einer Live-Radiosendung der Welle Nord.

Das Projekt „Fallmanagement vor Ort“ (FMO) konnten wir weiterführen. 39 Verbraucher wurden im Rahmen dieses Projektes vor Ort gegen einen Kostenbeitrag von 35 € (45 € ab 1.1.06) umfassend über Energiesparmaßnahmen beraten.

Statistik Stationäre Energieberatung 2005

Übersicht der Beratungsthemen und -fälle

Haustechnik	Beratungs- stelle	Stützpunkte	Messen	Gesamt
Heizungserneuerung	318	64	194	576
Kesseltausch/Energieträgerwahl	142	27	110	279
Lüftungsanlagen	26	2	13	41
Regelung/Wärmeverteilung	216	25	35	276
Warmwasserbereitung	161	27	92	280
BHKW/Brennstoffzelle	4	1	4	9
Erneuerbare Energien				
Holzpellettheizung	128	57	246	431
Thermische Solaranlagen	175	46	104	325
Photovoltaik	79	41	153	273
Wärmepumpen	51	20	112	183
Baulicher Wärmeschutz				
Außenwand	287	77	135	499
Dach/Obergeschoss	246	56	129	431
Fenster	132	23	129	284
Kellerdecke/Bodenplatte	307	29	59	395
Wärmebrücke/Schimmel	256	27	36	319
Stromverbrauch				
Haushaltsgeräte	88	10	14	112
Beleuchtung	39	7	2	48
Stand-by	45	8	3	56
Allgemein				
Förderung	255	59	212	526
Maßnahmen zur Eigenleistung	272	13	26	311
Nutzerverhalten/ Heizkosten	699	39	75	813
Sonstiges	331	21	86	438
Gesamt	4257	679	1969	6905

BMELV-Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“

Altersvorsorge und grauer Kapitalmarkt

Der graue Kapitalmarkt zeichnet sich durch das Fehlen staatlicher Kontrolle aus. Gutgläubige Anleger investieren zumeist in der Hoffnung auf eine ergänzende Altersvorsorge und auf steuerliche Vorteile in verschiedene „Produkte“ des grauen Kapitalmarkts (z.B. geschlossene Fonds, Schuldverschreibungen und Beteiligungen, Schrottimmobilien, Termingeschäfte aber auch Gewinnspiele, sog. Bankgarantien, Geldtransfers etc.)

Im Hinblick auf die Altersvorsorge birgt der graue Kapitalmarkt gerade für die einkommensschwachen Personengruppen eine ganz erhebliche Gefahr. Dies liegt auch daran, dass diese Personen, insbesondere viele Frauen, hinsichtlich ihrer finanziellen Absicherung im Alter ohnehin vor große Probleme gestellt sind. 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 geringe Beträge einzahlen, können sie nur eine geringe Rente erwarten.

Ziel des Projekts war deshalb, insbesondere diesen Gruppen aufzuzeigen, warum die Altersvorsorge gerade für sie besonders wichtig ist, was auch mit wenig Geld unternommen werden kann und wie seriöse von unseriösen Geldanlageprodukten unterschieden werden können. Zu diesem Zweck hat sich die Verbraucherzentrale in 73 Vorträgen unter dem Stichwort „Vorsorgen fürs Alter – Aber richtig!“ in den Beratungsstellen und in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern an Verbraucher gewandt. Kooperationspartner waren beispielsweise Frauenorganisationen und Berufsschulen. Mit diesen Veranstaltungen wurden 1.203 Menschen erreicht.

Begleitung wirtschaftlicher Veränderungen

Unter diesem Oberbegriff ging es vor allem um die Themen Nebenjobs, Kredite und gewerbliche Schuldnerberater. In diesen Bereichen tummeln sich viele dubiose Anbieter. Unseriöse Anbieter kassieren hier von Verbrauchern, die häufig ohnehin schon verschuldet oder überschuldet sind, viel Geld ohne eine adäquate Gegenleistung zu erbringen. Verbraucher geraten so immer weiter in eine Schuldenspirale. Auch Gewinnversprechen, Reisegutscheine etc. waren wichtige Vortragsthemen. Die Verbraucherzentrale informierte dazu in verschiedenen Veranstaltungen in ihren Beratungsstellen, bei Kooperationspartnern und in Berufsschulen wie seriöse

von unseriösen Anbietern unterschieden werden können und welche Folgen eine falsche Anbieterwahl hat. In 178 Veranstaltungen konnten 3.519 Verbraucher erreicht werden.

Telekommunikation

Weil die vom Gesetzgeber für 2005 angekündigte Novellierung der Telekommunikations-Kundenschutzverordnung (TKV) und der Telekommunikations-Nummerierungsverordnung, die zu Veränderungen und Verbesserungen im Kundenschutz führen sollte, ausblieb haben Verbraucher in den Bereichen Mobilfunktelefon und Internet nach wie vor mit zahlreichen unseriösen Anbietern zu kämpfen, die sich schon über die bereits bestehenden verbraucherschützenden Gesetze hinwegsetzen.

Insbesondere für die teilweise aggressiv beworbenen Zielgruppen Jugendliche und junge Menschen spielen Mobilfunk und Internet eine zentrale Rolle in der Kommunikation.

Das Mobilfunktelefon (Handy) entwickelt sich dabei nicht nur für Jugendliche auch zu einer echten Kostenfalle. Unzureichende Informationen in den Bedienungsanleitungen der Geräte und unübersichtliche Tarife mit wenig transparenten Internetangeboten der Mobilfunknetzbetreiber sowie häufig schwer auffindbare Kostenhinweise behindern den verantwortungsvollen Umgang nicht nur mit den aktuellen Handy-Modellen.

Der verbreitete Missbrauch von Servicenummern (0190er/0900er/0137er/5-stellige Premium-SMS) in immer neuen Erscheinungsformen schädigt seit Jahren eine Vielzahl von Verbrauchern und verschafft unseriösen Diensteanbietern jährlich Millionengewinne für die es keine Rechtsgrundlagen gibt.

Die Einzelthemen der Vorträge und Einzelberatungen, die von besonders geschulten Rechtsanwälten angeboten wurden waren:

Serviceleistungen per „Premium-SMS“, „Mobile Marketing“, „Dialer u. Handy-Payment“, „Branding-Handys“, „Roaming“ und das Telefonieren über das Internet „Voice-over-IP“.

Die Vorträge und Einzelberatungen wurden in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale und in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern wie beispielsweise Berufsschulen und Gymnasien dort vor Ort durchgeführt. Allein in den insgesamt 37 Vortragsveranstaltungen gab es 916 Teilnehmer.

„Auf eigenen Füßen stehen“ – eine Aktion der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein in Zusammenarbeit mit dem Sozialministerium

„Der Studienbeginn ist für alle Erstsemester eine aufregende Zeit. Die wenigsten Studienanfänger haben in diesen Tagen die Gelegenheit sich auch noch um Geld, Jobs oder Versicherungen zu kümmern - aber dennoch stehen wichtige Entscheidungen an, die die jungen Menschen treffen müssen“. Mit diesen Worten eröffnete Siglinde Porsch, Vorsitzende der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein gemeinsam mit dem Verbraucherschutzstaatssekretär Dr. Hellmut Körner die Aktion „Auf eigenen Füßen stehen“, deren landesweiter Auftakt am 25.10.2005 im sogenannten „Glaskasten“ der Christian-Albrecht-Universität zu Kiel stattfand.

Wenn der Berufs- bzw. Studienanfänger glücklich die erste Wohnung bzw. das erste Zimmer gefunden hat, stehen wichtige verbraucherschutzrelevante Fragen an, beispielsweise bei der Auswahl der „richtigen“ Krankenversicherung. Aufpassen müssen Berufs- und Studienanfänger auch bei der Suche nach der geeigneten Haftpflichtversicherung und bei der Entscheidung über die richtige Form einer Berufsunfähigkeitsversicherung. Unübersichtlich ist auch der Bereich der Telekommunikation beim Start in das selbstständige Leben. Der Vergleich der verschiedenen Handy-, Telefon und Internet-tarife ist zeitaufwendig und mühsam – dennoch erspart auch hier die Entscheidung für einen günstigen Anbieter den Berufs- und Studienanfängern unnötige Ausgaben.

Weitere Aktionen fanden in Lübeck, Heide und Flensburg statt.



Siglinde Porsch (Mitte) und Staatssekretär Dr. Hellmut Körner (re. neben S. Porsch), Vertreter des Asta und Mitarbeiter der VZ in der Mensa I der CAU

Zum Weltverbrauchertag 2005: „Sicherheit im Internet“



Ministerin Dr. Gitta Trauernicht schaltet das Online-Shopping-Portal frei.

Mehr als die Hälfte aller Schleswig-Holsteiner nutzen das Internet nicht nur als Kommunikations- und Informationsmittel sondern auch, um online einzukaufen. „Das Abwickeln von Geschäften im Internet muss sicherer werden“, forderte Verbraucher-
schutzministerin Dr. Gitta Trauer-

nicht anlässlich der Eröffnung des Online-Shopping-Portals der Verbraucherzentrale am 14. März 2006, dem Vortag des Weltverbrauchertages. „Zurzeit seien die Standards der Online-Anbieter zum Schutz der Verbraucher und ihrer Daten noch wenig überzeugend“, so die Ministerin weiter.

Diese Situation spiegelte sich auch im Beratungsalltag der Verbraucherzentrale wieder.

So nahm die Zahl der Ratsuchenden stetig zu, die sich an die Verbraucherzentrale wandten, weil sie Zweifel am sicheren Umgang mit dem Online-Shopping hatten. Fragen nach der Sicherheit der persönlichen Daten, nach Seriosität der Anbieter und der Sicherheit der angebotenen Online-Zahlungsmöglichkeiten standen im Mittelpunkt.

Hier waren Verbraucherinformationen dringend geboten. „Wir freuen uns, dass wir mit Unterstützung der Landesregierung unser virtuelles Informationspaket für die Verbraucher heute online gehen lassen können“, so die Worte von Siglinde Porsch, Vorstandsvorsitzende der Verbraucherzentrale.

Im Portal finden die Verbraucher unter: www.verbraucherzentrale-sh.de einen umfassenden und vielfältigen Informationspool zum Thema Einkaufen im Internet. Darüber hinaus wurde es in jeder der fünf Filialen der Verbraucherzentrale (Flensburg, Kiel, Norderstedt, Heide und Lübeck) im Rahmen von Informationsveranstaltungen zum Weltverbrauchertag vorgestellt.

Es geht ums Geld

Schuldnerberatung im Kreis Segeberg

Seit 19 Jahren führt die Verbraucherzentrale im Kreis Segeberg Schuldnerberatung durch. Seitdem hat die Verschuldung der privaten Haushalte stetig zugenommen. Hauptursachen der Überschuldung sind nach wie vor Arbeitslosigkeit, Erkrankungen, Partnerschaftstrennungen, gescheiterte Selbständigkeiten, gescheiterte Immobilienfinanzierungen.

Im Bereich Jugendverschuldung dominieren weiterhin Verbindlichkeiten aus Handyverträgen; dieses Problem lässt sich mittel- und langfristig nur durch Präventionsmaßnahmen lösen. Erkennbar ist eine verstärkte Tendenz hin zu Kartentelefonen, die eine bessere Kostenkontrolle ermöglichen.

Zum 01.07.2005 sind die Pfändungsfreigrenzen erneut heraufgesetzt worden; der Gesetzgeber hat sich auch 2005 nicht dazu durchringen können, den Kontenschutz für erkennbar einkommensschwache Personen zu verbessern. So kommt es weiter zu Kontopfändungen, die, obwohl nichts zu pfänden ist, den Verlust der Kontoverbindung zur Folge haben, weil die Kreditinstitute vom Kündigungsrecht Gebrauch machen. In diesem Zusammenhang muss der Forderung des vzbv, die Verpflichtung der Banken und Sparkassen zur Führung von Guthabekonten für jedermann, Nachdruck verliehen werden. Gerade dieses Klientel kann die erheblichen finanziellen Mehrbelastungen, die ohne Girokonto bei Barein- und -auszahlungen auftreten, nur schwer verkraften.

Insgesamt 863 Menschen mit finanziellen Problemen haben sich im Berichtsjahr an unsere Beratungsstellen in Bad Segeberg (414 SE) und Kaltenkirchen (449 KK) gewandt.

358 Personen (178 SE / 180 KK) konnten mit einer telefonischen Auskunft ihr Problem lösen. 140 Hilfesuchende (82 SE / 58 KK) erhielten eine einmalige persönliche Beratung.

Insgesamt 364 Klienten (153 SE / 211 KK) wurden langfristig mit häufigen Beratungsterminen betreut. Hinzu kommt in Bad Segeberg eine schriftliche Beratung.

Verbraucherinsolvenz

Im Teilbereich Verbraucherinsolvenz ist der Zustrom von Ratsuchenden ungebrochen.

In früheren Jahren waren es meist hohe Forderungen der Gläubiger, die den Gang in die Insolvenz auslösten. Heute ist zunehmend auch bei einer Verschuldung bis zu 5.000 Euro der Wunsch nach einer Verbraucherinsolvenz

hat. Ferner wurden zwei Lehrerfortbildungen durchgeführt und die Lehrkräfte erhielten auf Wunsch inhaltliche und methodische Hilfestellung für eine Weiterführung des Themas im Unterricht. Hierbei stellen die zahlreichen Materialien und Broschüren aus dem bundesweiten Projekt der Verbraucherzentralen zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz eine große Hilfe dar.



Vorfälligkeitsentschädigung

In seinem Urteil vom 30.11.2004 befand das höchste deutsche Zivilgericht, dass sich Banken bei der Ersatzanlage der vorzeitig zurückgezahlten Darlehensmittel nicht mehr auf die PEX-Rendite beziehen dürfen. Dieser Index, so der BGH, reflektiere nicht das Marktgeschehen, sondern berücksichtige auch die Angebote der emittierenden Banken, die sich mit ihren Preisvorstellungen nicht am Markt durchsetzen konnten.

Die Forderung, nicht auf der Grundlage der PEX-Rendite die Vorfälligkeitsentschädigung zu berechnen, hatten die Verbraucherschützer schon seit Jahren erhoben. Erfreulich, dass der BGH unsere Rechtsauffassung ein weiteres Mal deutlich bestätigt hat.

Die Bekanntmachung dieses Urteils stieß auch bei den Verbrauchern auf ein reges Echo. Nahezu 2/3 aller schriftlichen Beratungen bestanden aus den Berechnungen zur Vorfälligkeitsentschädigung.

Recht haben – Recht bekommen

28.954 mal wurden die Beratungskräfte der Verbraucherzentrale im Berichtsjahr um juristischen Rat gefragt. Probleme rund um Kauf- und Handwerkerverträge, Fragen zu Telefonverträgen mit Mobilfunk- und Festnetzanzahlern, aber auch Rechtsstreitigkeiten mit Internet Providern, Onlineshops und bei Auseinandersetzungen mit gewerblichen Schuldenregulierern waren die Anlässe für die Verbraucher persönlich, telefonisch oder per E-Mail nachzufragen.

Ergänzt wurden die Beratungen vor Ort durch eine großen Anzahl von Flyern mit kompakt dargestellten aktuellen Informationen zu typischen Verbraucherrechtsthemen wie: Unseriöse Nebenjobs, Gewinnmitteilungen und was dahinter steckt, Schuldenfalle Handy, Technische Tipps gegen teure Telefonrechnungen und Sicherheit beim Online-Shopping.

Einige Beispiele für besonders dreiste Angebote zweifelhafter Marktteilnehmer auf welche die Verbraucherzentrale mit Pressemitteilungen, Presseinterviews, ausführlichen Beiträgen auf der Homepage und persönlichen Beratungen sowie Beratungen über die 0900-Service-Nummer zum Verbraucherrecht reagiert hat.

Gewinnversprechen in neuem Gewand!

Mit angeblichen Gewinnversprechen per SMS oder per Bandansage durchs Telefon belästigten auch 2005 wieder die unterschiedlichsten unseriösen Anbieter tausende Schleswig-Holsteiner Bürger. Dass es bei den Firmen Friedrich Müller, RA Jürgen Maul, Kunst&Leben, Eurox und Co. keine Reise, kein Bargeld, kein Auto, kein Schmuckset und auch kein Traumhaus zu gewinnen gibt, hat sich leider immer noch nicht bei allen Verbrauchern herumgesprochen.

Kostenloser Umbau des PKW auf Gasbetrieb oder besser gleich einen kostenlosen Neuwagen?

Ein, im Kieler Stadtteil Gaarden geschäftsansässiger Betreiber bot unter der Homepage www.gasumbau24.de Kunden vordergründig den werbefinanzierten Umbau des eigenen PKW auf Gasbetrieb an. Tatsächlich wurden Kunden gegen Überweisung einer „Grundbewerbung“ von 39,90 € nur in die Kundenkartei des Anbieters aufgenommen, ohne hierfür einen Rechtsanspruch des auf den ersten und auch zweiten Blick kostenlosen, weil angeblich werbefinanzierten Einbaus der Gasanlage zu erhalten.

Nach demselben Schema ging der Anbieter von www.gratisneuwagen.de vor. In diesem Fall wurde ein werbefinanzierter Neuwagen sogar inkl. Vollkaskoversicherung und Fahrzeugsteuerübernahme angeboten. Auch hier

ging es lediglich um das Kassieren von vorab zu leistenden Beträgen ohne dafür eine geldwerte Gegenleistung zu bieten.

Paul Silver verschickte ungefragt Pakete

Wochenlang schickte ein gewisser Paul Silver (vermutlich ein Künstlername) Verbrauchern bundesweit so genannte „Treupakete“ unaufgefordert ins Haus. In diesen Paketen befanden sich angeblich Waren im Wert von



Beratungsstellenleiterin in Kiel, Dorothee Kremer, mit dem „wertvollen“ Paketinhalt

200,00 €, für die die Empfänger 39,99 € zahlen sollten. Der Paketinhalt war aus unserer Sicht wertloses Zeug, wie Schlafpflaster, Myrte und Jodtabletten, Asafötida-Kapseln, billiger Schmuck und diverse minderwertige Haushaltsgegenstände. Unsere Meldung mit den entsprechenden Informationen zum Thema „unbestellte Waren“ wurden mit den Hinweisen ergänzt, die Waren keinesfalls zurückzuschicken und auch auf Mahnungen, die vermutlich kommen werden, nicht zu reagieren. Tatsächlich kamen diese einige Wochen später aber danach war Schluss. Ein gerichtliches Mahnverfahren hat Paul Silver, genau wie wir vermutet hatten, nicht riskieren wollen.

Mit Fanartikeln der WM 2006 viel Geld verdienen?

Ebenfalls in Kiel ansässig war eine Firma mit dem Namen „Schreibgeräte Ovali“, die über Kleinanzeigen bundesweit unbegrenzte Verdienstmöglichkeiten mit dem Zusammenbauen von Fanartikeln zur Fußball WM 2006 anbot. Für einen Verdienst von beispielsweise 10.000,- € mussten zunächst aber 2.500,- € für entsprechendes Material vorab überwiesen werden.

Die Betrüger machten durch seriös erscheinende Arbeitsverträge und die Möglichkeit weitere Informationen telefonisch abzufragen einen durchaus glaubwürdigen Eindruck. Skeptisch wurden wir bei einem Probeanruf und der vehementen Weigerung uns die zu bearbeiten-

de Ware doch hier in Kiel zu übergeben. Als dann auch noch die Suche nach der Firma bei der angegebenen Adresse keinen Erfolg hatte, ging eine entsprechende Warnung mittels einer Pressemitteilung am 31. Oktober 2005 an die Medien. Aufgrund der Berichterstattung in den Kieler Nachrichten wurde die Kriminalpolizei auf den Fall aufmerksam und so konnte die Staatsanwaltschaft mit Hilfe der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein ein Strafverfahren gegen die Verantwortlichen einleiten. So gelang u. a. der Zugriff auf ein Konto und die Sicherstellung einer sechsstelligen Eurosumme.

Ernährung

Qualität beim Fleischeinkauf

Ziel dieser bundesweiten Gemeinschaftsaktion war es, Verbraucher den Einkauf von Fleisch durch verbesserte Markttransparenz zu erleichtern und die Verbraucherkenntnisse über Anforderungsprofile von Marken, Prüfzeichen und Siegeln bei Rind-, Schweine- und Geflügelfleisch zu verbessern.

Markenfleischprogramme

Die bundesweite Erhebung der Markenfleischprogramme wurde im September 2005 abgeschlossen. Es wurde ein umfassender Untersuchungsbericht erstellt, der von der Internetseite der Verbraucherzentrale herunter geladen werden kann.

In der Verbraucherbrochüre „Fleisch. Iss gut!“ wurden die 96 erhobenen Markenfleischprogramme anschaulich und transparent mit ihrem jeweiligen Qualitätsprofil dargestellt, um bewusste Kaufentscheidungen zu gewährleisten.

Schönfärberei in der Fleischtheke

Bisher sorgt in Deutschland die DIN-Norm 10504 dafür, dass die Art der künstlichen Beleuchtung den Kunden nicht täuscht. Auszuschließen war in der Vergangenheit zwar nie, dass die Norm „vergessen“ wurde, doch jetzt soll diese abgeschafft werden. Die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen beteiligten sich deshalb an einer Aktion gegen den Einsatz von Rotlichtlampen in den Fleischtheken durch eine Verbraucherbefragung. Ziel der Aktion war es, zu verhindern, dass die bestehende DIN-Norm aufgehoben wird. Wie in anderen Ländern wollte auch in Schleswig-Holstein die übergroße Anzahl von Verbrauchern solche Täuschungsmanöver der Anbieter nicht akzeptieren. Vor diesem Hintergrund reichten die Verbraucherzentralen über ihren Bundesverband Einspruch gegen die Aufhebung bei der Normungskommission ein.

Gammelfleisch

In 2005 standen Fleischskandale in einem bislang kaum gekannten Ausmaß im Blickpunkt der Öffentlichkeit: Umetikettierungen von Hackfleisch, die Weiterverarbeitung von für den menschlichen Verzehr nicht geeigneten Schlachtabfällen und – seit Anfang November 2005 – zahlreiche Meldungen von überlagerten und teilweise umetikettierten Chargen mit Tiefkühlfleisch. In einigen Fällen war das überlagerte Fleisch bereits in die Verarbeitung gelangt und verzehrt – meist als Dönerfleisch, Geflügel-„Nuggets“ oder in Bratwürsten. Da die Namen beteiligter Betriebe bzw. Produkte wie in der Vergangenheit nicht oder nur sehr zögerlich und in Einzelfällen veröffentlicht wurden, konnten Verbraucher kaum auf den Skandal reagieren. Bei der Verbraucherzentrale gab es aber über Wochen hinweg Anfragen besorgter Verbraucher sowie von Medienvertretern.

Vogelgrippe

Die Vogelgrippe grassiert seit 2003 in Asien. Da sich der äußerst aggressive Virustyp H5N1 in 2005 bis in den europäischen Teil der Türkei ausgebreitet hat, war die Verbraucherzentrale wichtige Ansprechpartnerin hinsichtlich aktueller Verbraucherempfehlungen. Bei den Leseraktionen mehrerer Tageszeitungen haben die Experten der Verbraucherzentrale mitgewirkt.

Verbesserung der Folsäureversorgung

Die Folsäureversorgung der Bevölkerung ist nicht ausreichend. Nur 16 % der Männer und 10 % der Frauen erreichen die derzeit gültige Zufuhrempfehlung der DGE von 400 Mikrogramm täglich. Ein besonderes Problem stellt nach wie vor die Versorgung junger Frauen im gebärfähigen Alter dar. Bei dieser Zielgruppe kann eine zusätzliche Zufuhr von Folsäure als Supplement (vor der Schwangerschaft und im 1. Trimenon) das Risiko von Fehlbildungen beim Ungeborenen verringern. Es wird deshalb empfohlen, dass junge Frauen, die schwanger werden möchten, vorsorglich neben folsäurereicher Ernährung Folsäure als Nahrungsergänzungsmittel aufnehmen sollten.

Die Verbraucherzentralen stehen einer Anreicherung von Lebensmitteln mit Folsäure angesichts vieler Wissenslücken kritisch gegenüber. Bis zur Klärung der offenen Fragen sollten natürliche folsäurereiche Lebensmittel bevorzugt werden, da diese auch noch andere lebenswichtige Nährstoffe liefern. Nur die o. a. Zielgruppe der jungen Frauen sollte zusätzlich Folsäuretabletten einnehmen. Daneben ist eine Verbesserung der Versorgung der Gesamtbevölkerung wichtig.

In 2005 hat die Verbraucherzentrale die Aufklärung der Bevölkerung und speziell weiblicher Jugendliche und

junger Frauen über die Bedeutung der Folsäureversorgung fortgesetzt. Dies geschah durch:

- gezielte Abgabe des Flyers „Folsäure: Die Formel für deinen Körper“ bei Veranstaltungen und Aktionen sowie anschließende Neugestaltung des Flyers,
- Entwicklung von Lehrmaterial für die Zielgruppe Schüler (ab 9. Klasse, vor allem von Haupt- und Realschulen).

„Fairer Handel“ in der Schule:

Der Schokoworkshop

Fair erzeugte und gehandelte Produkte bieten den Erzeugern höhere und vor allem sichere Einkommen, soziale und ökologische Mindeststandards werden eingehalten und Kindern sowie Erwachsenen wird der Zugang zu Bildungsangeboten ermöglicht. Sie erreichen in Deutschland jedoch nur einen jährlichen Marktanteil von einem Prozent. Damit der Kauf Fairer Produkte selbstverständlich wird, hat die Verbraucherzentrale in 2005 mit ihrer gezielten Aufklärungsarbeit begonnen.

- Zuerst einmal ist die Schule ein geeigneter Ort, den Themenkomplex „Fairer Handel“ zu vermitteln. Dort wurde der bundesweit für alle Verbraucherzentralen erstellte, interaktive Schokoworkshop eingesetzt. Das



Projektleiterin Uta Wagner (links) und Beratungsstellenleiterin Dorothee Kremer zeigen fair gehandelte Produkte.

Beispiel Schokolade wurde bewusst gewählt, da es an die Erlebniswelt der Schüler/innen (5. – 7. Klasse) anknüpft und daher attraktiv für die Zielgruppe ist. In diesem Workshop lernen die Kinder die Prinzipien des Fairen Handels kennen, sie erfahren, welche Produkte es gibt und entwickeln Ideen, wie sie den Fairen Handel unterstützen können. Sie arbeiten an 7 Lernstationen. Anknüpfungspunkte findet der Workshop übergreifend in Fächern wie Geographie, Biologie, Hauswirtschaft, Ethik/Religion sowie Wirtschafts- und Soziallehre.

- Um breite Verbraucherkreise zu erreichen, beteiligten sich die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale an der bundesweiten Fairen Woche vom 19.- 23. September, unter dem Motto „Köstlichkeiten aus aller Welt“. Es wurden Getränke ausgeschenkt, Kostproben angeboten, Informationen gegeben und Gespräche geführt, um das Wissen der Verbraucher über Produktqualität und Einkaufsmöglichkeiten fairer Produkte zu erweitern und zu vertiefen.

Die Kampagne des BMELV: „Besser essen. Mehr bewegen. KINDERLEICHT

Fit Kid: Die Gesund-Essen-Aktion für Kitas



In 2005 konnte die Verbraucherzentrale insgesamt 5 Fortbildungsveranstaltungen für pädagogische Mitarbeiterinnen in Tageseinrichtungen für Kinder (Thema: „Fühlen wie’s schmeckt – Sinnesschulungen für Kinder“) und zusätzlich 4 Elternabende (Thema:

„Richtig genießen! Essen und Trinken mit Verstand gewählt“) durchführen. Ziel dieser Kampagne ist es, einen Beitrag dazu zu leisten, dass Kinder im Vorschulalter einen Zugang für eine gesunde Ernährung finden. Essen und Trinken wird mit allen Sinnen erlebt!

Auch bei weiteren Veranstaltungen war die Ernährung von Kindern insbesondere unter dem Aspekt der Werbung Thema Nr. 1.

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



Die „Mach-Bar-Tour“ gibt es seit 2004. Seitdem führt die Verbraucherzentrale (zusammen mit der DGE, Sektion Schleswig-Holstein)

Veranstaltungen für Schüler/innen (7. – 10. Klasse) über „Trendgetränke – was ist dran, was ist drin?“ – einem Thema aus dem Alltag der Jugendlichen – durch. Die „Mach-Bar-Tour“ führt die Schüler/innen durch 5 Bars (Kost-Bar; Denk-Bar; Wunder-Bar; Nutz-Bar; Vorzeig-Bar). Diese interaktiven Erlebniselemente versprechen eine

breite Palette der spaßorientierten Auseinandersetzung. Problemfelder und Handlungsalternativen im Spannungsfeld Ernährung, Werbung und Umwelt lassen sich anschaulich vermitteln. Auch in 2005 war das Interesse von Schulen und auch von Jugendgruppen überwältigend groß. Im Rahmen des Projekts wurden 13 Veranstaltungen durchgeführt, und zusätzlich nochmals 10 Veranstaltungen. Damit haben in 2005 genau 732 Jugendliche in Schleswig-Holstein einen halben Tag lang die „Mach-Bar-Tour“ erleben dürfen.

KINDERLEICHT-on-tour



Um einen Beitrag zu leisten, die Verbreitung von Übergewicht bei Kindern und Jugendlichen zu stoppen, wurde das BMELV im

Rahmen der Kampagne „Besser essen. Mehr bewegen. KINDERLEICHT“ in 2005 Partner der Gesundheitsinitiative „Deutschland bewegt sich“. In Kiel fand das sommerliche Wochenend-Event KINDERLEICHT-on-tour vom 22. – 24.07.2005 statt. Auch die Verbraucherzentrale hat sich beteiligt. Im Info-Zelt des BMELV wurde die Denk-Bar der „Mach-Bar-Tour“ eingesetzt. Im darauf folgenden Rahmenprogramm wurden zusätzlich zwei Veranstaltungen durchgeführt: Sinnesschulungen für die Kinder in einer Kieler Kita, und die Mach-Bar-Tour im Ferienlager Falckenstein.

Fit im Alter: Gesund essen, besser leben



Auch im Jahr 2005 war das Interesse von Senioren 60plus (die sich selbst verpflegen) an den seit 2003 angebotenen Seminaren so groß, dass es teilweise lange Wartelisten gab. Insgesamt konnten im Rahmen des bundesweiten Projektes in Schleswig-Holstein 15 Veranstaltungen durchgeführt werden.

Die Kooperation mit der DGE, Sektion Schleswig-Holstein, wurde fortgeführt. Darüber hinaus war das Thema Essen und Trinken im Alter auch gefragtes Thema bei zusätzlichen Veranstaltungen.

Im Mittelpunkt der Seminare stehen Informationen über eine wohlschmeckende und gesund erhaltende Ernährung im Seniorenalter, ergänzt durch Geschmackstests mit empfehlenswerten Lebensmitteln (z. B. pflanzliche Brotaufstriche oder Milchprodukte mit unterschiedlichem Fettgehalt). Zusätzlich werden Tipps zum Einkauf gegeben, eine sog. Trinksäule veranschaulicht die empfehlenswerte tägliche Flüssigkeitsaufnahme. Die Broschüre „Ich hab noch viel vor“ vertieft das neue Wissen auf unterhaltsame Weise und der Bratenwender für die eigene Küche stärkt die Erinnerung an das Seminar. Die Verbindung von Theorie und Praxis wird von den Seminarteilnehmer/innen immer gerne angenommen.

Patientenberatung

Vier Jahre lang konnte die Verbraucherzentrale eine unabhängige Patientenberatung in den Beratungsstellen anbieten, da sie als eines von 30 Modellprojekten in Deutschland nach einer bundesweiten Ausschreibung ausgewählt worden war. Das Projekt **„Beratung zu Gesundheitsdienstleistungen in bevölkerungsschwächeren Bundesländern Schleswig-Holstein, Brandenburg und Thüringen durch die Verbraucherzentralen“** wurde in Kooperation mit den Verbraucherzentralen in Brandenburg und Thüringen durchgeführt. In den ersten 3 Jahren war auch die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern beteiligt, was sich durch deren Insolvenz änderte. Dieses 1. Modellprojekt gemäß § 65 b SGB V hatte eine Laufzeit vom 01. Juli 2001 bis zum 30. Juni 2005. Finanziert wurde das Projekt durch die Spitzenverbände der gesetzlichen Krankenkassen.

Wesentliche Ziele und Aufgaben waren:

- Die Steigerung der Patientenkompetenz (Empowerment) und Wahrnehmung einer Lotsen- und Navigationsfunktion durch den Aufbau und die Bereitstellung eines allgemein ausgerichteten unabhängigen Informations- und Beratungsangebots für Verbraucher und Patienten in den 5 Beratungsstandorten (Kiel, Flensburg, Heide, Lübeck, Norderstedt) der Verbraucherzentrale. Hinzu kam jeweils ein landesweites Telefon für juristische und für medizinische Fragestellungen.
- Die Schaffung von Transparenz im Gesundheitswesen.
- Die Vermittlung zwischen Beteiligten im Gesundheitssystem (Mediatorfunktion).
- Beratungsinhalte waren die ambulanten und stationären Versorgungsleistungen, Behandlungs- und Therapiemethoden, versicherungsrechtliche Fragen sowie Rechtsfragen zum Arzt-Patienten-Verhältnis.

Die Patientenberatung wurde in Schleswig-Holstein mit Juristinnen und Juristen, die insbesondere über Kenntnisse im Sozial- und Patientenrecht verfügen, und mit einer Medizinerin bzw. Ärztin durchgeführt.

Die Patientenberatung wurde in Schleswig-Holstein von Anfang an sehr rege in Anspruch genommen und fand auch bei Verbänden, Vereinen und der Presse sehr viel Beachtung und positive Resonanz. Unser Verbraucherzentralen-Projekt verzeichnete die vergleichsweise höchsten Beratungsziffern. In den vier Jahren wurden allein in Schleswig-Holstein mehr als 8.500 individuelle Patientenberatungen durchgeführt und mehr als 2.200 Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden in Gruppen und Vorträgen aufgeklärt. Hinzu kamen rd. 120 Beiträge und Interviews in Zeitungen, Rundfunk und Fernsehen sowie eine eigene Projektwebsite.

Dass die Modellphase dieses Projekts und ebenfalls aller anderen Projekte mit dem 30. Juni 2005 endete, war allen Beteiligten bekannt. Doch war das Bedauern groß sowohl bei den Rat suchenden Patienten und Verbrauchern als auch bei den Beraterinnen und Beratern, die ihre Aufgabe sehr kompetent und mit viel Herz wahrgenommen haben. Allerdings waren späterhin die beiden Versuche, in Flensburg und Kiel eine Basisversorgung gegen Entgelt anzubieten, nicht von Erfolg gekrönt. Dadurch, dass die Gesundheitsvorsorge im Zuge der Gesundheitsreformen die Patienten im Vergleich zu früher viel Geld kostet, war die Bereitschaft, ein Entgelt für die Beratung zu zahlen, zu wenig ausgeprägt, um kostendeckend arbeiten zu können. Der Bedarf an unabhängiger Patientenberatung allerdings ist ungebrochen.

Unsere Hoffnung liegt nun in einem neuen Modellprojekt seitens der Spitzenverbände der gesetzlichen Krankenkassen, deren Entscheidungsfindung allerdings noch nicht abgeschlossen ist. Die Verbraucherzentrale hat hier keine Mitwirkungsmöglichkeit, da sie sich auf die stattgefundenene neue bundesweite Ausschreibung hin nicht bewerben konnte. Die Ausschreibungskriterien richteten sich nur an bundesweite Institutionen zur Bildung eines einzigen Modellverbundes in Deutschland. Den Zuschlag hat im Frühjahr 2006 die Bietergemeinschaft, bestehend aus dem Verbraucherzentrale Bundesverband und dem VdK sowie eine zweite Bietergemeinschaft, bestehend aus den Bundesarbeitsgemeinschaften der Patientenstellen und anderen, erhalten. Beide Bietergemeinschaften werden sich in Form einer gGmbH zur „Unabhängigen Patientenberatung Deutschland – UPD“ zusammenschließen. Vorgesehen ist u. a. dabei, dass im Durchschnitt in jedem Bundesland eine Beratungsstelle betrieben wird. Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein ist zuversichtlich noch im Jahr 2006 eine Patientenberatungsstelle im Wege eines Weiterleitungsvertrages der neuen eGmbH in Kiel einrichten zu können.

5 Jahre zahnärztliche Fachberatung

Seit nunmehr fünf Jahren bietet die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein zahnärztliche Fachberatung an. Bis vor fünf Jahren boten die schleswig-holsteinischen Zahnärzte ihren Patienten lediglich eine telefonische Hotline an. Seit November 2000 haben die Verbraucher nun auch die Möglichkeit, in einem persönlichen Gespräch mit einem unabhängigen Zahnarzt ihre Fragen und Probleme zu klären. Dieses neue Angebot war nur möglich, weil die beratenden Zahnärzte und Zahnärztinnen sich verpflichtet



Margrit Hintz, stellvertretende Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein, Kammerpräsident Hans-Peter Küchenmeister, Dr. Wolfgang Richter, stellvertretender KZV-Vorsitzender (vl. l.) auf der Jubiläumspressekonferenz

haben, Patienten, denen sie in den Räumen der Verbraucherzentrale Rat erteilen, innerhalb der folgenden zwei Jahre nicht in ihrer Praxis zu behandeln. Somit ist die für die Verbraucherzentrale und ihre Kunden so wichtige Unabhängigkeit gewährleistet. Auf der anderen Seite bürgen die Kooperationspartner für eine hohe fachliche Kompetenz und unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht, so dass die beratenen Verbraucher uneingeschränkt zufrieden sind, auch wenn natürlich keine zahnärztliche Untersuchung stattfinden kann.

Vorwiegend suchen ältere Menschen die Beratung mit einem Heil- und Kostenplan auf, weil sie sich mit dem Thema Zahnersatz befassen müssen und dies in der Regel erhebliche Kosten verursacht. Außerdem sind die technischen Möglichkeiten für Zahnersatz heute so vielfältig, dass die Entscheidung schwer fällt und die Patienten gerne noch einmal mit einem unabhängigen Fachmann das Für und Wider verschiedener Lösungen durchsprechen.

Doch auch Eltern, deren Kinder eine Zahnregulierung benötigen, schätzen eine unabhängige Zweitmeinung. 2005 waren häufig Informationen zu Implantaten, die eine immer größere Bedeutung gewinnen, nachgefragt. Immer wieder geht es auch um die Kosten und den Anteil der Krankenkassen. Doch auch Amalgamfüllungen und deren Alternativen sind immer noch ein Thema.

Die zahnärztliche Beratung findet mindestens einmal im Monat in Kiel, Lübeck, Flensburg, Norderstedt oder Heide statt. Die Patienten zahlen für ein etwa halbstündiges Beratungsgespräch 15 € – ein Kostenbeitrag, der sich bei Behandlungskosten von mehreren hundert und manchmal auch mehreren tausend Euro schnell bezahlt machen kann. So sind denn auch 94% der Beratenen mit der Beratung zufrieden. 100% finden es richtig, dass es die zahnärztliche Beratung bei der Verbraucherzentrale gibt, und würden anderen ein solches Beratungsgespräch empfehlen.

Fragen nach...	%
Behandlungsmöglichkeiten (Implantate, Zahnersatz, Kiefergelenke, Füllungsalternativen)	40%
Regress und Beschwerden	10%
Allgemeine Fragen	22%
Fragen zu Kosten und Abrechnungen	28%
Gesamt	100%

Sehr viel mehr Frauen (75%) als Männer nutzten dieses Beratungsangebot. Es spricht insbesondere Verbraucher im Alter ab 40 Jahre an.

Alter	%
20 - 40 Jahre	5%
40 - 50 Jahre	24%
50 - 60 Jahre	21%
60 - 70 Jahre	27%
Über 70 Jahre	23%

Verbraucherschutz für ältere Menschen

Im Jahre 2005 bewilligte das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren des Landes Schleswig-Holstein der Verbraucherzentrale die Durchführung einer Vortragsreihe zum Thema „Verbraucherschutz für ältere Menschen“. Die Vortragsreihe bestand aus 15 Vorträgen.

Die Vorträge wurden unter Berücksichtigung der Standorte der 5 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in allen Landesteilen durchgeführt. Die Vorträge fanden mit Seniorenbeiräten, in Seniorenwohneinrichtungen, bei Seniorentreffs, etc. statt. Bei den 15 Veranstaltungen wurden 398 Teilnehmerinnen und Teilnehmer erreicht, das entspricht einem guten Durchschnitt von 27 Zuhörern pro Vortrag.

In den Vortragsveranstaltungen konnte den älteren Menschen ihre wichtige Rolle als Verbraucher- und Nachfragegruppe im wirtschaftlichen Geschehen näher gebracht und das Selbstbewusstsein und die Aktivität gestärkt werden. Auch wurde vor unseriösen Praktiken, Irreführungen und Täuschungen gewarnt und aufgeklärt, denen sich insbesondere die Gruppe der älteren Menschen ausgesetzt sieht. Von großem Interesse für die älteren Menschen erwies sich auch der Bereich der Vorsorgedokumente (Betreuungsverfügungen, Vollmachten, Patientenverfügung u.ä.).

Die älteren Menschen erkannten auch, dass die Verbraucherzentrale eine niederschwellige Ansprechpartnerin

ist und die Verbraucheranliegen älterer Menschen ernst nimmt. Die Vorträge wurden sehr gut angenommen und die Resonanz war durchweg positiv. Das Projekt kann als Erfolg gewertet werden.

Es ist sehr erfreulich, dass das Ministerium im Jahre 2006 eine weitere Bewilligung von 10 Vortragsveranstaltungen gewährt hat.

Darüber hinaus konnte die Broschüre „Verbraucherschutz für ältere Menschen“, die die Verbraucherzentrale mit Unterstützung des Ministeriums im Haushaltsjahr 2004 hergestellt hatte, weiter verbreitet werden. Die Broschüre erfreut sich innerhalb dieser Zielgruppe großer Beliebtheit.



Unsere Beratungsstellen

Das Europäische Verbraucherzentrum

Neue Lebensmittelkennzeichnung hilft Allergikern

In ganz Europa müssen ab 25.11.2005 allergieauslösende Zutaten auf verpackten Lebensmitteln gekennzeichnet werden. Die zwölf als bedeutendste Auslöser von Allergien und Lebensmittelunverträglichkeiten bekannten Zutaten sind nach der neuen Kennzeichnungsvorschrift immer und ohne Ausnahme auf der Verpackung aufzuführen. Da diese Zutaten für ungefähr 90 % aller Lebensmittelsallergien und Lebensmittelunverträglichkeiten verantwortlich gemacht werden, ist den meisten Lebensmittelallergikern mit der Neuregelung weitergeholfen. Sie können zukünftig bedenkliche Produkte meiden. Damit Allergiker auch im EU-Ausland nicht verzweifeln müssen, hat das Europäische Verbraucherzentrum den Sprachführer „Mit Allergien auf Reisen“ herausgegeben. Dort findet man neben den zwölf kennzeichnungspflichtigen Zutaten und Lebensmitteln sehr viele weitere in dänischer, englischer, finnischer, französischer, griechischer, italienischer, niederländischer, polnischer, portugiesischer, schwedischer, spanischer, tschechischer, ungarischer sowie türkischer Übersetzung.

Zum Zahnarzt über die Grenze?

Immer mehr Verbraucher überlegen, ob für sie eine Zahnbehandlung im europäischen Ausland in Frage kommen könnte. Vielfach sind Behandlungen für Deutsche in Spanien, Ungarn oder Tschechien deutlich günstiger und es lässt sich unter Umständen viel Geld sparen. Aber auch Italiener, Dänen, Schweden oder Briten nehmen für ein strahlendes Lächeln schon mal eine weite Reise zum Zahnarzt in Kauf.

Vor einer Behandlung jenseits der Grenzen gibt es einiges zu bedenken:

- Welche Vor- und Nachteile hat eine Behandlung im Ausland?
- Welche Rechte haben Verbraucher, die beim europäischen Nachbarn zum Zahnarzt gehen möchten?
- Welche Kosten entstehen?
- Was ist zu tun, wenn die Behandlung schief geht?

Antworten auf diese und weitere Fragen gibt das neue Faltblatt „Auf den Zahn gefühlt – Zahnbehandlung im EU Ausland“ des EVZ Kiel.

Euros aus dem Automaten im Ausland – für deutsche Urlauber ist es am teuersten.

Deutschland ist Spitze – bei den Kosten, die Banken und Sparkassen hierzulande im Vergleich zu Belgien, Italien, Luxemburg, den Niederlanden und Österreich

ihrer privaten Kundschaft für das Abheben von Euros mit der EC- bzw. Maestro-Card am ausländischen Geldautomaten in Rechnung stellen. Dies ist das Ergebnis eines Preisvergleiches, den das EVZ unter Beteiligung anderer Europäischer Verbraucherzentren und deutscher Verbraucher durchgeführt hat.

Kreditinstitute in Belgien, den Niederlanden oder Österreich haben ihren Kunden die Nutzung des Geldautomaten in Euroland nicht extra berechnet, und aus Luxemburg wurden allenfalls Beträge zwischen 1,50 und 2 Euro je Bargeldabhebung gemeldet. Mehr zahlten auch Urlauber aus Italien nicht, obgleich dies Land als besonders teures Pflaster hinsichtlich der Bankdienstleistungen gilt. In Deutschland dagegen war der Griff in die Taschen der deutschen Urlauber besonders tief: Mindestbeträge zwischen 3,25 und 4,50 Euro für jede einzelne Abhebung waren üblich und das obwohl die EU Verordnung Nr. 2560/2001 über grenzüberschreitende Zahlungen bereits seit dem 1. Juli 2002 verlangt, dass die Euro-Abhebung am Geldautomaten im Ausland nicht teurer sein darf als im Inland.

Nach Auffassung des Europäischen Verbraucherzentrums Kiel stellen die in Deutschland üblichen hohen Entgelte für die Bargeldabhebung im Ausland eine unakzeptable Benachteiligung der deutschen Verbraucher dar. Dieser Missstand sollte auch die Europäische Kommission auf den Plan rufen, um die Preisgestaltung in Hinblick auf mögliche Absprachen und das Funktionieren des Wettbewerbes zu überprüfen.

Unsichere Produkte in Europa 2005 – eine Bilanz

Seit April 2005 erleichtert das Europäische Verbraucherzentrum deutschsprachigen Verbrauchern den Zugang zu den Informationen aus dem europäischen Schnellwarnsystem RAPEX.

Bisher waren die Warnmeldungen nur in englischer Sprache auf den Seiten der Europäischen Kommission zugänglich. Auf der Internetseite www.evz.de/RAPEX Warnungen können sich Verbraucher nun wöchentlich in deutscher Sprache ein Bild davon machen, welche konkreten Gefahren von diesen Produkten ausgehen und ob sie bereits vom Markt genommen wurden. Ein Foto des Produkts erleichtert zusätzlich die Identifikation.

Fast achthundert Produkte sind von den verschiedensten Mitgliedsstaaten im Jahr 2005 als unsicher gemeldet worden. Dies ist im Vergleich zu den Vorjahren ein enormer Anstieg, der jedoch nicht verwunderlich ist, denn schließlich nutzen auch die zehn neuen Mitgliedsstaaten jetzt das Schnellwarnsystem.

Und dies sogar besonders fleißig; so führt z.B. Ungarn die Statistik mit allein 134 Meldungen an und auch Tschechien und Litauen melden weit mehr als manches alte Mitgliedsland der EU. Unter den alten Mitgliedssta-

ten steht Deutschland mit etwa 100 Meldungen an der Spitze, Dänemark, Luxemburg und Italien bilden mit ein bis drei Meldungen pro Jahr das Schlusslicht.

Weit mehr Anlass zur Sorge gibt nach Meinung des EVZ die Tatsache, dass etwa die Hälfte der gemeldeten unsicheren Produkte aus China stammt und bei fast 25% der Produkte sich die Herkunft nicht nachweisen lässt. Importeure und Handel sollten noch genauer ihre Lieferanten überprüfen. Auch die Kontrollen müssten bei Lieferungen aus China bereits einsetzen, bevor die Ware in den Handel gelangt.

Nicht zuletzt sind aber auch die Verbraucher gefordert, beim Einkauf die Ware sorgfältig zu begutachten und von offensichtlichem Schrott die Finger zu lassen. Zwar sind nicht alle Mängel für Laien erkennbar, aber häufig ist bei Billigprodukten aus China die schlechte Verarbeitung offensichtlich.

Erschreckend ist ferner, dass mehr als 40% der beanstandeten Produkte sich an Kinder richten, vor allem Spielzeug und Kinderbedarf wie Sportkarren, Kinderbetten etc. sind betroffen.

Bei den Risiken, die von unsicheren Produkten ausgehen, steht die Gefahr eines elektrischen Schlags obenan, gefolgt von allgemeinen Verletzungen sowie Erstickung und Strangulation, die vor allem Kinder betreffen. Aber auch chemische Risiken, z.B. die Verwendung verbotener Stoffe in Kosmetika oder Kleidung, sowie die Feuergefahr spielen eine Rolle.

Besuch aus Estland

Vom 9. bis 11. Mai waren im Rahmen eines von TAIEX finanzierten Programms Kolleginnen vom Europäischen Verbraucherzentrum aus Estland sowie dem dort für Verbraucherschutz zuständigen Ministerium zu Gast im EVZ Kiel. Der Studienbesuch diente dem Informationsaustausch und der Festigung der Kontakte, die für das EVZ Kiel in Anbetracht der zunehmenden Attraktivität Estlands als Reiseziel für Deutsche von großer



Die Besucher aus Estland eingewilligt von Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale.

Bedeutung sind. Gilt es doch, bei grenzüberschreitenden Verbraucherbeschwerden einen schnellen Draht zu den Kollegen in Estland herzustellen.

Um einen Überblick über Strukturen und aktuelle Fragen der Verbraucherarbeit in Deutschland zu erhalten, organisierte das EVZ Kiel Besuche im zuständigen Landesministerium, dem Landeslabor sowie in der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein.

Organisatorische Veränderungen

In organisatorischer Hinsicht war das Jahr 2005 für das EVZ Kiel geprägt von weiteren einschneidenden Veränderungen. Nachdem bereits im Jahr zuvor der Zusammenschluss mit den Verbraucherzentren in Düsseldorf erfolgt war, kam nun auch die Verbindungsstelle für Streitschlichtung in Kehl hinzu. Unter der einheitlichen Bezeichnung „Europäisches Verbraucherzentrum“ nehmen sich die drei Standorte nun arbeitsteilig den Themen des EU-Verbraucherschutzes an.

EVZ-Kiel: Gesundheit, Reise- und Timesharing sowie Finanzdienstleistungen

EVZ-Düsseldorf (Bst. Gronau): Autokauf, Kauf im Internet

EVZ-Kehl: außergerichtliche Streitbeilegung

Diese Veränderung war einerseits Folge der Entscheidung der EU-Kommission, zwei von ihr nacheinander ins Leben gerufene Netzwerke mit zum Teil ähnlichen Aufgaben endlich zusammenzufassen. So wurde im Jahr 2005 das „European Consumer Centre Net“ (ECC-Net) aus der Taufe gehoben. Andererseits kommt in Zusammenlegung aber vor allem das Brüsseler Bestreben zum Ausdruck, den eigenen Verwaltungsaufwand dadurch zu verringern, dass höchst unterschiedliche nationale Strukturen zunehmend über einen Kamm geschoren werden. Demzufolge finden nun die drei deutschen Einrichtungen bei der Europäischen Kommission als eine Verwaltungseinheit, Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland, nur noch mit einer Stimme Gehör.

Und das zu guter Letzt: Deutsche Verbraucher sind der EU benachteiligt

Unverkennbar geht die Tendenz der EU-Kommission dahin, die finanziellen Förderungen zwischen den einzelnen Mitgliedsstaaten anzugleichen, doch die Realität sieht anders aus.

Während die Kommission im Jahr 2006 rechnerisch für das gesamte Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren in der EU 0,89 Cent pro EU-Bürger ausgeben wird, fällt die Unterstützung mit 0,36 Cent je Bundesbürger ohnehin schon sehr unterdurchschnittlich aus. Doch der Abstand zu den Spitzenreitern Zypern (24 Cent) und Luxemburg (55 Cent) ist nicht hinnehmbar. Die Verbraucher aller Mitgliedsstaaten sollen in gleicher Weise ermutigt werden, den EU-Binnenmarkt zu nutzen.

Die Ungleichbehandlung wird noch dadurch verstärkt, dass das EVZ Deutschland in besonderem Maße auch für Verbraucher aus anderen EU-Mitgliedsstaaten gegenüber deutschen Anbietern tätig wird.

Beratungsstelle Kiel

Die Sicherheitswoche in Kiel

Alle zwei Minuten wird in Deutschland eingebrochen. Allein in Schleswig-Holstein wurden im Jahr 2004 Schäden durch Einbrüche in Höhe von 10 Millionen Euro verursacht. Grund genug für die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein, mit gezielten Verbraucherinformationen zum Thema „Aktiver Einbruchschutz“ den Straftätern einen Riegel vorzuschieben. In Zusammenarbeit mit dem Landeskriminalamt hat die Beratungsstelle Kiel die landesweiten Sicherheitswochen, die unter dem Motto standen „Sicheres Wohnen in Schleswig-Holstein“, sehr erfolgreich umgesetzt. Unterstützt wurde das Projekt durch die „Qualitätsgemeinschaft Sicherungstechnik Nord“ und deren angeschlossene qualifizierte und geschulte Meisterbetriebe. In der Beratungsstelle Kiel fand die Sicherheitswoche vom 25. bis zum 29. April statt. Mit der Sensibilisierung und der Aufklärung der Verbraucher zum Thema Einbruchgefahren und dem Appell zum aktiven eigenverantwortlichen Einbruchschutz konnte die objektive Sicherheitssituation und damit das Sicherheitsgefühl der Bürger in Kiel verbessert werden. Das Projekt wurde in einer Auftaktveranstaltung zusammen mit den zuständigen Kooperationspartnern aus dem Landeskriminalamt und Vertretern der Errichterfirmen der Presse vorgestellt. In einer Vortragsveranstaltung mit allen Beteiligten und zahlreichen Einzel- und Gruppenberatungen erhielten in der Sicherheitswoche an die 90 Mieter, Eigentümer,



v. li. Gerd Dieter Arp (Landeskriminalamt), Albrecht Heß (Kriminalpolizei Kiel), Dorothee Kremer (Bst.-Leitung Kiel), Margrit Hintz (stellv. Geschäftsführerin VZ Kiel) und Gerd Schmidt (Landeskriminalamt)

Bauwillige und Modernisierer viele praktische Tipps von der Polizei und den Errichterfirmen. Ergänzt wurde das Vortrags- und Beratungsangebot durch eine Ausstellung mit zahlreichen praktischen Beispielen für die Sicherung von Türen und Fenstern. Umfangreiche kostenfreie Broschüren und Faltblätter fanden neben den Testergebnissen von Stiftung-Warentest bei den interessierten Verbrauchern regen Zuspruch. Hervorzuheben ist bei dieser Aktion die sehr gute Zusammenarbeit mit der Polizei, die nur als positiv und konstruktiv zu bezeichnen ist. Viele Verbraucher, die den Weg zur Polizei beim Thema Einbruchschutz vorher nicht gesucht hatten, haben das Angebot in der Beratungsstelle Kiel gerne in Anspruch genommen und viele Ratschläge und konkrete Empfehlungen zu vorbeugenden Verhaltensregeln, den richtigen geprüften einbruchhemmenden Produkten und dementsprechenden kompetenten, seriösen und beratenden Einbaufirmen erhalten.

Umweltfest Holtenauer Straße

Bei den Aktionen standen die Ernährungsthemen im Berichtsjahr im Vordergrund. So war die Teilnahme an dem jährlichen Umweltfest in der Holtenauerstraße ein großer Erfolg. Gezielt an die jüngeren Verbraucher richtete sich das Jahreszeitenspiel „Power-Kauer auf Gemüsejagd“. Auf spielerische Art erfuhren die Teilnehmer alles über Obst und Gemüse. Insgesamt wurden während der Veranstaltung 600 Preise an die großen und kleinen Gewinner abgegeben.

Faire Woche

Im Rahmen der Gemeinschaftsaktion „Schokoworkshop“ beteiligt sich die Beratungsstelle an der Fairen Woche vom 19. bis 25. September 2005, die unter dem Motto stand „Köstlichkeiten aus aller Welt“. Über eine Ausstellung und kostenfreie faire Produkte zum Verkosten wie Kaffee, Tee und Schokoladenerzeugnisse konnte das Interesse bei den Verbrauchern für den Fairen Handel geweckt oder auch vertieft werden. 900 Kalender mit vielen Informationen zum Fairen Handel wurden in diesem Zeitraum an die Interessierten abgegeben.

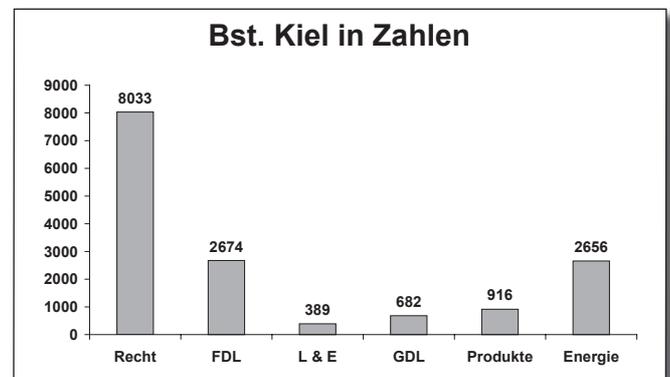
Kohltag

In Kooperation mit der DGE war der Stand bei den Kohltagen in Kiel erneut ein großer Erfolg. In diesem Jahr stand alles Wissenswerte zum Thema Folsäure im Mittelpunkt einer Ausstellung. Besonders Frauen und Jugendliche wurden von diesem Thema angesprochen.

Weitere Aktionen und Vorträge

Beleuchtung in Fleischtheken: „Rotlicht täuscht Frische vor!“, Teilnahme an der Postkartenaktion: „Keine Gentechnik in der Kantine oder Restaurant“, Teilnahme an der Schuldenpräventionswoche vom 13.-17. Juni,

Teilnahme an den „Haushaltswochen“ mit der kostenfreien Abgabe des Haushaltsbuches, Sonderberatungstag „Reiserecht“, Präsentation der Beratungsstelle in der Uni Kiel im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“, Teilnahme der Energie- und Bauberater der Beratungsstelle Kiel an den Messen „Nordbau“ in Neumünster, „Alles fürs Heim“ in Kiel und an den „So-lartagen“ im Sophienhof in Kiel, sieben Vortragsveranstaltungen für Schüler. Die Themen Schuldenprävention und Handy-Verträge standen hierbei im Vordergrund. Drei Veranstaltungen über Pelletwärme und Sonnenenergie in der Beratungsstelle Kiel, sechs Ausstellungen zu den unterschiedlichsten Themen wie Heizkessel, Eierkennzeichnung, Telekommunikation, Fairer Handel, Schuldenprävention bei Jugendlichen und Produktsicherheit im Haushalt.



Beratungsstelle Norderstedt

Gesundheitsreform – und die Reformen der Reform

Die Diskussionen um die Gesundheitsreform hat im Berichtsjahr die Mitglieder der gesetzlichen Krankenkassen zunehmend verunsichert. Aus diesem Grund verzeichnete die Beratungsstelle Norderstedt zahlreiche Verbraucheranfragen zu diesem Thema. Welche private Zusatzversicherung ist sinnvoll? Kommt ein Wechsel von der gesetzlichen in die private Krankenversicherung in Frage? Das Beratungsangebot der Beratungsstelle Norderstedt wurde daher um das Vortragsangebot zur privaten Krankenversicherung und privaten Zusatzversicherung ergänzt.

Bei der Entscheidung für oder gegen eine private Krankenversicherung oder eine private Zusatzversicherung sowie beim Wechsel in einen anderen Tarif der privaten Krankenversicherung bot die Beratungsstelle Norderstedt Hilfestellung an. Es fand vielfach persönliche Versicherungsberatung mit individueller Computerauswertung statt. Viele Verbraucher versorgten sich zudem bei uns mit Informationsmaterial und Ratgebern zum Thema.

In Kooperation mit der VHS Norderstedt wurde dieser Themenbereich auch in das VHS-Programm aufgenommen.

Fairer Handel

Ein weiteres Highlight war das Thema „Fairer Handel“. Zur „Fairen Woche“ erreichten wir im September und Oktober mit Informationsmaterial und Proben von fair gehandelter Schokolade, Kaffee und Tee etwa 40 Interessierte. Zudem kooperierten wir von Oktober bis Dezember mit dem Stadtmuseum und dem Weltladen im Rahmen der Ausstellung „Schokolade, Schokolade“. Wir stellten unseren interaktiven Workshop „Schokologie“ für Schüler/innen der 5. bis 7. Klassen im Rahmen der Pressekonferenz der Stadt den lokalen Medien sowie durch persönliche Ansprache und Einladung den Schulen in Norderstedt vor. 50 Schüler/innen wurden im Dezember durch den Workshop als Teil der Ausstellung des Stadtmuseums begleitet.



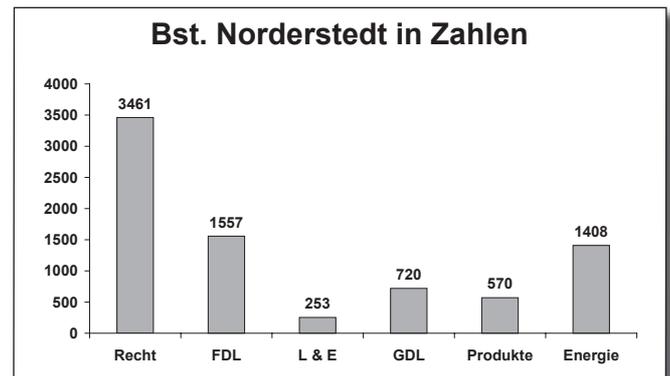
Energie, Baufinanzierung und Riesterrente

Neben einer großen ganzjährigen Nachfrage nach Musterbriefen aufgrund der Energiepreiserhöhungen erreichten uns im letzten Quartal viele Anfragen nach Baufinanzierungs- und Riester-Renten-Beratung. Dies war auf die Abschaffung der Eigenheimzulage ab 2006 und die Umstellung auf Unisex-Tarife ab 2006 bei Riester-Verträgen zurückzuführen.

Weitere Aktivitäten

Von Milchriegeln, Obstzweigen und Lachbonbons – Ernährung für Kinder im Spiegel der Werbung (drei Klassen mit 55 Schülern, Ausstellung mit Führung), Ausstellungen zum Thema Schuldenprävention, Weg mit Feuchtigkeit und Schimmel, Teilnahme am Netzwerkbund des Lernverbundes (Norderstedt lernt e.V.), Teilnahme an der Messe Rund ums Haus, zwei kostenfreie Veranstaltungen Einkaufen im Internet und Ebay – Wie funktioniert's?, Weg von Öl und Gas – hin zu heimischen Energieträgern (Heizen mit Holz), Vortrag zu den Themen: „Arbeit der Verbraucherzentrale und Gewinnspiele“ im Mai beim DRK-Seniorentreff Ortsverein Norderstedt,

Aktion Sicheres Wohnen in Schleswig-Holstein mit dem Landeskriminalamt und der Norderstedter Kriminalpolizei, Ausstellung „Weg von Öl und Gas – Mit der Sonne wohnen“ in der Beratungsstelle und der Rathauspassage (mit Vorträgen), Vorträge im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2005 zu den Themen „Mit wenig Geld gut vorsorgen“ und „Kostenfalle Handy“ in der Beratungsstelle, Umfrage zur Rotlicht-Beleuchtung in Fleischtheken, Gentechnik-Aktion, Citycards, Veranstaltung Ebay kompakt 2005.



Beratungsstelle Heide

Eingebunden in die Region

Herausragend für die Beratungsstelle Heide sind die guten Kontakte zu anderen Organisationen und Institutionen wie der Deutschen Gesellschaft für Ernährung, der Volkshochschule Heide, der Arbeiterwohlfahrt, dem Diakonischen Werk, dem Kreislandfrauenverein, dem Sozialamt, der örtlichen Polizei, Kindertagesstätten u. v. a.. Auch die Mitarbeit in den verschiedenen Arbeitsgruppen wurde wie im Jahr zuvor fortgesetzt.

Ernährung

In der Ernährungsberatung konnten in Einzelgesprächen aber auch durch Broschüren und Ratgeber wieder viele Fragen beantwortet werden.

Im präventiven Bereich konnten während des „RSH – Kindertages“ in Heide viele Jugendliche über die Wichtigkeit der Folsäureversorgung aufgeklärt werden. Die Verbraucherberatungsstelle stand mit dem „Tag der offenen Tür“ und einer Teenager-Sprechstunde für viele Besucher offen. Als Pilotprojekt für die Schwerpunkte 2006 kann die Aktion zum Thema Folsäure in Kooperation mit einem Heider Frauenarzt gesehen werden. Hier stand die Folsäure im Mittelpunkt der Teenager-Sprechstunde, wodurch auch gezielt neue Zielgruppen auf die Bedeutung der Verbraucherzentrale SH aufmerksam wurden. „Punktsieg für Folsäure – Guter Stoff für deinen Körper“ war das Motto, das auch auf den Dithmarscher

Kohltagen präsentiert wurde. Auch hier hat sich die gute Zusammenarbeit mit der DGE wieder bewährt.

Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

In der Fachhochschule Westküste in Heide wurde durch das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ ein Informationsstand in der Mensa ermöglicht. Durch die Informationen unter dem Motto „Auf eigenen Füßen stehen“ wurden neben den Studenten auch der AStA und vor allem die Dithmarscher Presse über das Angebot der Verbraucherzentrale informiert.



Einbruchschutz

Zum großen Erfolg wurden die Info-Wochen: „Schutz vor Einbrechern in Heide“. Zwei Wochen lang wurden Tipps für sicheres Wohnen durch einen Vertreter des Landeskriminalamtes gegeben. Es wurde darüber aufgeklärt welche Schutzmaßnahmen gut und ihren Preis wert sind. „Einbruchschutz ist ein Stück Lebensqualität“ betonte der Pressesprecher der Heider Polizei.

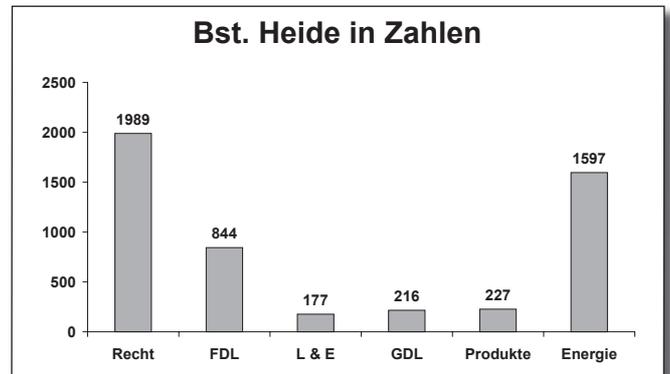
Ein neues Angebot

In der Beratungsstelle Heide wurde ab Mai 2005 eine computerunterstützte Beratung zu Privaten Krankenkversicherungen und Zusatzversicherungen möglich – es wurde gut angenommen.

Aktionen und Vorträge

Teilnahme an den Haushaltswochen mit Informationen zur Produktsicherheit, Heizungstechnik, Lebensmittelkennzeichnung, Vorträge zum Thema Online-Shopping und zur Internetplattform Ebay, Ausstellung und Vortrag zu Holzpellettheizungen, Ausstellung und Sonderberatung zum Thema „Aktiver Einbruchschutz“, Folsäureprävention beim RSH-Kindertag, Teilnahme an der Aktion „Beleuchtung von Fleischtheken“, Befragung: „Essen außer Haus – ohne Gentechnik ess ich lieber“, Ausstellung und Vortrag zum Thema Solartechnik, Sonderberatungstag „Reiserecht“, Teilnahme an den Dithmarscher Kohltagen,

Ausstellung und Vortrag zum Thema: „Feuchtigkeit und Schimmelbildung“.



Beratungsstelle Lübeck

Reiserecht

Ein Schwerpunkt der Rechtsberatung im Jahr 2005 war das Reiserecht. Im Rahmen mehrerer Sonderberatungstage, sowie in den regulären Beratungsterminen standen die Vertragsanwälte der Verbraucherberatung Lübeck mehr als 50 Rat suchenden Verbrauchern mit reiserechtlicher Problematik zur Seite.

Inhaltlich wurden neben den klassischen Themen der Reisepreisminderung wegen Reisemängeln auch vermehrt Fragestellungen zu Stornierungsmöglichkeiten im Vorfeld der Reise bearbeitet. Insbesondere nahm der Beratungsbedarf im Hinblick auf die EU-Verordnung 261/2004 zu, welche Ausgleichszahlungen unter anderem bei Verspätung im Luftverkehr vorsieht. Hier hatten die Verbraucher zahlreiche Flugaus-



fälle, Verspätungen und Unannehmlichkeiten zu beklagen.

Ein weiterer Schwerpunkt der allgemeinen Rechtsberatung stellte das Anlegerschutzrecht da. Hier konnte sich die Beratungsstelle Lübeck als gute Adresse geschädigter Kapitalanleger weiter profilieren. Auch 2005 konnten die Vertragsanwälte der Beratungsstelle zahlreiche für den Verbraucher positive Urteile im Kapitalanlage-recht erwirken, so dass den vom grauen Kapitalmarkt oder von Banken geschädigten Verbrauchern gezielt mit Rat geholfen werden konnte.

Telefonaktionen

Die Telefonaktionen und Interviews zu den Finanzleistungsthemen wie Versicherungen, Private Altersvorsorge, Sparen- und Geldanlage, Baufinanzierung, sowie Gewinnspiele und Reiseärgere 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.

Im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wurden sieben Vorträge zu den Themen Private Altersvorsorge, Grauer Kapitalmarkt und Nebenjob angeboten, die von Männern und Frauen gleichermaßen wahrgenommen wurden.

Am Weltverbrauchertag wurden zwei kostenlose Vorträge zu den Themen online-shopping und Ebay gehalten.

Auf zur Uni

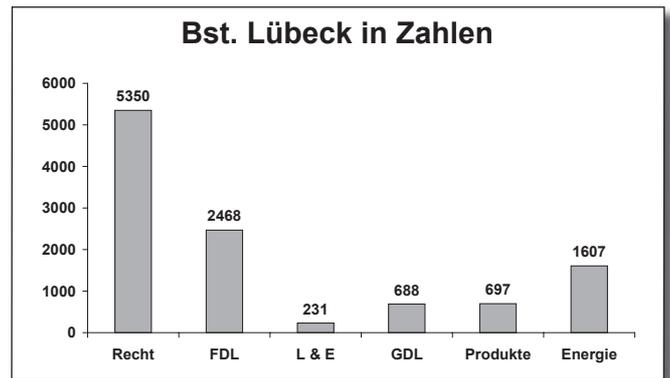
Die Aktion „Auf eigenen Füßen stehen“, war ein voller Erfolg. Über 400 interessierte Studenten informierten sich am Stand in der Mensa anhand von Flyern und Kurzberatungen zu den Themen: Geld verdienen/Geld ausgeben, sich versichern, Geld ausleihen/Schulden machen, sowie über das Beratungsangebot der Beratungsstelle.

Aktionen und Vorträge

Ausstellungen zu den Themen: Heizungstechnik, Eierkennzeichnung, Pelletheizung (mit Vortrag), Feuchtigkeit und Schimmel, Fairer Handel, Sicheres Wohnen und Einbruchschutz, Sicherheit in Europa.

Vorträge zu den Themen: Private Altersvorsorge, Grauer Kapitalmarkt, Nebenjobs, Gentechnik in Lebensmitteln, Gesunde Ernährung und Sport.

Teilnahme an Aktionen: Rotlicht an der Fleischtheke, Citycard, Klima sucht Schutz, Funktionelle Lebensmittel auf der Kulinarischen Messe, Straßenfest der Fleischa-hauer Straße. Sonderberatungstage zum Thema: Altersvorsorge, Sparen und Geldanlagen, Baufinanzierung zahnärztliche Fachberatung.



Beratungsstelle Flensburg

Frischer Wind an der Förde

Anfang des Berichtsjahres zog die Beratungsstelle von der Rathausstraße 20 in die Schiffbrücke 65 um. Als deutlicher Vorteil erwies sich die neue Lage. Die Räume liegen jetzt ebenerdig mit breiter Fensterfront zur Straße und Blick auf die Flensburger Förde in einem frisch restaurierten Haus. Hinzu kommen gute Parkmöglichkeiten – alles Bedingungen, die in der Rathausstraße nicht gegeben waren.

Der Pressebericht zur Eröffnung brachte die Beratungsstelle gut in die Öffentlichkeit.

Es ist gelungen, den Schwung der Eröffnung in steigende Besucherzahlen umzusetzen.



Das Flensburger Beratungsteam am Tag der Neueröffnung

Ein neues Angebot

Die Finanzdienstleistungsbereiche Baufinanzierung und Altersvorsorgeberatung konnten erstmals angeboten werden und wurden von den Flensburgern sehr gut angenommen.

Der Vortrag: „Mit wenig Geld vorsorgen“ machte unser neues Angebot zusätzlich bekannt und brachte neben vielen Beratungen auch entsprechend höhere Einnahmen.

Rechtsberatung

Ein Highlight der Rechtsberatung galt der Firma IMS, die in unserem Haus in der Neustadt ihren Sitz hatte. Diese Firma verkaufte Neuwagen über das Internet zu sehr günstigen Preisen. Da jedoch eine Vorauszahlung auf das Auto zu leisten war, haben die Flensburger Beratungskräfte schon im Frühjahr 2005 vor einem solchen Kauf gewarnt und auf die Risiken hingewiesen. Nach den Herbstferien war die Firma für Kunden nicht mehr zu erreichen und kurz darauf wurde Insolvenz angemeldet.

Nach Auskunft der Kriminalpolizei handelte es sich um ca. 750 Geschädigte, die Schadenssumme hat die 7-Millionengrenze erreicht. Rückblickend können wir feststellen, dass es sich für die Verbraucher, die uns vor Vertragsabschluss gefragt haben gelohnt hat, auf unseren Rat zu hören. Dies gilt ebenso für die Verbraucher, die nach einer Beratung durch unsere Anwälte vorzeitig aus ihren Verträgen ausgestiegen sind.

Patientenberatung

Patienten- und Betreuungsverfügungen waren die Beratungsschwerpunkte in der Patientenberatung. Leistungen der Krankenkassen und Reklamationen bei Arzt- und Krankenhausbehandlungen waren weitere Beratungsthemen.

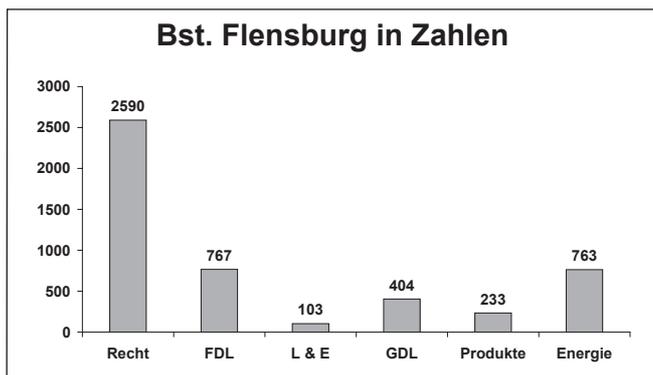
Das Projekt Patientenberatung endete im Juni. Die für Flensburg versuchsweise weitergeführte Patientenberatung mit Kostenbeteiligung hatte leider nicht die erwartete Resonanz.

Bedarf wäre nach den Erfahrungen aus der „kostenfreien Zeit“ vorhanden, die Bereitschaft in diesem Bereich für eine gute Beratung aber auch Geld auszugeben, scheint noch unterentwickelt.

Aktionen und Vorträge

Anlässlich der Veranstaltung „Aktive Senioren“ bot die VB Flensburg wieder einen Informationsstand zur Patientenberatung sowie zum Thema Ernährung an.

Die „Faire Woche“ fand bei den Verbrauchern viel Zuspruch, auch bei solchen, die mit diesem Thema noch nicht in Berührung gekommen sind.

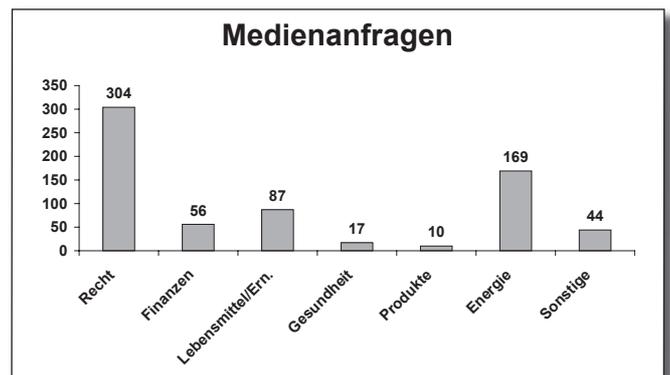
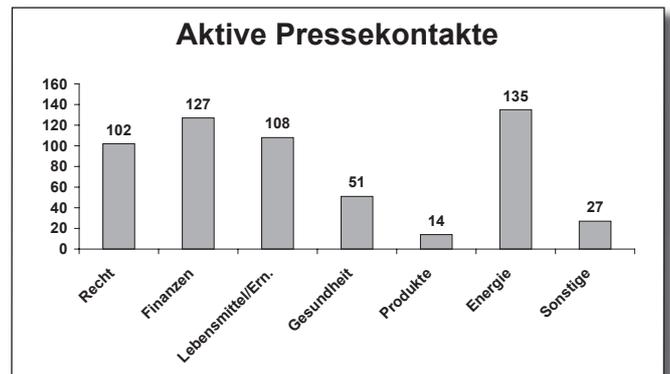


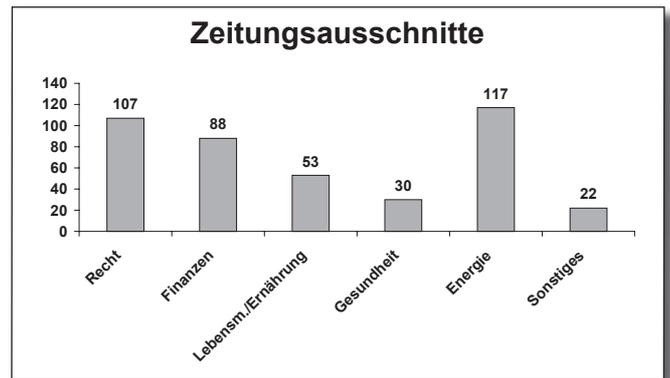
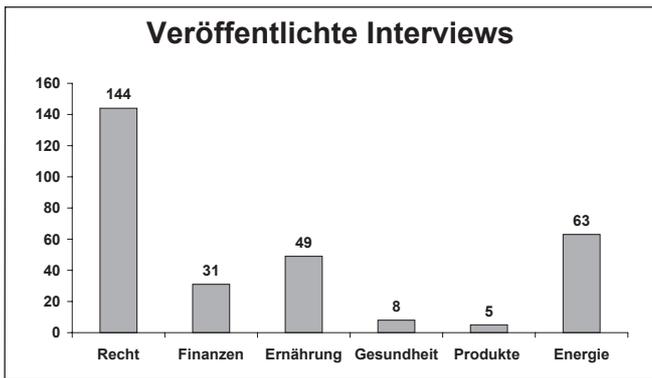
Öffentlichkeitsarbeit

Insgesamt 1251 aktive (564) und passive (687) Pressekontakte konnte die Verbraucherzentrale im Berichtsjahr zählen.

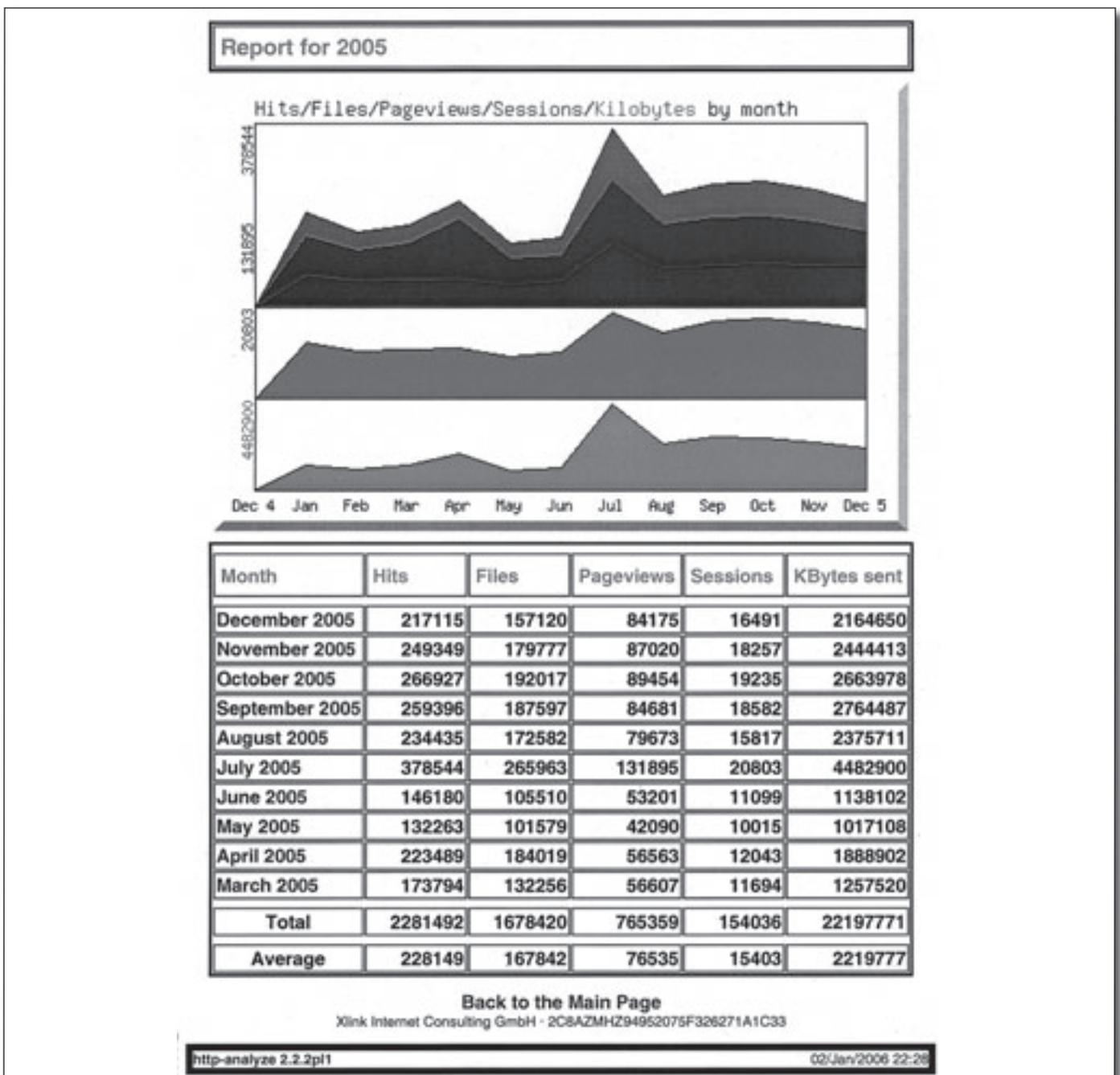
Aktive Pressekontakte sind unsere Pressemitteilungen, Pressekonferenzen, die Internetaktualisierungen sowie die gezielte persönliche Ansprache einzelner Journalisten. Hier zeigte sich zum einen der große Informationsbedarf hinsichtlich der Situation am Energiemarkt, zum anderen dokumentiert diese Statistik unser Engagement in diesem Bereich. An zweiter Stelle sind die Presseinformationen aus dem Bereich Finanzen zu nennen. Zu den passiven Kontakten zählen die Anfragen, die seitens der Journalisten an uns gestellt werden. Hier dominieren wie in jedem Jahr Anfragen aus dem Bereich Verbraucherrecht gefolgt von Nachfragen zum Thema Energie. Aus den 687 Anfragen ergaben sich 300 Interviews, die gedruckt oder gesendet wurden.

Insgesamt konnten wir 417 Presseauschnitte katalogisieren. Da uns kein Ausschnittdienst zur Verfügung steht, ist dies kein absoluter Wert. Die Übersicht kann aber als repräsentativer Querschnitt gesehen werden. Bemerkenswert ist hier die Übereinstimmung unserer aktiven Pressearbeit mit der Anzahl der gesammelten Presseauschnitte.





Internetauswertung 2005



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
Zahnärztliche Beratung
Patientenberatung (bis 30.6.2005)

Telefonische Beratung

Verbraucherrecht: 0900 - 1 / 775 441
Finanzdienstleistung: 0900 - 1 / 775 442
Produkte: 0900 - 1 / 775 443
(1,50 €/Minute aus dem deutschen Festnetz)

Zahlen

Insgesamt 60.473 Verbraucher haben im Berichtsjahr die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein um Rat gefragt – 7.310 mehr als im Vorjahr. Den deutlichsten Anstieg verzeichnet der Fachbereich Energie. Hier haben sich die Anfragen von 5.283 im Jahr 2004 auf 10.751 im Berichtsjahr nahezu verdoppelt. Eindrucksvoller kann die große Empörung und Verunsicherung der Verbraucher anlässlich der enormen Preissteigerungen im Energiebereich nicht dokumentiert werden. Aber auch alle anderen Themenbereiche haben Zuwächse zu verzeichnen.

Die Rechtsberatung stieg von 25.086 auf 28.954 Beratungen an – eine Steigerung von mehr als 10%. In der gleichen Größenordnung liegt der Zuwachs bei den Finanzdienstleistungen (11.323 zu 12.441). Auch der Bereich Ernährung (1253 zu 1527) und die Gesundheitsdienstleistungen (3.368 zu 4.081) verzeichnen Steigerungsraten von über 10%. Annähernd gleich geblieben sind die Produktnachfragen (2.717 zu 2.719).

Ebenfalls eine Verdoppelung verzeichnen wir bei den Gruppenberatungen. 9.964 Verbraucher konnten wir 2005 auf diese Weise informieren (5.685 in 2004). Die Veranstaltungen fanden teilweise in unseren Räumlichkeiten, größtenteils aber bei Kooperationspartnern statt. Die Verdopplung in diesem Bereich ist vorwiegend auf Aktionen und Vorträge im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ zurück zu führen.

Zugenommen haben auch die Anfragen unter „Sonstige“, die aber nicht in die Beratungskontakte eingerechnet wurden. Hier ging es vorwiegend um Bereiche, für die die Verbraucherzentrale nicht zuständig ist. Gleichwohl dokumentiert sich in diesen über 5.000 Kontakten die Bedeutung unserer Organisation als „Wegweiser“.

Bei den Verbrauchern unseres Landes hat sich die Erkenntnis verbreitet, dass unsere Beratung immer hilfreich ist. Sie wissen, dass die Verbraucherzentrale nicht für alle Lebensbereiche zuständig ist, kommen aber mit dem Bewusstsein, von uns die richtigen Ansprechpartner genannt zu bekommen.

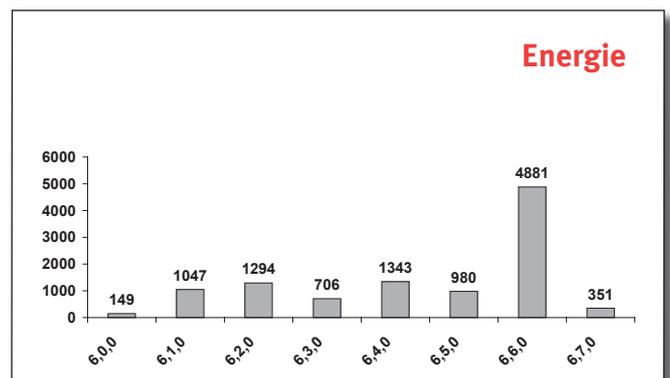
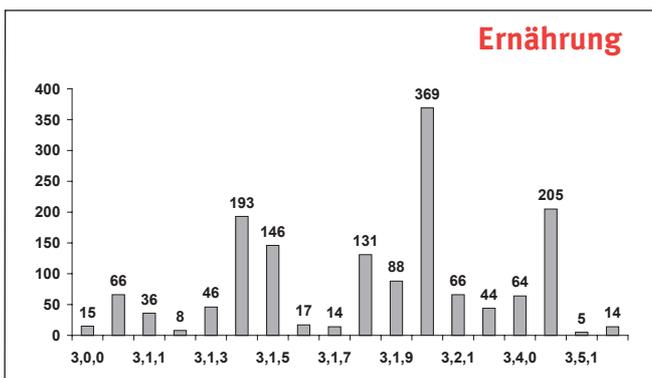
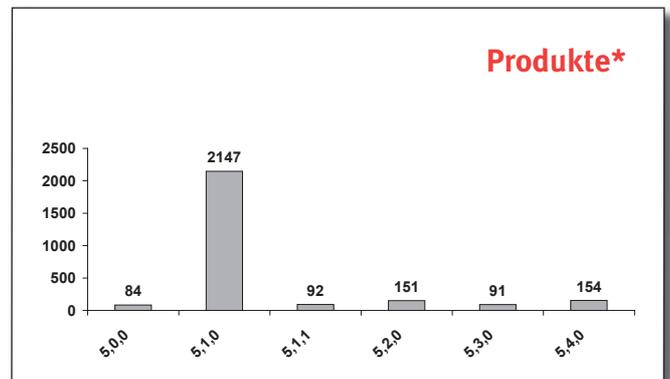
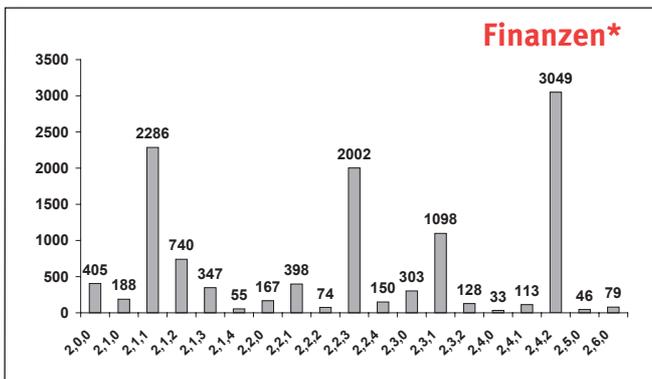
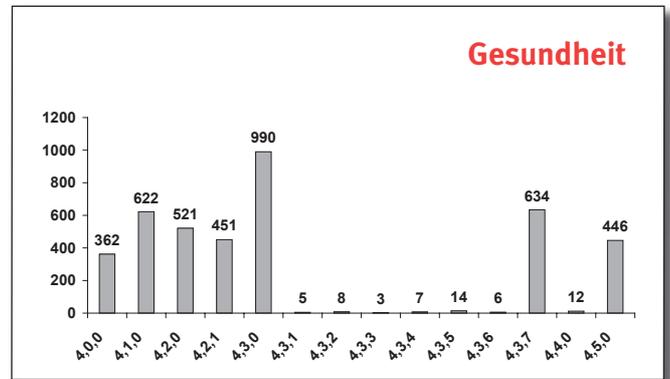
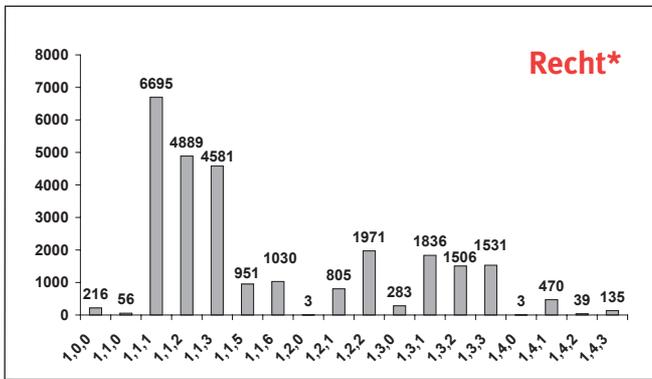
Einen deutlichen Anstieg konnten wir auch bei den Zugriffsdaten unserer Homepage verzeichnen. So stiegen die Hits von 1.755.724 auf 2.281.492, die Files von 1.412.628 auf 1.678.420 und die Pageviews von 616.842 auf 765.359.

Themenschlüssel 2005

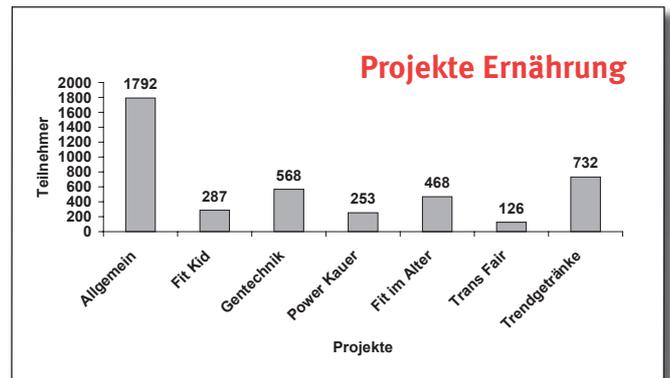
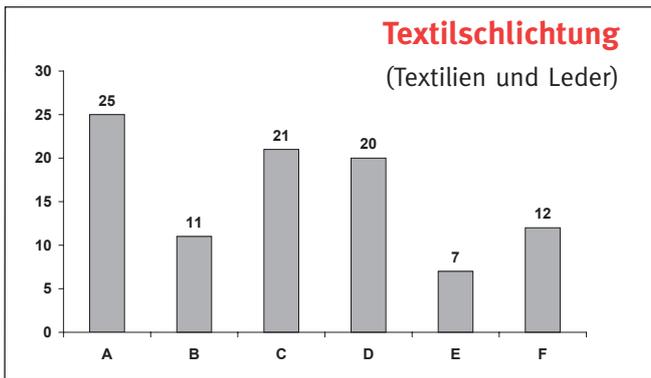
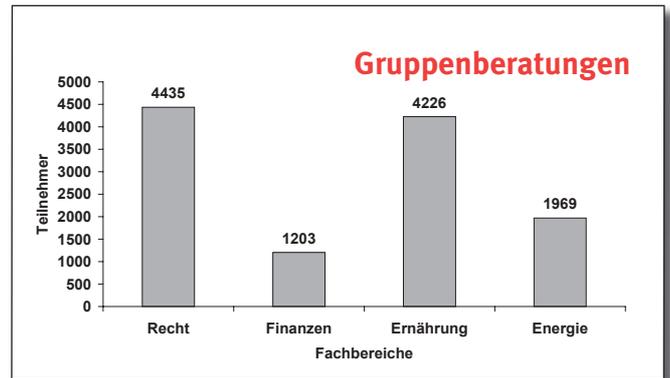
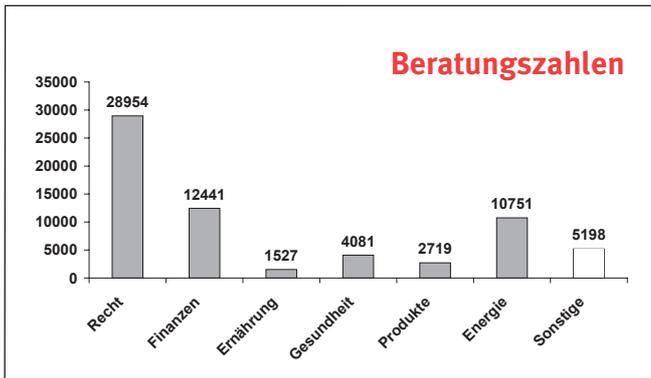
- 1,0,0 Verbraucherrecht
 - 1,1,0 Verbraucherverträge mit gewerbl. Anbietern
 - 1,1,1 Kaufverträge
 - 1,1,2 Leasing- und Mietverträge
 - 1,1,3 Werk- und Dienstverträge
 - 1,1,4 – nicht vergeben –
 - 1,1,5 Reiseverträge
 - 1,1,6 Sonstige Verträge
 - 1,2,0 Wettbewerb
 - 1,2,1 AGB und Wettbewerbsverstöße
 - 1,2,2 Gewinnversprechen
 - 1,3,0 Medienverträge
 - 1,3,1 Festnetztelefonie
 - 1,3,2 Mobilfunktelefonie
 - 1,3,3 Internet
 - 1,4,0 Wirtschaftliche Veränderungen
 - 1,4,1 Nebenverdienst
 - 1,4,2 Spielkreise/Kettenbriefe
 - 1,4,3 Schuldenregulierer/Inkasso
- 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)
 - 2,6,0 Grauer Kapitalmarkt
- 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 Ökoprodukte
 - 3,1,5 Fit Kid / Kinderernährung
 - 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

- 3,2,1 Gentechnik
- 3,3,0 Preise / Kosten der Ernährung
- 3,4,0 Ernährungsphysiologie
- 3,5,0 Sonstiges
- 3,5,1 GA Folsäure
- 3,5,2 Vogelgrippe
- 4,0,0 GDL
 - 4,1,0 Krankenkassenwahl
 - 4,2,0 Zahnärztliche Beratung (Kooperation ZK)
 - 4,3,0 Projekt Patientenberatung
 - 4,4,0 Pflege
 - 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 Gas- und Strommarkt
 - 6,7,0 Sonstiges
- 7,0,0 EVZ
- 8,0,0 VZ als Dienstleister
- 9,0,0 Sonstiges



* ohne die 0900-Service-Nummern



- A Die Reinigung muss den Schaden ersetzen
- B Der Schaden kann durch Nachbesserung behoben werden
- C Hersteller oder Verkäufer ist für den Schaden verantwortlich – es wird empfohlen sich über den Einzelhandel an den Hersteller zu wenden
- D Der Schaden ist im Gebrauch entstanden
- E Die Reklamation ist nicht berechtigt, da eine Veränderung nicht erkennbar oder nur geringfügig und nicht erkennbar ist
- F Schaden kann im Schiedsverfahren nicht geklärt werden, es wird empfohlen ein Sachverständigengutachten einzuholen



Lehrgangsteilnehmer zum Textilreiniger und Wäscher der Textilfachschule Neumünster erhalten Einblicke in die Arbeit der Schlichtungsstelle.

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, Dietmar Walberg

Beratende Mitglieder

Jochem Schlotmann, Petra Oschadléus

Ehrenvorsitzender

Günter Meyer-Betty

Beirat

Vorsitzender

Jochem Schlotmann

Stellvertretender Vorsitzender

Prof. Dr. Klaus Hesse

Beisitzer

Heidrun Clausen, Dr. Petra Schulze-Lohmann, Dr. Hartmut Euler, Dietmar Funk, Prof. Dr. Klaus Kruber, Werner Kalinka, Siegrid Tenor-Alschausky, Heinz-Günter Hergesell, Monika Heinold, Hans-Peter Mallkowsky, Ilse Fischer

Geschäftsführung

Annelie Braumann

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
- 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
- Medienrat der Unabhängigen Landesanstalt für das Rundfunkwesen Schleswig-Holstein, Kiel
- Lenkungsgremium 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“
- Arbeitsgruppe Agenda 21 beim Ministerium für Umwelt, Natur und Landwirtschaft
- 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

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:

- a) eine/ein Vertreterin/Vertreter des für Verbraucherfragen zuständigen Ministeriums des Landes Schleswig-Holstein
- b) die/der jeweilige Vorsitzende des Beirates
- c) 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:

- a) Vorbereitung der Mitgliederversammlung und Aufstellung der Tagesordnung
- b) Ausführung der Beschlüsse der Mitgliederversammlung
- c) Aufstellung eines Haushaltsplanes, einer Jahresrechnung und eines Jahresberichtes
- d) Beauftragung eines Buch - bzw. Wirtschaftsprüfers
- e) Bestellung der/des Geschäftsführerin/Geschäftsführers und der/des stellvertretenden Geschäftsführerin/Geschäftsführers
- f) Berufung der Mitglieder des Beirates gemäß § 15 Abs. (2) b)
- g) Aufnahme und Ausschluss von Vereinsmitgliedern
- h) Zustimmung zu dem von der Geschäftsführung aufzustellenden Organisationsplan, dem Geschäftsverteilungsplan und dem Unternehmensplan
- i) Beschluss über eine Geschäftsanweisung für die Geschäftsführung
- j) 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:

- a) Wahrung der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher
- b) Wahrnehmung von Verbraucherinteressen in den Bereichen Verbraucherrecht, Produktsicherheit, Nachhaltigkeit und Gesundheitsschutz
- c) Recht der Verbraucherinnen und Verbraucher auf Information, Beratung und Bildung
- d) Förderung allgemeiner Verbraucherinteressen
- e) Unternehmenspläne.

(2) Dem Beirat gehören bis zu 17 Personen an und zwar

a) 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.

b) 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