



verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

Guter Rat ist unabhängig

verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

Jahresbericht 2006

der Verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein e.V.

Inhalt

Vorwort	2	Weitere Projekte	19
Unsere Beratungsstellen	3	„Was kostet die Welt“	19
Flensburg	3	Anpassung des Verbraucherschutzes	20
Heide	4	an eine älter werdende Gesellschaft	20
Kiel	5	Zahnärztliche Fachberatung	20
Lübeck	6	Textilschlichtung	21
Norderstedt	7	Öffentlichkeitsarbeit	21
Das Europäische Verbraucherzentrum Kiel		Statistiken	22
Das ECC-Net	9	Internetzugriffe	23
Das EVZ Kiel	10	Jahresabrechnung	24
Beratung Finanz- und Haushaltskompetenz	12	Finanzen	25
Finanzdienstleistungen	12	Organisationsstruktur	26
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	13	Anhang	27
Verbraucherrecht	14	Vorstand	27
Lebensmittel und Ernährung	15	Beirat	28
Energie	18	Mitgliedsverbände	28
		Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale	29
		in Organisationen	29
		Mitarbeit in Organisationen	29
		Satzung	30

Vorwort



Normalerweise sind es die Skandale, die sich anlässlich des Jahresberichtes einer Verbraucherorganisation zu erst ins Blickfeld drängen. Nicht so in unserem Bericht 2006. „Mehr Wert statt Mehrwertsteuer“ nannten wir eine Aktion, die wir der Mehrwertsteuererhöhung zu Beginn des Jahres 2007 von 16 auf 19 % entgegensetzten. Wie diese in unseren Beratungsstellen umgesetzt und wie erfolgreich Schwerpunkte gesetzt wurden, wie positiv

diese Aktion von den Verbrauchern und den Medien aufgenommen wurde, ist im Jahresbericht 2006 nachzulesen.

Natürlich gab es auch 2006 Ärgernisse und Skandale, die unsere Arbeit bestimmten. Die Aufdeckung der zahlreichen Fleischskandale im gesamten Bundesgebiet stellten den unappetitlichsten Höhepunkt im Bereich Lebensmittel und Ernährung dar. Skandalös war auch, was sich einige Energieversorger im Laufe des Berichtsjahres erlauben haben. Die Art und Weise wie Kunden behandelt wurden, erinnert stark an die Gutsherrenmentalität, die den ehemaligen Energiemonopolisten nach wie vor eigen zu sein scheint. Der Telekommunikationsbereich mit Internet und Telefonanbietern wird immer mehr zur Spielwiese unseriöser Abzocker. Zwangsläufig verbuchten wir hier einen weiteren Anstieg der Beratungszahlen. Erfreulich ist die Bilanz unserer Energieberatung, so konnte in Itzehoe ein weiterer Stützpunkt eingerichtet werden. Die Projekte „Was kostet die Welt“ und

„Anpassung des Verbraucherschutzes an eine älter werdende Gesellschaft“ wurden ebenfalls stark nachgefragt. Unsere Schuldnerberatungsstellen in Bad Segeberg und Kaltenkirchen arbeiteten auch 2006 wieder am Rande ihrer Leistungsfähigkeit und haben über 400 Klienten längerfristig betreut. Das Europäische Verbraucherzentrum hat neben der umfangreichen täglichen Fallbearbeitung Ratgeber zum Thema Ferienhäuser in Dänemark und Polen und zum Arztbesuch im Ausland herausgegeben.

Insgesamt haben über 95.808 Verbraucher Rat und Informationen von der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein erhalten. Eine Steigerung gegenüber dem Vorjahr von 18 Prozent – eine Bilanz, die sich sehen lassen kann.

„Nichts ist so beständig wie der Wandel“, dieser Grundsatz fand seine Bestätigung nicht nur in den vielfältigen Verbraucherthemen, mit denen wir uns 2006 beschäftigt haben, sondern auch in unserer Institution selbst. So beendeten langjährige Mitgestalter der Verbraucherarbeit in Schleswig-Holstein im Jahr 2006 ihr aktives Berufsleben. Nach 27 Jahren verließ die Geschäftsführerin Annelie Braumann aus eigenem Entschluss die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein. Sie und Frau Dr. Ingrid Rewerts, die nach über 30-jähriger Arbeit als Ernährungsreferentin in den Ruhestand ging, haben das Gesicht der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein entscheidend geprägt und viel für die Verbraucher in unserem Bundesland getan. Neuer Geschäftsführer ist seit 1. Juli 2006 Diplomkaufmann Stefan Bock.

Peter Beushausen
Vorsitzender des Vorstands

„Mehr Wert statt Mehrwertsteuer“

Die erfolgreiche Aktion in unseren Beratungsstellen

Zu Beginn des Jahres 2007 wurde die Mehrwertsteuer auf 19% erhöht. Zu erwarten war, dass die Haushalten besonders von Familien entsprechend höher belastet werden. Es stellte sich die Frage, wie dem zu begegnen sei.

Bei Versicherungen und im Geldverkehr, beim Telefonieren, beim Energieverbrauch, in der Ernährung und auch im täglichen Einkauf gibt es Einsparpotentiale, die die Erhöhung der Mehrwertsteuer locker wettmachen. Die Lebensqualität sollte durch die Sparaktion nicht leiden. Unser Ziel war, bei einer Durchschnittsfamilie die Einsparung von ca. 1000,- € im Jahr zu realisieren. Die Aufgabe war, konkrete Wege zu zeigen, wie trotz Steuererhöhung und weiterer Belastung durch die private Vorsorge auch 2007 noch ein Familienurlaub realisiert werden kann. Auf diesen sollte – wie einige Politiker meinten – wegen der Steuererhöhung verzichtet werden.

Dargestellt wurden die Spartipps mit Hilfe eine Musterfamilie, die wir über unsere 5 Beratungsstellen in Zusammenarbeit mit den örtlichen Zeitungen suchten und fanden. Zwischen September und November 2006 veröffentlichten die Tageszeitungen die Spartipps. Beteiligt waren der Schleswig-Holsteinische Zeitungsverlag, die Dithmarscher Landeszeitung, die Kieler Nachrichten, die Lübecker Nachrichten und die Norderstedter Zeitung.

Die Beratungsstelle Flensburg

In Zusammenarbeit mit dem Schleswig-Holsteinischen Zeitungsverlag wurde eine Musterfamilie gesucht. Es handelte sich um eine Familie mit 3 Kleinkindern, die in der Nähe von Schleswig wohnt. Unsere Familie erwies sich als sehr gut informiert. Bei der privaten Rentenver-



Die Ullrichs im Garten: Mia (1), Stephanie (40), Jane Leander (6), Harald (43) und Ida (4).

sicherung (Riester) gab es eine Lücke, die durch unsere Beratung geschlossen wurde.

Bei einer Vorortberatung durch den Energieberater ergaben sich weitere Sparmöglichkeiten für Familie Ullrich. Dazu zählte der Wechsel des Stromanbieters, ein besseres Heizen und Lüften, das individuelle Einstellen der Warmwasseranlage, der Gebrauch von Energiesparlampen und Steckdosenleisten mit Einschaltknopf um den Standbystrom zu sparen.

Bei unserer Musterfamilie war zwar nicht das riesige Einsparpotential vorhanden, aber der Wert einer unabhängigen Beratung wurde erkannt. Familie Ullrich wird sich sicher bei der Anschlussfinanzierung ihres Hauses bei uns melden und in einiger Zeit auch die Versicherungen wieder überprüfen.

Durch die kontinuierliche Arbeit der letzten Jahre und die Aktion Mehr Wert statt Mehrwertsteuer konnten wir in Flensburg unser Ergebnis weiter steigern. Die telefonische Erreichbarkeit hat sich zwar gebessert, aber durch die Steigerung der Beratungszahlen kommt es immer wieder zu Engpässen. Eine Verbesserung der Situation ist aber für 2007 geplant.

Finanzdienstleistungen und Rechtsberatung

Dieses Beratungsangebot war auch 2006 gut nachgefragt. Der Versicherungsscheck und die Frage welche Versicherung ist notwendig und wo schließe ich ab standen im FDL-Bereich im Vordergrund. Ein Schwerpunkt in der Rechtsberatung sind Verträge im Internet, Telefonverträge und das Mietrecht.

Energieberatung

Ein neuer Energieberater hat durch das Angebot von Vorträgen im Frühjahr und Herbst die Beratungszahlen gesteigert. Die Vorträge „Holzpellets und Sonne“ sowie „Feuchtigkeit und Schimmel“ haben auch den Effekt, das die Verbraucher eine Beratung bei uns buchen und manch eine Beratung im Hause kommt so zustande.

Weitere Aktivitäten

Vorträge: Vorträge zur Arbeit der Verbraucherzentrale, Ebay-Vortrag, sechs Vorträge im Rahmen der Energieberatung und einer beim Sozialverband zum Thema Fit durch den Alltag, Handy und Verschuldung Jugendlicher.

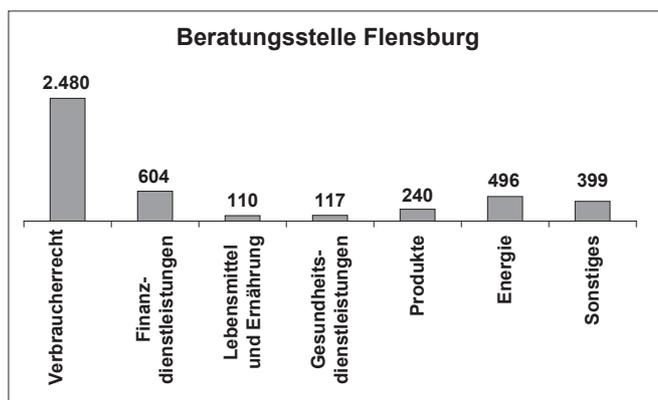
Aktionen und Ausstellungen: Seniorenwoche der Stadt Flensburg, Zimtausstellung, Faire Woche mit Angeboten zur Verkostung, die Schaufenstergestaltungen zum Reisericht, zu aktuellen Broschüren, zur Fleischqualität, zur Wärmedämmung, zum Fischlineal, zur Zahngesundheit und zur Solarenergie haben ihre Wirkung nicht ver-

fehlt und neben der Mehr-Wert-Aktion viele Verbraucher auf uns aufmerksam gemacht.

Kontaktpflege

Mit folgenden Organisationen haben wir zusammengearbeitet: Lebensmittelüberwachung, Stadt Flensburg, IHK, Arbeitsamt, Quartier Norderstraße und die Schuldnerberatungsstellen im gesamten Gebiet Kreis Schleswig-Flensburg, im Kreis Nordfriesland und der Stadt Flensburg.

Statistik Flensburg



Beratungsstelle Heide

Mit der Suche nach „unserer Musterfamilie“ begann die fruchtbare Zusammenarbeit mit der Dithmarscher Landeszeitung. Das Interesse vieler Familien an Einsparpotentialen wurde geweckt. Durch die laufende Berichterstattung über die verschiedenen Fachberatungen am Beispiel unserer sechsköpfigen Musterfamilie Haß



Familie Haß aus Großenrade will der Mehrwertsteuer mit Hilfe der Verbraucherzentrale ein Schnippchen schlagen: Anja und Henry Haß mit ihren Kindern (von links): Anna (8), Eva (3), Lisa (11) und Wieland (2).

konnte die Vielfältigkeit und Kompetenz unserer Beratungen aufgezeigt werden. Das Einsparpotential von

2766,- € übertraf bei weitem die Erwartungen. Anhand der Versicherungs- und Finanzdienstleistungsberatungen im Fall Haß soll beispielhaft die Wichtigkeit anbieterunabhängiger persönlicher Beratung aufgezeigt werden: Im Fachbereich Finanzdienstleistungen der Beratungsstelle Heide ist für den Verbraucher so wie auch für Familie Haß viel Aufklärungsarbeit zu bereits abgeschlossenen Versicherungs- und Altersvorsorgeprodukten geleistet worden.

Diese unabhängige Beratung ist für den Verbraucher deshalb wichtig, weil provisionsgesteuerte Versicherungsmakler, -vermittler, Banken und Sparkassenorganisationen vom Verkauf ihrer „Produkte“ leben. Dieses verständliche Verdienstinteresse ist meist nicht deckungsgleich mit den Absicherungsbedürfnissen des Verbrauchers.

In der persönlichen Beratung werden die Verbraucherentscheidungen der Vergangenheit schonungslos auf die Zukunftstauglichkeit überprüft – ohne Provisionsinteresse. Von sinnlosen „Produkten“ der Finanzdienstleistungswelt wird abgeraten. Zu überteuerten, aber notwendigen Sachversicherungen sowie zu unrentablen, oftmals geldvernichtenden „Altersvorsorgekonzepten“ werden Alternativen für die Zukunft aufgezeigt.

Neben einem verbesserten Versicherungsschutz konnte für Familie Haß ein Einsparpotential von insgesamt 1670,- € durch Ablösung eines Kredites, Kündigung des Sparbuchs, Zinsgewinn durch Extra-Konto, Kündigung des zweiten Girokontos und dem Anbieterwechsel im Versicherungsbereich erzielt werden – ein toller Erfolg.

Weitere Aktivitäten

Vorträge: Schuldenfallen bei der Handy-Nutzung, Beratungsangebote der VZ, Abzocke im Alltag, Nebenjobs, Altersvorsorge und nachhaltige Geldanlage, Ebay-Einkaufen im Internet, „Mit der Sonne wohnen“ (3 Veranstaltungen), Feuchtigkeit und Schimmelbildung, Gaspreiserhöhungen.

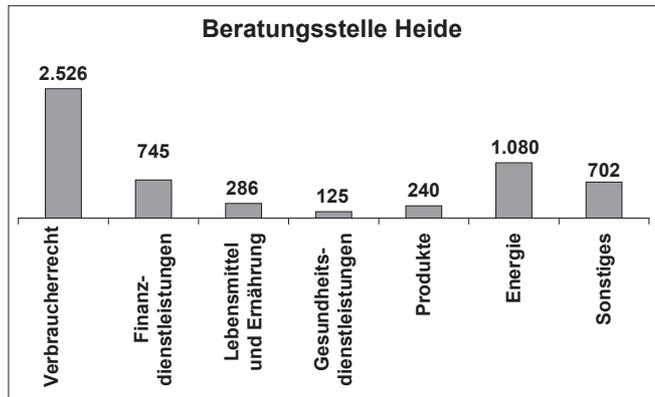
Aktionen und Ausstellungen

Rauchfrei 2006, Produktverkauf beim Arztbesuch, Folsäure, Informationstisch mit Fischlineal, Informationstisch „Cumarin in Zimt“, Verkauf von „Mehrwerttaschen“, Gaspreiserhöhungs-Mappe mit Muster für Widersprüche gegen Gaspreiserhöhungen, Schokolade-Workshop, Kohltage Dithmarschen 2006.

Kontaktpflege

Zur: DGE, Volkshochschule Heide, Arbeiterwohlfahrt, Chance Zeitarbeit, Diakonisches Werk, der Gleichstellungsbeauftragten, Frauen helfen Frauen, dem Seniorenbeirat, dem Weltladen, Arbeitskreis „Sozialberatung“.

Statistik Heide



Beratungsstelle Kiel

Über einen Zeitraum von knapp drei Monaten hat die Beratungsstelle Kiel ihre Musterfamilie begleitet und Einsparpotentiale aufgezeigt. In Zusammenarbeit mit den Kieler Nachrichten wurden die Spartipps an die Leser der auflagenstärksten Zeitung vor Ort, und somit an eine breite Öffentlichkeit weitergegeben.

Innerhalb dieser Zeit hat die Familie Dörner das umfangreiche Beratungsangebot der Beratungsstelle Kiel genutzt und insgesamt acht Fachberatungen zu den unterschiedlichsten Themen in Anspruch nehmen können. Bestehende Verträge in den Bereichen Versicherungen, Telekommunikation, Betriebskosten und Baufinanzierung wurden von den unabhängigen Fachberatern der Beratungsstelle Kiel im Rahmen eines persönlichen Gesprächs geprüft und bewertet. Der bauliche Zustand des vor einem Jahr erworbenen Reihenhauses wurde von den Energie- und Bauberatern der Beratungsstelle Kiel in zwei Vor-Ort-Beratungen begutachtet, und wertvolle Tipps zu Energieeinsparmaßnahmen konnten an die Hausbesitzer weitergegeben werden. In weiteren persönlichen Gesprächen wurden Empfehlungen zur richtigen Haushaltsführung und zur Altersvorsorge an die Musterfamilie vermittelt.

Nach Auswertung der Aktion in der Beratungsstelle Kiel konnte das größte Einsparpotenzial bei der Familie Dörner im Bereich der Baufinanzierung des vorhandenen Reihenhauses ermittelt werden. Da die Familie Dörner ihr Haus bereits im Sommer 2005 erworben und über ein Hypothekendarlehen finanziert hat, konnten nur die bestehenden Verträge von dem Baufinanzierungsexperten der Beratungsstelle Kiel geprüft werden. Die Entscheidung der Familie Dörner die Finanzierung ihres Hauses über ein Hypothekendarlehen anstatt über eine Lebensversicherung oder einen Bausparvertrag abzuschließen, bewertete der Fachmann als sehr positiv.

Sie entspricht den Empfehlungen der Verbraucherzentrale. Allerdings hätte das Ehepaar Dörner noch zwischen 0,1 und 0,3 Prozent sparen können, wenn es die Finanzierung über einen Internetanbieter abgewickelt hätte. Die Hypothekenzinsvergleiche der Verbraucherzentrale zeigen hier Einsparpotentiale für Kunden, die die zunehmend interessante Alternative zu den klassischen Kreditinstituten nicht scheuen. Die stattliche Summe von 70000 Euro hätte die Musterfamilie aus Kiel sparen können, wenn sie sich bei der Laufzeit ihres Hypothekendarlehens für 15 statt 10 Jahre entschieden hätten.

Da es sich bei der Familie Dörner um einen bestehenden Vertrag handelt, bei dem eine vorzeitige Kündigung nicht möglich ist, ist das ermittelte Einsparpotential leider nicht nutzbar. Um weiteren Verlusten vorzubeugen, wurde der Musterfamilie ein Forwarddarlehen drei Jahre vor Ablauf der Zinsbindungszeit empfohlen. Auf diese Weise können günstige Konditionen für den Anschlusskredit gesichert werden.

Dieses Beispiel zeigt eindrucksvoll die enormen Verluste auf, die gerade bei der Finanzierung eines Hauses auftreten können. Durch die unabhängige Beratung der Beratungsstelle Kiel erhält der Verbraucher neben vielen



Lutz und Beatriz Dörner – hier mit ihren Kindern Paul (4), Karl (3), und August (1), (von rechts).

nützlichen Tipps einen geldwerten Vorteil, der im Berichtsjahr nicht nur bei der Musterfamilie sondern auch bei vielen weiteren Ratsuchenden aufgezeigt werden konnte.

Insgesamt ist die Aktion für die Beratungsstelle Kiel, für die Musterfamilie und auch für die Kieler Nachrichten sehr erfolgreich verlaufen. Ab Beginn der Mehrwert-Aktion im September konnte die Beratungsstelle Kiel eine stark erhöhte Nachfrage nach Fachberatungen verzeichnen. Das Beratungsangebot im Bereich Finanzen, Versicherungen und Altersvorsorge wurde der Nachfrage entsprechend von einem auf bis zu drei Beratungstagen in

der Woche ausgebaut. Durch die große Flexibilität und den Arbeitseinsatz aller Mitarbeiter in der Beratungsstelle Kiel konnte der großen Nachfrage durch die Ausweitung der Fachberatungen und damit der Möglichkeit der kurzfristigen Terminvergabe Rechnung getragen werden. Die Resonanz in der Öffentlichkeit war sehr positiv und viele Verbraucher sind auf das umfangreiche Angebot der Beratungsstelle aufmerksam geworden. Der Kontakt zu den Kieler Nachrichten konnte vertieft werden.

Weitere Aktionen

Vorträge: das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale (13 Schulklassen), 2 Vorträge in Schulen (280 Schüler), Energiesparen im Haushalt, Alternative Energien, Energiepass, Gaspreiserhöhung, Riesterrente (insgesamt 13 Vorträge).

Aktionen und Ausstellungen

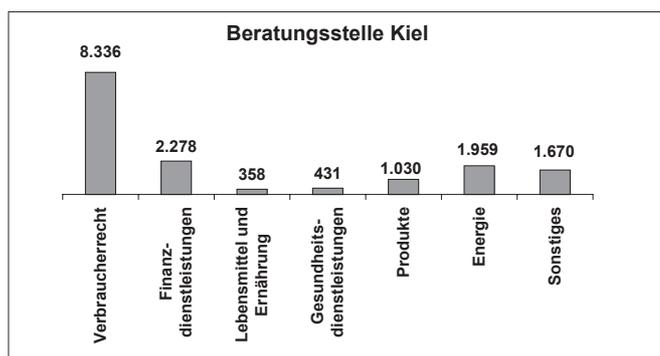
Tag der offenen Tür im Tierheim Uhlenkroog, Kohltage im Sophienhof in Kooperation mit der DGE, Durchblick durch den Label-Dschungel auf der Charity-Gala-Veranstaltung zugunsten sozial schwacher und bedürftiger Kinder in Kiel in der Halle 400.

Den Fragen der vielen hundert Messebesucher stellten sich die Energie- und Bauberater der Beratungsstelle auf der Nordbau in Neumünster, den Solartagen im Sophienhof Kiel und der Husumer Baummesse, in zehn Ausstellungen informierte die Beratungsstelle zu den unterschiedlichsten Themen wie Altbausanierung, Reisericht, Zahngesundheit, Verbraucherschutz für ältere Verbraucher, Online-shopping, Fleisch, Fairer Handel und Zimt.

Fachberatungen

Aufgrund der starken Nachfrage zu energierechtlichen Themen wurde die Fachberatung Energierecht im Berichtsjahr in das Beratungsangebot der Beratungsstelle aufgenommen. Das Beratungsangebot Telekommunikationsrecht konnte zudem von drei auf sieben Stunden in der Woche ausgebaut werden.

Statistik Kiel



Beratungsstelle Lübeck

Unsere Aktion „Mehr Wert statt Mehrwertsteuer“ traf auf großes Interesse der Lübecker Nachrichten, die dieses Projekt wochenlang redaktionell begleitete.

Die Aktion beinhaltete eine Rund-um-Beratung einer Familie mit drei Kindern, die ihr viertes Kind erwartete. Die herausragenden Themen waren:

Richtiger Versicherungsschutz für Familien, wie kann trotz knappem Familienbudget sinnvoll mit Riester und Co für das Alter vorgesorgt werden? Können Einsparungen beispielsweise durch den Wechsel der Kfz-Versicherung und anderer Versicherungen, des Stromanbieters sowie des Handytarifes erzielt werden?



Catrin und Daniel Lehmann mit Lara (6), Anna (4) und Jana (1).

Weiterhin wurden Vereinsmitgliedschaften, die nicht genutzt werden, sowie die Abschaffung des Fernsehers und damit der Wegfall der GEZ Gebühren in Erwägung gezogen. Die Beratung betraf auch die sparsame Haushaltsführung.

So kann die Familie allein durch den Einkauf von Großgebunden, durch das Selberkochen von Mahlzeiten und die Einschränkung von Fast-Food-Verzehr im Jahr eine ganze Menge Geld sparen. Geld, das in diesem Fall in die Altersversorgung investiert werden kann.

Die Aktion „Mehr Wert statt Mehrwertsteuer“ fand über einen Zeitraum von September bis Ende November statt und wurde mit fast ganzseitigen Artikeln zu den jeweiligen Beratungen von den Lübecker Nachrichten begleitet.

Dass die Aktion ein Riesenerfolg war, lässt sich an der großen Nachfrage in allen Beratungsbereichen feststellen, wobei die Altersvorsorge hier eindeutig ganz vorne an steht. Vor allen Dingen schätzen die Verbraucher die Kompetenz und die Unabhängigkeit unserer Beratungen. Um dieser Nachfrage gerecht zu werden, wurden im Bereich Finanzdienstleistungen etliche Zusatzberatungen auch an den Wochenenden durchgeführt und ein fester

Zusatztermin in der Rechtsberatung eingerichtet. Besonders die Wochenendtermine sind von den Verbrauchern äußerst positiv aufgenommen worden.

Ein Schwerpunkt der Rechtsberatung im Jahr 2006 war neben unseriösen Internetanbietern der Graue Kapitalmarkt. Hier konnte sich die Beratungsstelle Lübeck als gute Adresse für geschädigte Kapitalanleger weiter profilieren.

Die Verteuerung von Strom und Gas führte viele Ratsuchende in die Energieberatung, ebenso jedoch Hauseigentümer, die sich über die Alternativen von herkömmlichen Heizsystemen beraten ließen.

Weitere Aktivitäten

Vorträge: Regionalvermarktung und Ernährung, Bio oder Fastfood-Trends im Ernährungsverhalten, Energiesparen auf der Messe Handel und Hanse, Energiesparen im Haushalt, Gaspreise (2), Abzocke im Alltag, Wie finde ich einen seriösen Nebenjob?, Aufgaben- und Beratungsbereiche der Verbraucherzentrale, 2 Vorträge vor Schulklassen, Rechtliche Situation auf so genannten Tupperpartys, Zusatzstoffe und Globalisierung der Ernährung.

Ausstellungen und Aktionen

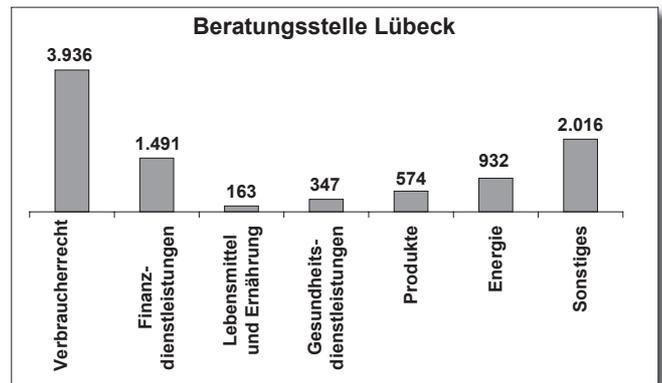
Wärmedämmung von Gebäuden, Solarenergie, Energiesparen im Haushalt, Reiserecht, Fritte Senioren, Zimt, Beratungsbereiche der Verbraucherberatung, Aktionen: fairflowers, Faire Woche mit Probenabgabe, Tag der Zahngesundheit, Hotline zur Vogelgrippe, Teilnahme am verkaufsoffenen Sonntag mit Broschürenstand, Wärmedämmung bei Gebäuden (Aktion beim NDR), Teilnahme an der 1. Sendung des Offenen Kanals Lübeck mit der neuen Verbrauchersendung „Produktiv“ zum Thema: Aufgabenbereiche der Verbraucherzentrale und Vorstellung einiger ausgesuchter Broschüren, Kampagne: Klima sucht Schutz – Lübecker Heizspiegel, Podiumsdiskussion zum Thema Gas- und Strommarkt beim Bund der Energieverbraucher, Vorbereitungstreffen der Präventionswoche „fit for life“ 2007, Treffen der Straßengemeinschaft Fleischhauerstraße.

Kontaktpflege

Die Beratungsstelle Lübeck verfügt über gute Kontakte zur unmittelbaren Nachbarschaft und arbeitet in der Interessengemeinschaft Fleischhauerstraße mit.

Herauszustellen ist die sehr gute Zusammenarbeit mit den Lübecker Nachrichten, die über die letzten Jahre kontinuierlich vertieft werden konnte.

Statistik Lübeck



Beratungsstelle Norderstedt

In Zusammenarbeit mit der Norderstedter Zeitung (NZ) wurde unter dem Motto „Sparen – aber richtig! 1000 € in 10 Wochen“ eine Norderstedter Familie mit zwei Kindern auf der Suche nach Einsparpotentialen begleitet. Der Mehrwertsteuer ein Schnippchen schlagen und sich trotz der Preissteigerungen auch im nächsten Jahr einen Erholungsurlaub gönnen können, das war die Motivation für das Durchforsten sämtlicher Verträge vom Tanzclub bis zur Wohngebäudeversicherung.

Ein Themenbereich, bei dem sich vieles optimieren lässt, ist der Bereich der Altersvorsorge. Viele Verbraucher scheuen sich vor diesem Thema. Nicht so die Norderstedter Familie! Der Rat unserer Expertin, das Geld, das die Familie bisher für die private Altersvorsorge ausgegeben hat, künftig effektiver einzusetzen und zudem eine Berufsunfähigkeitsversicherung abzuschließen, wurde voller Elan aufgegriffen.

Die wöchentliche Berichterstattung der NZ über einen Zeitraum von 12 Wochen mit fast ganzseitigen Artikeln von der Familiensuche bis zum Resümee war ein Hingu-



v.l.: Iris Buschmann (Leiterin der Norderstedter Verbraucherberatung), daneben: Thomas, Pia, Susanne und Patricia Witte.

cker für alle Leser und führte zu verstärkter Nachfrage in der Beratungsstelle insbesondere nach Beratung zur privaten Altersvorsorge und zur Überprüfung von Versicherungen. Das Einsparpotential vieler Familien beginnt allein hier – je nach Lebenssituation – bei 300 € im Jahr.

In fast jeder Fachberatung blickte unserer Altersvorsorge- und Versicherungsexpertin ein ausgeschnittener Artikel der Aktion entgegen. Im letzten Quartal des Jahres waren dies allein 12 Beratungstage mit insgesamt 108 individuellen Beratungen.

Viele Verbraucher kommen wie der Familienvater mit einer Kombination aus gesetzlicher Rente und Betriebsrente lediglich auf 65-70 % ihres heutigen Nettoeinkommens oder liegen noch darunter. Oftmals vergessen Verbraucher bei ihren Berechnungen die Inflation oder Ausgaben, die im Alter auf sie zukommen, und rechnen sich ihre Versorgungslücken schön.

Von der Riester-Förderung profitierte bisher nur die Mutter der Norderstedter Familie. Die jährliche Grundzulage von 114 € war jedoch ein Argument, einen Riester-Vertrag auch für den Familienvater abzuschließen. Durch eine weitere Optimierung ihrer Altersvorsorge erwirtschaftet die Familie darüber hinaus nun zukünftig mindestens 1/3 mehr Rendite im Jahr. Ganz nebenbei wurden die Mitglieder der Norderstedter Familie dank unserer Unterstützung auch noch „Menschen des Jahres 2006“: Die NZ kürte die Familie im Jahresrückblick zu „den Sparfüchsen“.

Weitere Aktivitäten

Vorträge: Ebay – Sicherer Einkauf in der digitalen Welt, Mit wenig Geld gut vorsorgen! (vier Veranstaltungen), Gaspreiserhöhungen richtig verweigern, Fairer Handel am Beispiel Schokolade (Workshop „Schokologie“ für Schüler), Riester-Rente (Kooperation mit der VHS Norderstedt), Arbeit der Verbraucherzentrale.

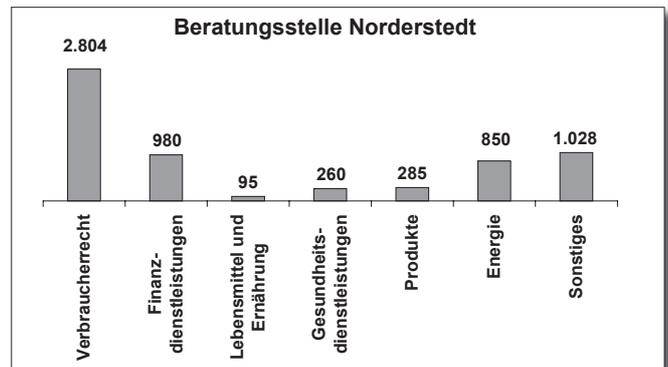
Aktionen und Veranstaltungen

Feuchtigkeit und Schimmel, Wärmedämmung, Produktsicherheit, Fitte Senioren, Solarenergie, Reise-recht, Fairer Handel, Zahngesundheit, Fleischqualität, Cumarin in Zimt, Verbraucherverwissen (Quiz für Schüler zum Weltverbrauchertag), Solarenergie (Sonderberatungstag), Bewusster Fischeinkauf (Abgabe des Fischlineals), Baufinanzierung (Sonderberatungstage), Nahrungsergänzungsmittel (Umfrage)

Vorstellung unserer Workshops für Jugendliche „Mach-Bar-Tour“ (Trendgetränke) und „Schokologie“ (Fairer Handel) beim Lernfest von Norderstedt lernt e.V., Aktion „Rauchfrei 2006“, Bildungsmesse des Kirchenkreises

Niendorf, Energieberatung auf der Norderstedter Messe „Rund ums Haus“, Veranstaltung der GALiN „Entwicklung der Energiepreise“, Quiz und Informationen zu Folsäure und Nahrungsergänzungsmitteln am Gesundheitstag der Stadt Norderstedt.

Statistik Norderstedt



Das Europäische Verbraucherzentrum Kiel

Das ECC-Net



Um die Vorteile der Europäischen Union und vor allem deren Bürgernähe öffentlich unter Beweis zu stellen, wird nur allzu gern das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren – das European Consumer Net oder kurz „ECC-Net“ – ins Feld geführt. Denn hier erhalten Verbraucher nicht nur allgemeine Informationen über die Chancen und Risiken des Binnenmarktes. Bei Ärger mit einem Anbieter aus dem EU-Ausland werden ihre rechtlichen Interessen grenzüberschreitend vertreten; von einer ersten Beratung, über den Schriftwechsel mit dem ausländischen Gegner, bis hin zur Weiterleitung an eine geeignete Schlichtungsstelle, wenn es keine einvernehmliche Lösung des Konfliktes gibt.

Außerdem berichtet das ECC-Net, das mittlerweile aus 27 Stellen in nahezu allen Mitgliedsstaaten der EU sowie Norwegen und Island besteht, der EU-Kommission von den Schwachstellen beim Verbraucherschutz: Beispielsweise wurde im Jahre 2006 eine gemeinsame Untersuchung zu den – so das Ergebnis – nur unzureichend gewährten Rechten der Fluggäste bei großen Verspätungen oder Annullierungen von Flügen bzw. der Nichtbeförderung vorgelegt. Und auch zum grenzüberschreitenden Einkaufen im Internet war wenig Erfreuliches zu vermelden: Bei 38% aller im Jahre 2006 eingegangenen Beschwerden zum Thema E-Commerce ging es darum, dass die bereits bezahlte Ware nicht geliefert wurde. Der alte Grundsatz „erst die Ware, dann das Geld“ ist auf dem neuen Markt berechtigter denn je.

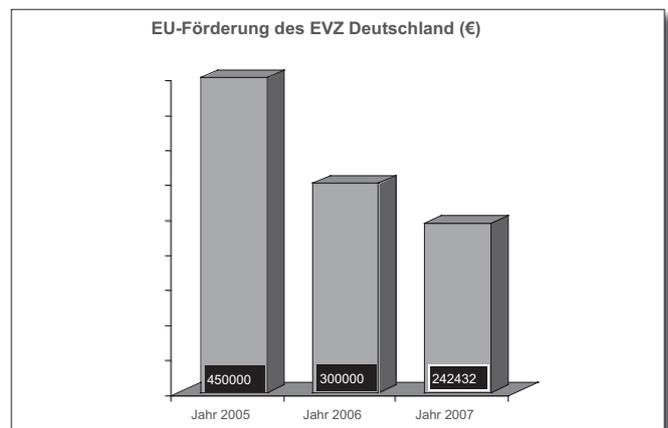
Mit den Aktivitäten der Europäischen Verbraucherzentren soll nicht nur der Verbraucherschutz verbessert, sondern vor allem das Vertrauen der Bürger in Europa gestärkt werden. Und das wäre angesichts der Skepsis in der Bevölkerung auch nötig.

Doch bezogen auf die Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland klaffen die Proklamationen der EU Kommission und ihre Taten immer weiter auseinander.

Erstmals im Jahre 2006 zwangen die drastischen Kürzungen der finanziellen Unterstützung durch Brüssel das Europäische Verbraucherzentrum in Deutschland, seine Aktivitäten einzuschränken: Die Verbraucherzentrale Hamburg, die zuvor für das EVZ in Kiel den Bereich Finanzdienstleistungen vertieft bearbeitet hatte, musste ausscheiden und die Verbraucherzentralen Nordrhein-

Westfalen und Niedersachsen sahen sich gezwungen, ihre Tätigkeit auf eine Beratungsstelle in Gronau zu beschränken.

Damit war „das Ende der Fahnenstange“ jedoch noch nicht erreicht: Aufgrund weiterer Kürzungen zu Lasten des EVZ Deutschlands hat sich die VZ Nordrhein-Westfalen zum Jahresende aus dem EVZ Deutschland zurückgezogen. Aus ihrer Sicht war eine Fortsetzung des Projektes, auch vor dem Hintergrund eines stetig steigenden bürokratischen Aufwandes, nicht mehr zu rechtfertigen. Fortan können die Interessen der deut-



schen Verbraucher nur noch von den beiden Standorten in Kiel und Kehl am Rhein – mit reduzierten Mitteln – wahrgenommen werden.

Bereits in unserem Jahresbericht 2005 haben wir auf die bedauerliche Ungleichbehandlung der Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland hingewiesen. Während die EU-Kommission im Durchschnitt 0,9 Cent pro EU-Verbraucher für den grenzüberschreitenden Verbraucherschutz durch das ECC-Net auszugeben bereit ist, entfallen auf die hiesigen Verbraucher weniger als 0,3 Cent.

Die hierin zum Ausdruck kommende Schlechterstellung der Verbraucher in Deutschland erscheint in einem besonderen Licht angesichts der Tatsache, dass zukünftig die EU-Mitgliedsstaaten Luxemburg, Österreich und Italien ungeachtet geringerer Bevölkerungszahlen zahlenmäßig höhere finanzielle Unterstützung empfangen werden.

Leider hat das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland im Jahre 2006 keinen geeigneten Fürsprecher gefunden, der sich auf europäischer Ebene der stetigen Auszehrung des grenzüberschreitenden Verbraucherschutzes erfolgreich hätte widersetzen können. Denn nicht das Bundesland Schleswig-Holstein, das sich auch finanziell ganz besonders stark für das Europäische Verbraucherzentrum in Kiel engagiert, war an den Ent-

scheidungen der EU-Kommission beteiligt, sondern das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

Das EVZ Kiel



Von den insgesamt 9.292 Verbraucherinnen und Verbraucher, die im Jahr 2006 Kontakt, nicht nur aus der gesamten Bundesrepublik, sondern auch aus anderen Ländern, zum Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland aufnahmen, wandten sich 3.348 an das EVZ Kiel. Hinzu kamen Anfragen von:

Medienvertreter	131
Unternehmen	124
Mitglieder des ECC-Net	103
Verbraucherorganisationen	65
öffentliche Einrichtungen und Behörden	27
Schulen und Universitäten	21

Nach wie vor ist das Telefon (1566) das am häufigsten genutzte Mittel der Kontaktaufnahme. Der Brief (1318) – vor allem auch für die Bestellung von Broschüren – und die E-Mail (833) spielen weiterhin eine gewichtige Rolle in der Praxis. Lediglich 37 Verbraucher kamen persönlich im EVZ Kiel vorbei. Mehr Publikum hatte dagegen das Informationsangebot des EVZ im Internet www.evz.de: 674.412 Besucher nahmen Zugriff auf insgesamt 3.675.893 Seiten.

Bemerkenswert ist aus unserer Sicht, dass der Anteil der konkreten Beschwerden und der Fälle, in denen die Interessen der Verbraucher schriftlich geltend gemacht werden mussten, prozentual zugenommen haben. Dagegen waren allgemeine Informationsanfragen beispielsweise zu den Verbraucherrechten, zur Geltendmachung von Rechten oder über das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren, rückläufig. Dies könnte seine Ursache in einer zunehmenden Fähigkeit der Verbraucher haben, sich allgemeine Informationen selbst zu verschaffen.

Insgesamt hat das Team des EVZ Kiel bei 2.389 Beschwerden über Anbieter Rat erteilt; überwiegend mündlich (1.103) oder schriftlich (998). Lediglich 288mal wurden Anfragen an andere Einrichtungen, z.B. auch die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein weitergeleitet. In weiteren 224 Fällen hat das EVZ Kiel die Rechtsvertretung der Verbraucher gegenüber den ausländischen Anbietern übernommen.

Wie in den Jahren zuvor bildeten Themen rund um das Reisen, hier insbesondere in Hinblick auf Luftbeförderung und Pauschalreisen, einen der Schwerpunkte. Bei

dem „Dauerbrenner“ Timesharing waren neben den Mitgliedschaften in Ferienclubs vor allem betrügerische Vermittler beim – angeblichen - Wiederverkauf von Teilzeitwohnrechten Anlass zu Beschwerden. Leider ist in diesem Sektor immer noch keine Besserung in Sicht.

Gesundheitsdienstleistungen im EU-Ausland nahmen einen stetig steigenden Anteil in der Beratung ein. Nachdem das EVZ Kiel im Vorjahr eine kleine Broschüre zu Zahnbehandlungen im EU-Ausland herausgegeben hatte, die nach wie vor auf sehr großes Interesse stößt, wurde im Jahr 2006 das Thema der Inanspruchnahme von Gesundheitsdienstleistungen in einer weiteren Publikation „Zum Arzt ins Ausland“ verallgemeinert.



Hier erfahren gesetzlich Krankensichere alles Wichtige und Wissenswerte über die Bedingungen von ambulanten und stationären Krankheitsbehandlungen im EU-Ausland; sei es im Notfall oder längerfristig geplant. In zwei weiteren Broschüren hat das EVZ Kiel Informationen zur Anmietung von Ferienhäusern zusammengestellt.

Unter dem Titel „Ferienhaus: Urlaub in

Polen“ werden nicht nur praktische Anregungen für die Anmietung eines Feriendomizils gegeben, sondern auch der rechtlichen Rahmen skizziert.

Die Broschüre „Ferienhaus: Urlaub in Dänemark“ benennt am konkreten Beispiel die häufigsten Gründe für Urlaubssärgen und gibt Tipps, wie der vermieden werden kann. Sämtliche Veröffentlichungen sind im Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland – Kiel sowie in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein erhältlich.

Schuldner- und Insolvenzberatung in Bad Segeberg und Kaltenkirchen

Die anhaltend hohe Arbeitslosigkeit und die mit der Umsetzung der Hartz-IV-Gesetze verbundene Umstrukturierung im sozialen Bereich haben seit dem vergangenen Jahr zu einem erheblichen zusätzlichen Beratungsbedarf geführt. Der Andrang von Ratsuchenden, die wegen der Verschlechterung ihrer finanziellen Situation nicht mehr in der Lage sind ihre Zahlungsverpflichtungen zu erfüllen, hält an. Besonders gravierend werden diese Probleme, wenn der Anspruch auf Arbeitslosengeld-I ausgelaufen ist und Arbeitslosengeld-II bezogen wird. Durch die mit der Arbeitslosigkeit verbundene Einkommensverminderung geraten viele Schuldner in akute Notsituationen oder fühlen sich dem Druck der Gläubiger

ger nicht mehr gewachsen. Vielfach bestehen Mietschulden, die zu einem Wohnungsverlust führen können, es droht die Sperrung des Energiebezuges oder wegen einer Kontopfändung droht der Verlust der Bankverbindung. In derartigen Krisensituationen ist es in der Regel erforderlich kurzfristig Beratungstermine anzubieten, um wirksam helfen zu können.

Statistik Schuldnerberatungsstelle Bad Segeberg*

Kontakte insgesamt

	2006	2005
Persönliche Kurzberatung	280	261
Längerfristig betr. Klienten	175	153
gesamt	455	414

Altersgruppen

	2006		2005
	Personen	Prozent	Prozent
18 – 29 Jahre	31	17,7 %	15,0 %
30 – 39 Jahre	51	29,1 %	32,0 %
40 – 49 Jahre	55	31,4 %	36,6 %
50 – 59 Jahre	27	15,4 %	9,8 %
60 Jahre und älter	11	6,3 %	6,5 %

Höhe der Verschuldung

	2006		2005
	Personen	Prozent	Prozent
bis zu 5.000	13	7,4 %	4,6 %
Von 5.001 bis 10.000	29	16,6 %	18,3 %
Von 10.001 bis 25.000	55	31,4 %	32,7 %
Von 25.001 bis 50.000	46	26,3 %	24,2 %
Von 50.001 bis 100.000	16	9,1 %	13,7 %
über 100.000	16	9,1 %	6,5 %

Anzahl der Gläubiger

	2006		2005
	Personen	Prozent	Prozent
1 – 5 Gläubiger	58	33,1 %	33,3 %
6 – 10 Gläubiger	50	28,6 %	25,5 %
11 – 20 Gläubiger	47	26,9 %	26,8 %
21 – 50 Gläubiger	18	10,3 %	14,4 %
über 50 Gläubiger	2	1,1	-

Statistik Schuldnerberatungsstelle Kaltenkirchen*

Kontakte insgesamt

	2006	2005
Persönliche Kurzberatung	93	58
Längerfristig betr. Klienten	245	211
gesamt	338	269

Altersgruppen

	2006		2005
	Personen	Prozent	Prozent
18 – 29 Jahre	55	22,45 %	20,38 %
30 – 39 Jahre	80	32,65 %	32,23 %
40 – 49 Jahre	67	27,35 %	31,28 %
50 – 59 Jahre	26	10,61 %	8,53 %
60 Jahre und älter	17	6,94 %	7,58 %

Höhe der Verschuldung

	2006		2005
	Personen	Prozent	Prozent
bis zu 5.000	48	19,59 %	14,22 %
Von 5.001 bis 10.000	45	18,37 %	19,91 %
Von 10.001 bis 25.000	74	30,20 %	31,28 %
Von 25.001 bis 50.000	45	18,37 %	15,64 %
Von 50.001 bis 100.000	17	6,94 %	9,95 %
über 100.000	16	6,53 %	9,00 %

Anzahl der Gläubiger

	2006		2005
	Personen	Prozent	Prozent
1 – 5 Gläubiger	101	41,23 %	31,75 %
6 – 10 Gläubiger	74	30,20 %	30,33 %
11 – 20 Gläubiger	44	17,96 %	28,91 %
21 – 50 Gläubiger	26	10,61 %	9,01 %

Ausblick 2007

Im Sommer des Jahres 2006 ist mit dem Kreis Segeberg eine neue Leistungsvereinbarung geschlossen worden, die bis zum 31.12.2008 gelten soll.

Geplant ist weiterhin, ab 2008 zwei Beratungszentren in Bad Bramstedt und Bornhöved/Trappenkamp einzurichten. Dadurch sollen überschaubare und klar geordnete Beratungsangebote geschaffen werden. Bestehende und bewährte Beratungsstrukturen sollen aber nicht zerstört werden. Zunächst ist ein Probelauf für die Dauer von 3 Jahren vorgesehen.

Der Gesetzgeber plant für 2007 die Insolvenzordnung abermals zu verändern. Bei masselosen Schuldnern kann auf den Einigungsversuch verzichtet werden. Dem Schuldner wird dann eine Bescheinigung ausgestellt, dass der Einigungsversuch aussichtslos erscheint. Der Schuldner hat künftig eingereichte Verzeichnisse und Unterlagen mit einem Gerichtsvollzieher zu erörtern, er wird an den Verfahrenskosten beteiligt (Es wird mit einer maximalen monatlichen Belastung von 13 € gerechnet).

*Weitere Informationen auf unserer Homepage unter „Wir über uns“

Beratung Finanz- und Haushaltskompetenz –

ein Projekt im Rahmen der kommunalen Begleitmaßnahmen im Zusammenhang mit SGB II

Am 1.11.2006 startete das Projekt „Beratung Finanz- und Haushaltskompetenz“ als ergänzendes Angebot zur Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. im Kreis Segeberg. Die Finanzierung der Personalkosten des Projektes erfolgt mit Landesmitteln aus dem Schleswig-Holstein-Fonds und Mitteln aus dem Europäischen Sozialfonds und ist bis zum 31.12.2007 befristet.

Im Rahmen des neuen Projekts bietet die Verbraucherzentrale speziell Menschen, die Leistungen nach dem SGB II erhalten, also Hartz IV Empfänger sind, eine intensive sowie einzelfallbezogene Vermittlung von Finanz- und Haushaltskompetenzen an. Gerade bei dieser Personengruppe ist in der herkömmlichen Schuldnerberatung eine dauerhafte Entschuldung oft schwer zu erreichen, weil die hierfür erforderliche Finanz- und Haushaltskompetenz bislang noch fehlt und häufig neue Schulden gemacht werden. Eine Erziehungswissenschaftlerin soll diese ver- und überschuldeten Klienten/Familien nun in die Lage versetzen, mit dem ihnen zur Verfügung stehenden Einkommen zu haushalten. Nur dann können sie sinnvoll in einer anschließenden Schuldner- oder Insolvenzberatung langfristig entschuldet und dadurch das Vermittlungshemmnis Schulden abgebaut werden, so dass im Ergebnis eine erfolgreiche Integration auf dem Arbeitsmarkt möglich ist.

Zur Vermittlung der grundlegenden Finanz- und Haushaltskompetenzen lernen die Klienten unter Anleitung ein Haushaltsbuch zu führen und die privaten Unterlagen zu sortieren. Sie erhalten in Einzel- und Gruppengesprächen sowie Veranstaltungen Informationen über und Beratungen zu Versicherungen, zum Energieverbrauch, zu der Nutzung von Telefon, Handy, Internet, einer kostengünstigen und vollwertigen Ernährung sowie den mit diesen Bereichen verbundenen Sparpotentialen. Ein besonderer Vorteil dieser ergänzenden Leistungen zur Schuldner- und Insolvenzberatung im Kreis Segeberg ist die enge Verknüpfung mit dem Know-how der Verbraucherzentrale, z.B. in Fragen der Budget-, Haushalts- und Finanzplanung.

Bereits in den ersten Wochen der Projektarbeit haben sowohl verschiedenste Behörden, Institutionen und Vereine als auch die Klienten der Schuldnerberatungsstelle im Kreis Segeberg reges Interesse an der Beratung

zur Finanz- und Haushaltskompetenz gezeigt. Nicht nur mit den Leistungszentren Bad Segeberg und Kaltenkirchen ist eine enge Zusammenarbeit aufgebaut worden, sondern es finden auch Kooperationen statt und/oder wurden Kooperationsvereinbarungen getroffen u.a. mit „Frauenzimmer e.V. Bad Segeberg“, „Deutscher Kinderschutzbund Ortsverband Bad Segeberg“, „Pro Familia“, „Psychiatrisches Zentrum Rickling“, „ATS - Ambulante und Teilstationäre Suchthilfe“, „Frau & Beruf e.V.“.

Auch Berichte der Presse machten deutlich, dass das Konzept dieses Projektes den Bedürfnissen und dem Hilfebedarf von ver- und überschuldeten Menschen entspricht.

Finanzdienstleistungen

Kredit und Restschuldersicherung

Bei der Gewährung von Konsumentenkrediten hat sich bei den Kreditinstituten eine bedenkliche Praxis entwickelt. So werden häufig nicht nur Darlehensverträge abgeschlossen, sondern gleichzeitig dem Verbraucher noch weitere Finanzprodukte wie Lebensversicherungen und Bausparverträge aufgeschwatzt. Der Verbraucher befindet sich bei der Antragstellung zur Darlehensaufnahme in einer sehr schwachen Position: er ist auf das Wohlwollen des Sachbearbeiters sowie der Bank selbst angewiesen.

Werbeaussagen wie „Ganz leicht zu Geld“ oder „Wir machen den Weg frei“ entsprechen einer Werbe-Traumwelt, entscheidend für den Verbraucher aber ist immer die Realität am Bankschalter.

Und hier zeigt sich bei einigen Banken die schiere Gier: Im vollen Bewusstsein ihrer Machtposition wird dem Verbraucher die Notwendigkeit von Sparverträgen und Versicherungen, insbesondere einer oftmals völlig überflüssigen Restschuldersicherung, suggeriert. Hier geht es darum, durch Provisionsschinderei den Profit des Darlehensgeschäftes in die Höhe zu treiben, denn meistens handelt es sich bei diesen „Zusatzgeschäften“ um Produkte aus dem eigenen Haus. Im Innenverhältnis werden Provisionen von bis zu 50 % gezahlt, wie aus einem vorliegenden, besonders drastisches Beispiel ersichtlich ist.

Hinzu kommt, dass die Versicherung ein Einmalbeitrag ist. Natürlich hat der Verbraucher hierfür nicht das Geld. Was geschieht also? – Auch der Betrag zur Restschuldersicherung wird mitfinanziert. Dieses treibt die Kosten immens in die Höhe, vom Angebotspreis in der marktschreierischen Werbung von

unter 10 % kann nunmehr keinerlei Rede mehr sein, die Kosten belaufen sich nun auf tatsächliche Belastungen von deutlich über 20 %!

In einer bundesweiten Aktion wurden nun Verbraucher aufgefordert, entsprechende Verträge zur Kontrolle einzureichen, um Missbrauchsverfahren beim BAFin gegen die verantwortungslos handelnden Banken zu initiieren.

Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Energiepreise und Kundenrechte

Seit 2004 sind die Gas- und Stromkosten der Verbraucherhaushalte in Deutschland in mehreren Wellen drastisch angestiegen.

Ein Beispiel:

Der Preis der in Schleswig-Holstein ansässigen E.ON Hanse AG für eine Kilowattstunde Gas (der sog. Arbeitspreis) ist zwischen 2004 und 2006 um über 40 % gestiegen.

Das hat in den vergangenen zwei Jahren zu massiven Protesten geführt. Nach Schätzungen des Bundes der Energieverbraucher e.V. leisten in Deutschland allein bis zu 1,5 Millionen Gasverbraucher Widerstand gegen die erhöhten Preise der Energieversorger. Die Voraussetzungen für den Energiepreisprotest von Verbrauchern und die projektbezogene Zielsetzung



der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein sind dabei identisch: die Energieverbraucher müssen über ein Grundverständnis für die komplizierte Rechtsmaterie verfügen – auch um etwaige prozessuale Kostenrisiken einschätzen zu können und sie müssen in der Lage sein ihren Widerstand richtig zu artikulieren.

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein hat mit diesem Ziel die im Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2006 für das Thema Energie vorgesehenen Maßnahmen zur allgemeinen Information, wie auch zur individuellen Beratung und Vertretung von Verbraucherinnen und Verbrauchern gegenüber Energieversorgern erfolgreich umgesetzt.

Internet

Die Projektthemen Internetzugang, Online-Handel, Internet-Auktionshäuser, sichere Zahlungsmittel im Internet, Internet-Telefonie (VoIP) und Online-Verträge per Handy gewinnen bei Verbraucherinnen und Verbrauchern zunehmend an Bedeutung.

Problematisch ist hierbei, dass auf der einen Seite die Anbieter seit Jahren ihre Umsätze steigern können, andererseits zunehmend unseriöse Anbieter das Internet als Betätigungsfeld entdecken und Verbraucher schädigen.

Im Bereich der Internet-Telefonie bestehen bei Verbrauchern noch verbreitet Unsicherheiten hinsichtlich der verwendeten Techniken und auch bezogen auf mögliche Kosteneinsparungen und sonstige Vorzüge und Nachteile dieser neuen Technologie.

Informationsdefizite in privaten Haushalten bestehen auch bei der weiter ansteigenden Verbreitung von breitbandigen Internetverbindungen per DSL.

Unlauterer Wettbewerb

In diesem Bereich des Projektes „wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wurden die Themen unseriöse Gewinnspiele, Werbung per Telefon, Aggressive Werbung für Handys, Gesundheitswerbung/Heilmittelwerbung, Kaffeefahrten, untergeschobene Verträge, fehlende Preistransparenz und Geschäfte mit der Armut behandelt.

Die Verbraucherzentralen der Länder haben zu diesen Themen Merkblätter herausgegeben, die über die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein abgegeben werden.

Schwerpunkt unserer Arbeit waren im Jahr 2006 Informationsveranstaltungen zu allen genannten Themen. Wir setzten wie auch in den vergangenen Jahren auf Kooperationen mit unterschiedlichen Partnern.

Ein besonders starker Partner waren die Berufsschulen im Lande. Daneben fanden Kooperationen zum Beispiel mit dem Asta, den Landfrauenverbänden und Gleichstellungsbeauftragten statt.

In den Schulen wurden unter dem Stichwort „Geschäfte mit der Armut“ insbesondere die Problematiken Kreditvermittler, Schuldenregulierer und Nebenjobs besprochen.

Für andere Kooperationspartner war unser Vortrag „Die alltägliche Abzocke“ besonders interessant.



Hinter diesem Titel verbirgt sich folgender Inhalt: An manchen Tagen geht einfach alles schief! Überhöhte Rechnungen flattern ins Haus, Autos werden abgeschleppt, der Traum von unverhofften Gewinnen platzt, Nebenjobs halten nicht das Versprechen von leicht verdientem Geld und zu allem Überfluss hat der Sprössling noch im Internet ein teures Abo gebucht. Mit welchen Methoden den Leuten heute das Geld auf unredliche Weise aus der Tasche gezogen wird und wie man sich dagegen erfolgreich wehren kann

und gar nicht erst auf unseriose Angebote hereinfällt ist Gegenstand des Vortrages. Den unterhaltsamen Rahmen bildet die Geschichte einer Hausfrau, der alle möglichen Missgeschicke passieren.

Verbraucherrecht

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein hat auch 2006 viele tausend Verbraucherinnen und Verbraucher unseres Bundeslandes bei der Durchsetzung ihrer Verbraucherrechte mit Rat und Tat aktiv unterstützt.

Allein 33.772 Rechtsanfragen z. B. zu Verträgen mit Mobilfunk- und Festnetzanbietern, Internet-Providern, Online-Shops, bei Streitigkeiten mit Vermietern, Verkäufern und Handwerkern konnten von den Vertragsanwälten und Mitarbeitern der Verbraucherzentrale kompetent beantwortet werden.

Auch im Berichtsjahr stieg im Vergleich zum Vorjahr der Anteil der Rechtsberatungen zu den Tricks unseriöser Anbieter im Internet und dubioser Betreiber von Servicenummern im Telefon- und Mobilfunkbereich deutlich an.

Aufgrund der 2006 erneuten drastischen Preiserhöhungen vieler Gas-, Strom-, Heizstrom-, Flüssiggas- und

Fernwärmeversorger gab es bei der Verbraucherzentrale im Bereich der Energieverträge eine deutliche Zunahme von Verbraucheranfragen hinsichtlich der Rechtmäßigkeit der geforderten erhöhten Preise.

Der große Informationsbedarf vieler Verbraucher wurde durch die verbreitete Berichterstattung zu Vorgaben der Bundesnetzagentur gegenüber den Energieversorgern ausgelöst. Aufgrund der der Verbraucherzentrale zur Verfügung stehenden finanziellen Förderung aus dem Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz zum Thema Energiepreise lag hier 2006 ein Tätigkeitsschwerpunkt der Verbraucherzentrale.

Auf unserer Homepage wurden 2006 aktuelle Informationen und Musterbriefe zu den Rechten von Verbrauchern gegenüber gewerblichen Anbietern zum Download angeboten. Beispiel: Die „Gasmappe“ der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein mit umfassenden Informationen zu Gaspreiserhöhungen, Jahresabrechnungen und Musterbriefen.

Zusätzlich zu den individuellen Rechtsberatungen in den Beratungsstellen wurden die Verbraucher in Schleswig-Holstein durch Pressemitteilungen und Interviews aktuell über verbraucherrelevante gesetzliche Änderungen, wichtige Gerichtsentscheidungen und über die Tricks dubioser Anbieter informiert.

Telekommunikation: die 0190er-Rufnummern werden beerdigt

Nach dem offiziellen Aus zum 31.12.2005 hat die damalige Regulierungsbehörde und heutige Bundesnetzagentur die berüchtigten 0190er-Servicenummern zum 1. Juli 2006 endgültig abgeschaltet. Durch diese „Mehrwertnummern“ wurden abertausende Verbraucher um teilweise drei und vierstellige Eurobeträge geschädigt. Die schwarzen Schafe der Branche haben aber schnell neue Betätigungsfelder im Internet und bei den unregulierten 0137xx- und 112xx- und 18xx-Servicenummern



Rechtsreferent Thorsten Meinicke im TV-Interview.

entdeckt. Die im neuen Telekommunikationsgesetz für 2007 geplanten Änderungen sollen u.a. mit Vorgaben für eindeutige Preisinformationen Verbraucher auch vor dem Missbrauch dieser Rufnummerngassen schützen.

Internet: Verbraucherzentrale warnt vor angeblichen Gratisangeboten

Zahlreiche Verbraucher haben sich 2006 über Rechnungen von Anbietern im Internet beschwert, die ihre Dienste großformatig als „Gratisdienstleistung“ angeboten haben. Die Betreiber dieser Internetseiten haben die Regelungen über die Entgeltspflichtigkeit ihrer häufig wertlosen Dienstleistungen im Kleingedruckten oder in den allgemeinen Geschäftsbedingungen versteckt und setzten ihre „Kunden“ dann häufig mit harschen Drohungen auch von Inkassounternehmen und Rechtsanwälten unter Druck. Die zumeist gerichtlich nicht durchsetzbaren Forderungen aufgrund von unzulässig versteckten Kostenregelungen oder wegen fehlender oder unvollständiger Informationen zum Widerrufsrecht offenbarten die Masche der Rechnungssteller. Verbraucher sollten außergerichtlich unter Druck gesetzt werden, da eine gerichtliche Geltendmachung der angeblichen Forderungen häufig ohnehin nicht beabsichtigt war.

Lebensmittel und Ernährung

Von Alkohol bis Zimt: Bunte Themen- und Methodenvielfalt im Ernährungsreferat

Eine bunte Themenvielfalt prägte das Jahr 2006 im Referat Ernährung. Zum Jahresbeginn war es die Vogelgrippe, die bei Verbrauchern und Medien für Aufklärungsbedarf sorgte. Die Verbraucherzentrale richtete eine Hotline dafür ein und führte zusammen mit den Lübecker Nachrichten eine Telefonaktion durch. Zahlreiche Medienaktivitäten vervollständigten das Informationsangebot. Im Laufe des Jahres folgten dann die Themen Alkoholverkauf an Minderjährige, Fischlineal, neue Getränkeaktionen zur Umgehung der Pfandregulierung, Hygierisiken bei Trinkwassersprudlern, die Qualität von Pilzen, Gammelfleisch und zum Jahresende standen die Zimtsterne und die Frische von Äpfeln im Mittelpunkt des Interesses.

Insbesondere unsere Aktion zu den weinhaltigen Cocktails rief großes Medieninteresse hervor. Denn bei Testkäufen mit einer fünfzehnjährigen Schülerin hatte sich gezeigt, dass diese in allen getesteten Verkaufsstätten ohne Probleme bier- und weinhaltige Cocktails erwerben konnte. Im Gegensatz zu den Alkopops werden diese neuartigen Getränke keiner Sondersteuer unterworfen

und dürfen trotz gleichen Alkoholgehalts sogar schon an Jugendliche ab sechzehn Jahren verkauft werden.

Durch Beteiligung an zahlreichen Aktionen wie z.B. den Kohltagen, Projekttagen in Schulen, Gesundheitstagen und Messen in verschiedenen Orten sowie durch 30 Pressemitteilungen und 60 Medieninterviews wurden



die verbraucherrelevanten Ernährungsinformationen verständlich und sachlich fundiert an breite Verbraucherschichten herangebracht.

Durch die Mitarbeit im Netzwerk Ernährung und diversen Gremien konnten Synergieeffekte genutzt und die Interessenvertretung wahr genommen werden.

Insgesamt haben über 10.000 Menschen in Schleswig-Holstein direkt über die Beratung und durch Aktionen von der Ernährungsaufklärung der Verbraucherzentrale profitiert, rechnet man die verteilten Broschüren und die Medieninformationen hinzu sind es weit mehr.

Gemeinschaftsaktionen der Verbraucherzentralen

Auf Bundesebene arbeitet die Verbraucherzentrale im Arbeitskreis Lebensmittel und Ernährung aller sechzehn Verbraucherzentralen mit. Im Jahr 2006 wurden Gemeinschaftsaktionen zu den Themenfeldern Pestizidreduzierung, Lebensmittel im Gesundheitsmarkt, gesunde Kinderernährung und Lebensmittelkennzeichnung geplant und durchgeführt. Ziel der Gemeinschaftsaktion **Pestizidreduzierung** ist es, gemeinsam mit dem Handel Wege zu finden, gesichert rückstandsarme Produkte anzubieten und die Konsumenten aufzuklären. Ziel einer Internetrecherche und einer Umfrage war die Klärung des aktuellen Sachstands, im Herbst wurde dann im Open Space Verfahren ein Workshop mit allen Interessengruppen durchgeführt. Die Ergebnisse bilden die Basis der weiteren Aktivitäten, die auch in 2007 fortgesetzt werden.

Lebensmittel im Gesundheitsmarkt

standen im Mittelpunkt mehrerer Aktionen. Über mehrere Monate wurde per Internet und in den Beratungsstellen eine Verbraucherbefragung zum Verkauf von Nahrungsergänzungsmitteln in Arztpraxen durchgeführt. Nach Beobachtungen der Verbraucherzentrale nehmen diese Fälle zu, obwohl ein solches Verhalten gegen das

Berufsrecht verstößt. Zur weiteren Verbraucheraufklärung wurden drei Faltblätter sowie eine Power-Point-Präsentation erstellt, die über verschiedene Aspekte von Nahrungsergänzungsmitteln informieren.

In enger Zusammenarbeit mit dem Bundesinstitut für Risikobewertung wurde eine Studie zu Lebensmitteln, die mit Pflanzensterin/-stanol angereichert sind, durchgeführt. Dabei ging es hauptsächlich um das Nutzverhalten der Konsumenten von solchen Produkten. Wissen sie um die Risiken, halten sie sich an die empfohlenen Verzehrsmengen, befolgen sie die Kennzeichnung usw.. Die Ergebnisse werden erst im neuen Jahr zur Verfügung stehen.

Das Thema Nahrungsergänzungsmittel wird aufgrund der sich sehr dynamisch entwickelnden Märkte, neuartiger Vertriebswege und der vielen offenen Fragen ein Schwerpunkt der nächsten Jahre bleiben.

Bei der Lebensmittelkennzeichnung lag der Schwerpunkt in 2006 auf der Herkunftskennzeichnung. Mit Hilfe von Flyern, Postkarten und Plakaten, die Ende des Jahres fertig gestellt waren, sollen die Verbraucher über die Aussagekraft herkunftsbezogener Kennzeichnung informiert werden und die Möglichkeit erhalten ihre Kritik zu artikulieren.

Die Aktion über gesunde Kinderernährung

war in 2006 im wesentlichen in der Planungsphase, im Frühjahr wurden in einem Workshop erste Ansätze für ein Konzept entwickelt, das sich vor allem an Kindertageseinrichtungen mit einem hohen Anteil von Kindern mit Migrationshintergrund richten soll. Unabhängig von der Gemeinschaftsaktion gab es in Schleswig-Holstein vielfältige Aktivitäten zur Ernährung von Kindern. Neben der Interessenvertretung und Mitarbeit in Arbeitsgruppen und Gremien sei z.B. die Aktion „Winterzauber“ zusammen mit dem KMTV erwähnt, wo sich über 120 Kinder mit Obst und Gemüse aus der Region beschäftigt haben, oder diverse Lehrerfortbildungen, in denen die Angebote der Verbraucherzentrale zur Ernährungsaufklärung in Schulen vorgestellt wurden.

Neu: Folsäurebarometer hilft bei der Aufklärung

In 2006 hat die Verbraucherzentrale die Aufklärung der Bevölkerung und speziell weiblicher Jugendlicher und junger Frauen über die Bedeutung der Folsäureversorgung weiter intensiviert. Die gezielte Abgabe des Flyers „Folsäure: Die Formel für deinen Körper“ bei Veranstaltungen und Aktionen wurde fortgesetzt. Frauenärzte erhielten den Flyer ebenso wie die Sozialberatung des Studentenwerks und das Bildungsreferat des Landjugendverbandes, um in Beratungen oder Seminaren auf dieses wichtige Thema aufmerksam zu machen. Eine Besonderheit stellte die Beteiligung an der Mäd-



Folsäure-Aktion auf der Mädchenmesse des Landesjugendrings in Rendsburg.

chenmesse des Landesjugendrings in Rendsburg dar. Schnell wurde deutlich, dass die wenigsten Besucherinnen diesen Begriff und die dahinter stehende Problematik kannten. Dass bei diesem Vitamin aus der B-Gruppe trotz des Überflusses an Lebensmitteln ein Mangel durch falsche Ernährung weit verbreitet ist, erschien den meisten Besucherinnen unvorstellbar. In vielen Einzelgesprächen oder auch in kleinen Gruppen konnte über die große Bedeutung dieses Vitamins gerade für junge Frauen informiert werden.

„Fairer Handel“ – ein Thema mit Zukunft

Damit der Kauf Fairer Produkte selbstverständlicher wird, hat die Verbraucherzentrale 2006 ihre Aufklärungsarbeit zu diesem Thema intensiviert. 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.

Die Schule ist ein geeigneter Ort, den Themenkomplex „Fairer Handel“ zu vermitteln. Der bundesweit für alle Verbraucherzentralen erstellte, interaktive Schokoworkshop kam 2006 in Schleswig-Holstein in mindestens 30 Schulklassen und bei einem Schulfest zum Einsatz, so dass mehr als 1000 Schülerinnen und Schüler sich auf diesem Weg mit dem Fairen Handel auseinandergesetzt haben.

Im Herbst des Jahres 2006 wurde das Angebot um die Medienkiste „Fair handeln – clever kaufen“ erweitert, die umfangreiche Materialien und Ideen für die Behandlung des Themas im Unterricht enthält. In drei Lehrerfortbildungen wurde der Inhalt der Medienkiste vorgestellt und auf das Angebot der kostenlosen Ausleihe hingewiesen. Damit gibt es nun auch kindgerechte Materialien zu den Produkten Bananen, Orangensaft, Fußbälle und vieles mehr.

Um breite Verbraucherkreise zu erreichen, beteiligten

sich die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale an der bundesweiten Fairen Woche vom 18. bis 30. September unter dem Motto „Die Verbraucherzentrale lädt zum Fairen Kaffee ein“. Auf diese Weise haben wir auch Verbraucherschichten erreicht, die sich bisher nicht mit den Produkten des Fairen Handels beschäftigt haben. So wurden z.B. in der Wartezeit für Fachberatungen Kaffee und Tee ausgeschenkt, Kostproben angeboten, Informationen gegeben und Gespräche geführt, um das Wissen der Verbraucher/innen über Produktqualität und Einkaufsmöglichkeiten fairer Produkte zu erweitern und zu vertiefen.

Die Kampagnen des BMVEL:

Fit Kid: Die Gesund-Essen-Aktion für Kitas

In 2006 konnte die Verbraucherzentrale insgesamt 5 Fortbildungsveranstaltungen für pädagogische Mitarbeiterinnen in Tageseinrichtungen für Kinder (Thema: „Fühlen wie’s schmeckt – Sinnesschulungen für Kinder“) und zusätzlich 5 Elternabende (Thema: „Richtig genießen!“ Essen und Trinken mit Verstand gewählt“) durchführen. Zusätzlich wurde die Abschlussklasse der Fachschule für Erzieherinnen zu einer Informationsveranstaltung in Verbraucherzentrale eingeladen und mit den Fit-Kid-Ordnern in ihr Berufsleben verabschiedet. Ziel dieser Kampagne ist es, einen Beitrag dazu zu leisten, dass Kinder im Vorschulalter einen Zugang zu einer genussvollen und gesunden Ernährung finden. Essen und Trinken soll mit allen Sinnen erlebt werden! Im Rahmen verschiedener Aktionstage, z.B. Tag der offenen Tür im Tierheim Kiel, Aktion Winterzauber des Kieler Turnvereins und der Mitarbeit in verschiedenen Gremien wurde das Thema weiter vertieft und einer großen Zahl von Verbrauchern nahe gebracht.



beiterinnen in Tageseinrichtungen für Kinder (Thema: „Fühlen wie’s schmeckt – Sinnesschulungen für Kinder“) und zusätzlich 5 Elternabende (Thema: „Richtig genießen!“ Essen und Trinken mit Verstand gewählt“) durchführen.

Zusätzlich wurde die Abschlussklasse der Fachschule für Erzieherinnen zu einer Informationsveranstaltung in Verbraucherzentrale eingeladen und mit den Fit-Kid-Ordnern in ihr Berufsleben verabschiedet. Ziel dieser Kampagne ist es, einen Beitrag dazu zu leisten, dass Kinder im Vorschulalter einen Zugang zu einer genussvollen und gesunden Ernährung finden. Essen und Trinken soll mit allen Sinnen erlebt werden! Im Rahmen verschiedener Aktionstage, z.B. Tag der offenen Tür im Tierheim Kiel, Aktion Winterzauber des Kieler Turnvereins und der Mitarbeit in verschiedenen Gremien wurde das Thema weiter vertieft und einer großen Zahl von Verbrauchern nahe gebracht.

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

Seit 2004 wird die „Mach-Bar-Tour“ mit anhaltend großem Erfolg von der Verbraucherzentrale zusammen mit der DGE, Sektion Schleswig-Holstein durchgeführt.



In den fünf „Bars“, den Lernstationen der Mach-Bar-Tour, setzen sich Schülerinnen und Schüler der 7. bis 10. Klassen aller Schularten am Beispiel der

Trendgetränke interaktiv mit Problemen und Handlungsalternativen im Spannungsfeld von Ernährung, Werbung und Umwelt auseinander. Im Rahmen des Projekts

haben wir 12 Veranstaltungen durchgeführt, eine weitere Schule kaufte das Projekt ein und zusätzlich wurde während der Kieler Woche und beim Lernfest in Norderstedt eine Aktion durchgeführt. So haben in 2006 fast 400 Jugendliche in Schleswig-Holstein einen halben Tag lang die „Mach-Bar-Tour“ erleben dürfen. Auch im Rahmen mehrerer Lehrerfortbildungen wurde die Mach-Bar-Tour vorgestellt.

Fit im Alter: Gesund essen, besser leben

Im Mittelpunkt der dreistündigen Seminare für Senioren 60plus, die sich selbst verpflegen, stehen Informationen über eine wohlschmeckende und gesund erhaltende Ernährung im Seniorenalter. Besonders beliebt bei den Zuhörern sind die Geschmackstests mit empfehlenswerten Lebensmitteln (z. B. pflanzliche Brotaufstriche, Milchprodukte mit unterschiedlichem Fettgehalt oder Vollkornbrot).



Insgesamt konnten auf diese Weise in Schleswig-Holstein 21 Veranstaltungen mit insgesamt 533 Besuchern 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, sowohl im Rahmen von Vorträgen als auch von Aktionstagen wie dem Herztag des Landessportverbands in Kiel, der Seniorenmesse in Flensburg und den Gesundheitstag in Eckernförde, um nur einige Beispiele aktiver Präsentationen des Themas zu nennen.



Besucher der Veranstaltung „Fit im Alter“ des Landessportverbandes in Eckernförde informieren sich am Stand der Verbraucherzentrale.

Energie

Stationäre Energieberatung

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) fördert die Energieberatung der Verbraucherzentralen mit dem Ziel Endverbraucher auf die Energieeinsparpotentiale aufmerksam zu machen und den CO₂-Ausstoß der privaten Haushalte zu mindern. Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein erhielt für dieses Projekt 2006 insgesamt 113.750,00 Euro Bundesmittel. Dank dieser Förderung müssen die Verbraucher sich an den Kosten der persönlichen Beratung, die freiberufliche Fachingenieure und Architekten für die Verbraucherzentrale durchführen, lediglich mit 5,00 Euro beteiligen.

Auch 2006 hat die Verbraucherzentrale durchgehend und regelmäßig in den fünf Beratungsstellen Kiel, Lübeck, Norderstedt, Heide und Flensburg unabhängige Energieberatung angeboten. Wöchentlich fanden bis zu 30 Beratungsstunden statt. In acht weiteren Städten unterhält die Verbraucherzentrale Energiestützpunkte, in denen die Energieberater wöchentlich, 14-tägig oder monatlich Beratung durchführen.



Von links: Margrit Hintz (VZ) Erika Lassen (Seniorenrat Itzehoe), Dipl. Ing. Claudia v. Valtier (VZ), Traute Jankowski (Stadtbibliothek Itzehoe), Heinz Köhnke (Bürgervorsteher Itzehoe)

Die Rathäuser oder Stadtbüchereien in Eutin, Uetersen, Geesthacht, Rendsburg, Schenefeld, Leck, und Husum stellten wieder kostenlos ihre Räumlichkeiten für unsere Energieberatung zur Verfügung und beteiligten sich sowohl an der Verteilung unserer Plakate und Flyer zur Bewerbung unseres Projektes als auch an der erforderlichen Terminvergabe.

In Itzehoe haben wir im Sommer 2006 einen neuen Stützpunkt in der Stadtbibliothek eingerichtet. In allen

Stützpunkten konnten wir bis zu 47 Beratungsstunden im Monat durchführen. Insgesamt nutzten 2.800 Verbraucher die Energieberatung, wobei Eigenheimbesitzer (65%) auch diesmal wieder häufiger einen Rat suchten als Mieter (29%) oder Wohnungseigentümer (6%).

Die steigenden Energiepreise von Öl, Gas und Strom verunsichern die Verbraucher nicht nur wegen ihrer rechtlichen Möglichkeiten, sondern sie sehen sich auch mehr und mehr gezwungen den eigenen Energieverbrauch kritisch unter die Lupe zu nehmen und zu reduzieren. Daher reichten die Beratungsschwerpunkte vom Stromsparen über Wärmedämmung bis zur Heizungstechnik. Da die Endlichkeit der fossilen Energieträger immer deutlicher wird, waren Informationen und Beratungen zu den erneuerbaren Energien besonders nachgefragt. Aber auch Fördermöglichkeiten der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) und des Bafa fanden starkes Interesse. Die Erfolge der Energieberatungen im Bereich Klimaschutz und Ressourcenschonung können sich sehen lassen: Durch die deutschlandweiten Energieberatungen eines Jahres werden bis zu 600.000 Tonnen des klimaschädlichen Kohlendioxids (CO₂) reduziert und 2 Milliarden Kilowattstunden Energie eingespart, so hat der Bundesverband der Verbraucherzentralen vzbv errechnet. Häufig verhindern die Energieberater auch Fehlinvestitionen, indem sie z. B. darauf hinweisen, dass Wärmedämmung Vorrang vor einer neuen Heizungsanlage hat. Andernfalls besteht die große Gefahr, dass die neue Heizungsanlage nach anschließender Dämmung des Hauses überdimensioniert ist. Hier zahlt sich dann für die Verbraucher die Unabhängigkeit der Beratung in barer Münze aus!

Fallmanagement vor Ort

Stellt sich in unserer Energieberatung heraus, dass eine Ortsbesichtigung sinnvoll ist, fahren die Energieberater auch zu einer Beratung ins Haus. Für das Projekt „Fallmanagement vor Ort“ (FMO) stellte das Bundeswirtschaftsministerium erfreulicherweise auch 2006 Mittel zur Verfügung. Die Nachfrage stieg um fast 50%. 73 Verbraucher nutzten (2005 waren es 39 Verbraucher) dieses zusätzliche Angebot. Bei der Besichtigung des Objektes führt der Energieberater mit dem Verbraucher für einen Kostenbeitrag von 45,00 Euro ein Beratungsgespräch. Danach erhält dieser einen schriftlichen Bericht mit individuellen Handlungsempfehlungen und den voraussichtlichen Kosten der empfohlenen Maßnahmen. Und das haben wir damit erreicht: Fast 50% der Ratsuchenden wurden durch diese Beratung vor Fehlinvestitionen bewahrt und über die Hälfte der Ratsuchenden hat aufgrund der Beratung ihr Nutzerverhalten geändert. Jeder Ratsuchende investiert in einem Zeitraum von einem Jahr nach der Beratung durchschnittlich über

14.000 Euro für Maßnahmen zur Energieeinsparung. Damit übersteigen allein die Mehrwertsteuereinnahmen der Maßnahmen von fast 2.000 Euro den Förderbetrag von 169,50 Euro um mehr als das 10-fache! Diese öffentliche Förderung zahlt sich also nicht nur für die Umwelt und das Portemonnaie der Verbraucher, sondern auch für den Staat aus.

Messen

Große Nachfrage verzeichneten die Energieberater nicht nur an den Ständen der Verbraucherzentrale bei acht Messen, sondern die Kurzberatungen wirkten sich auch positiv auf die Nachfrage in den Beratungsstellen und Stützpunkten aus.

An folgenden Messen haben wir teilgenommen:

- „Rund ums Haus“ in Norderstedt
- „B.I.F. – Bauen in Flensburg“
- „New Energy“ in Husum
- „Energieforum in der Rathauspassage“ in Pinneberg
- „NordBau“ in Neumünster
- „Neue Energie für Kiel“ im Sophienhof
- „Norla“ in Rendsburg
- „Energiewelten“ anlässlich des Tags der deutschen Einheit in Kiel.



Energieberater Bert Jenner und Projektleiterin Carina Vogel beraten anlässlich der Solartage im Sophienhof.

Vorträge

Durch insgesamt 25 Vorträgen zu Energiethemen wie Solarenergie, Altbausanierung, Heizungsmodernisierung, Heizen mit Holz, Weg mit Feuchtigkeit und Schimmel, Energiesparen und zum Energiepass erreichten wir 446 Verbraucher.

Den Vorträgen schlossen sich immer rege Diskussionen an und sie steigerten die Nachfrage unserer Beratung.

Mit diversen Ausstellungen in Rathäusern, Büchereien, Passagen und Schaufenstern haben wir auf die Energie-

beratung aufmerksam gemacht. Natürlich bewarben wir auch 2006 unsere Energiestützpunkte wieder regelmäßig mit aktuellen Themen in der Presse und machten die Leser in Schleswig-Holstein mit Energiespartipps auf unsere stationäre Energieberatung aufmerksam.

Im März beteiligte sich Energieberater Dipl.-Ing. Peter Hirt an einer Telefonaktion der Kieler Nachrichten und auch die TV- und Radiosender haben uns zu aktuellen Themen immer gerne befragt.

Weitere Projekte

„Was kostet die Welt“

Ein Projekt zur Stärkung der Finanzkompetenz von Schülern

Der Schwerpunkt unserer Arbeit lag auch 2006 wieder bei Veranstaltungen in Schulklassen. Insgesamt besuchten wir mit jeweils zwei Referenten 53 Schulklassen und führten dort Präventionsveranstaltungen durch. Überwiegend verbrachten die Referenten einen ganzen Schultvormittag in 9. und 10. Klassen allgemein bildender Schulen und arbeiteten mit den Schülern unter Anwendung unterschiedlicher Methoden mit dem Ziel, die Finanzkompetenz der jungen Menschen zu stärken. Dabei sollen ein Bewusstsein für das Problem geschaffen, Werte vermittelt und konkrete Informationen zur finanziellen Allgemeinbildung gegeben werden. In Abstimmung mit den Lehrkräften konnten aber auch besondere Schwerpunkte wie zum Beispiel Bankgeschäfte, Versicherungen, die erste eigene Wohnung oder Haushaltsplanung gewählt werden.

Die sehr gute Verteilung der Veranstaltungen über den gesamten Raum Schleswig-Holstein macht deutlich, dass das Projekt geeignet ist, die Fläche zu bedienen, während sich andere Projekte auf die Zentren konzentrieren. Die Erfahrungen zeigen, dass das Problem der Verschuldung im ländlichen Raum gleichermaßen prekär und Präventionsarbeit auch hier wichtig ist.

Die Auswertungen seitens der SchülerInnen im Anschluss an die Veranstaltungen waren durchweg positiv.

Überblick über die Aktivitäten im Projekt

- Präventionsveranstaltungen wurden in 53 Schulklassen durchgeführt. Jeweils zwei Referenten besuchten überwiegend 9. und 10. Schulklassen in allgemein bildenden Schulen.
- Es gab Unterstützung für Lehrkräfte, die das Thema im Unterricht fortsetzen möchten.
- Zwei Lehrer-/Referendarfortbildungen fanden in Kooperation mit dem IQSH statt.

- Das Projekt wurde der Öffentlichkeit und Fachpublikum in verschiedenen Veranstaltungen präsentiert. Es fand eine Beteiligung an Aktionen, Infoständen u.ä. statt.
- Im Rahmen der Aktion „Experten am Elterntelefon“ gegen Kinderarmut des Kinderschutz-Zentrums Kiel übernahm die Projektleiterin am 9. Juni 2006 das Expertentelefon zum Thema Schuldenprävention.
- Im Rahmen der AG-Prävention wurden Materialien für die Präventionsarbeit erarbeitet.
- Das Internetangebot www.waskostetdiewelt.com wurde rege genutzt und bewährte sich.
- Die Broschüre „Was kostet die Welt“ wurde weiterhin stark nachgefragt.
- Öffentlichkeitsarbeit mit Funk, Fernsehen und Printmedien erfolgte.

Anpassung des Verbraucherschutzes an eine älter werdende Gesellschaft

In 2006 konnten wir die erfolgreiche Vortragsreihe „Verbraucherschutz für ältere Menschen“ fortsetzen. Die 10 Vorträge wurden unter Berücksichtigung der Standorte der 5 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in allen Landesteilen durchgeführt und erreichten insgesamt 299 Besucher.

In den Vortragsveranstaltungen haben wir wie im vergangenen Jahr – festgestellt, dass sich die älteren Menschen ihrer wichtigen Rolle als Verbraucher- und Nachfragegruppe im wirtschaftlichen Leben durchaus bewusst sind. Die Veranstaltung selbst konnte zusätzlich das Selbstbewusstsein und die Aktivität stärken. Es wurde vorwiegend vor den „Fallen im Alltag“ gewarnt, denen sich insbesondere die Gruppe der älteren Menschen auch heute noch ausgesetzt sieht.

Von großem Interesse für die älteren Menschen erweist sich immer wieder der Bereich der Vorsorgemöglichkeiten (Betreuungsverfügungen, Vollmachten, Patientenverfügung u. ä.).

Die Verbraucherzentrale machte als Ansprechpartnerin für Verbraucheranliegen deutlich, dass guter Rat unabhängig ist und insbesondere auch die Anliegen älterer Menschen weiterhin mit der gebotenen Ernsthaftigkeit behandelt werden.

Die Vorträge wurden sehr gut angenommen und die Resonanz war durchweg positiv. Die Anfragen nach weiteren Vorträgen in 2007 bestätigt dies. Da wir zudem der Nachfrage in 2006 nicht gerecht werden konnten, freuen wir uns, dass das Ministerium die Finanzierung der doppelten Anzahl an Veranstaltungen für 2007 bewilligt hat.

Zahnärztliche Fachberatung

Die Kooperation mit der Zahnärztekammer Schleswig-Holstein und der kassenzahnärztlichen Vereinigung, in deren Rahmen Zahnärzte Beratungen bei der Verbraucherzentrale durchführen, konnte 2006 erfolgreich fortgesetzt werden. Die zahnärztliche Beratung findet mindestens einmal im Monat in Kiel, Lübeck, Flensburg, Norderstedt oder Heide statt. Die Patienten zahlen für ein etwa halbstündiges Beratungsgespräch 15,00,- € ein Kostenbeitrag, der sich bei Behandlungskosten von mehreren hundert und manchmal auch mehreren tausend Euro schnell bezahlt machen kann.

Die Zahnärzte und Zahnärztinnen haben sich verpflichtet, Patienten, die sie in den Räumen der Verbraucherzentrale beraten haben, innerhalb der folgenden zwei Jahre nicht in ihrer Praxis zu behandeln. Somit ist die für die Verbraucherzentrale und ihre Kunden so wichtige Unabhängigkeit gewährt. Die Kooperationspartner bürgen für eine hohe fachliche Kompetenz und unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht.

Auch 2006 hat die Befragung der Verbraucher ergeben, dass 96% mit dem Gespräch zufrieden waren, auch wenn natürlich keine zahnärztliche Untersuchung stattfinden kann. 67% sahen ihre Erwartungen erfüllt, 98% würden die zahnärztliche Beratung wieder in Anspruch nehmen und 100% wollen sie weiter empfehlen.

Ihre Fragen bezogen sich überwiegend auf Zahnersatz, denn hier handelt es sich nicht nur um erhebliche Eingriffe, sondern die Patienten müssen auch hohe Kosten tragen. Daher befolgen sie die Empfehlung der Verbraucherzentrale eine Zweitmeinung einzuholen.

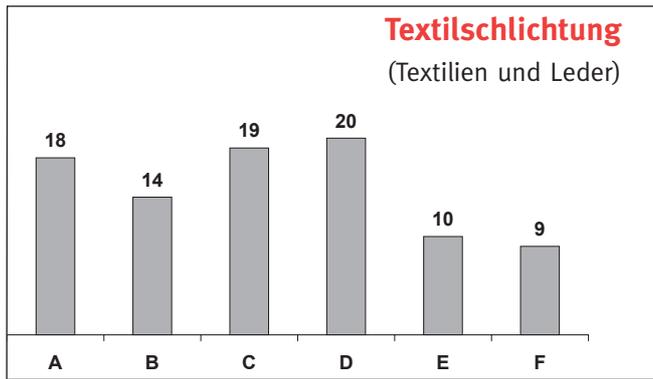
Meist kommen sie mit einem Heil- und Kostenplan auf um zu klären, ob es Alternativen für die von ihrem Zahnarzt empfohlenen Maßnahmen gibt und die Kosten angemessen sind. Doch auch Eltern, deren Kinder eine Zahnregulierung benötigen, schätzen eine unabhängige Zweitmeinung.

Sehr viel mehr Frauen (78%) als Männer nutzten dieses Beratungsangebot. Es spricht insbesondere Verbraucher im Alter über 50 Jahre an.

Alter %

20 – 40 Jahre	5%
40 – 50 Jahre	27%
50 – 60 Jahre	18%
60 – 70 Jahre	29%
Über 70 Jahre	21%

Textilschlichtung

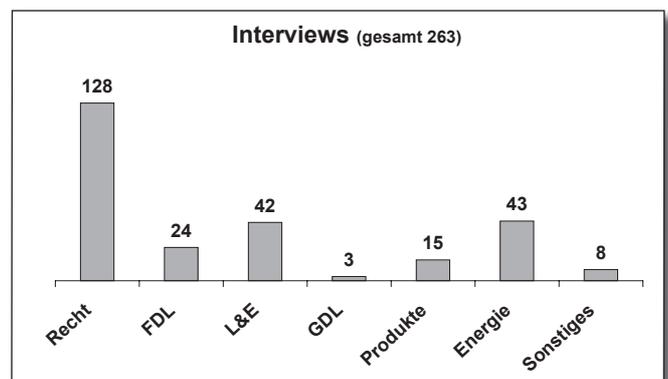
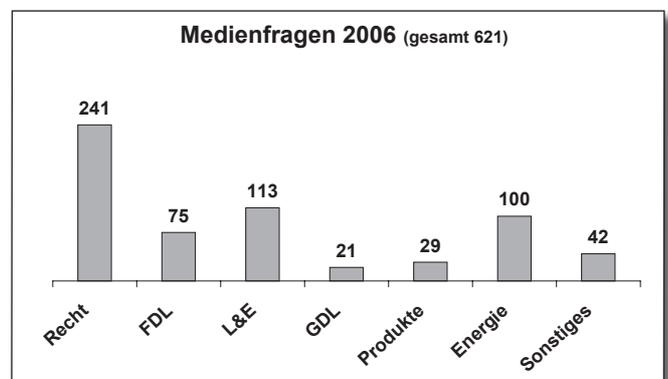
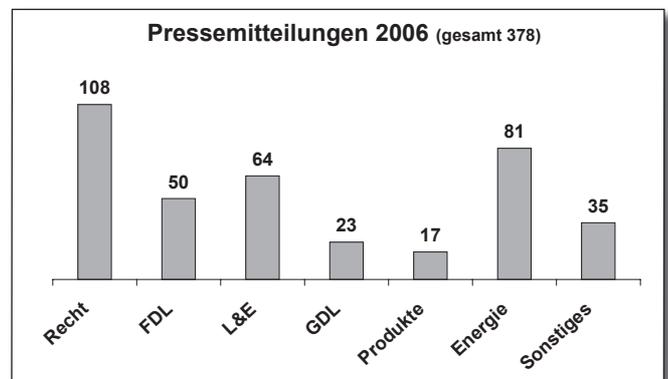
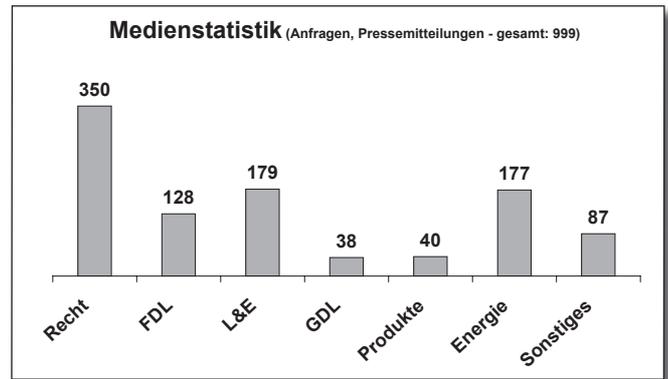


- A Die Reinigung muss den Schaden ersetzen
- B Der Schaden kann durch Nachbesserung behoben werden
- C Hersteller oder Verkäufer ist für den Schaden verantwortlich – es wird empfohlen sich über den Einzelhandel an den Hersteller zu wenden
- D Der Schaden ist im Gebrauch entstanden
- E Die Reklamation 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

Öffentlichkeitsarbeit

999 Medienkontakte zählen wir im Berichtsjahr 2006. 621 mal haben sich Journalisten an uns gewandt. Daraus entstanden 263 Interviews, die gedruckt oder gesendet wurden. Es ist unmöglich abzuschätzen, wie viele Verbraucher wir allein über diesen Weg erreicht haben. So werden die Beiträge von den elektronischen Medien häufig mehrfach gesendet und auch an andere Sender weitergegeben. Es ist sicher nicht übertrieben, wenn wir hier von Millionen von Hörern und Zuschauern ausgehen, die wir mit unseren Informationen erreichen. Noch weniger abzuschätzen sind die Wege und Reichweiten unserer Pressemitteilungen, die von den Printmedien verbreitet werden. Insgesamt 378 Mitteilungen sind aus unserem Haus und aus den Beratungsstellen an die Medien verschickt worden. Insgesamt 8 Ausgaben unseres Verbrauchertelegramms haben unsere Fördermitglieder erreicht. Außerdem werden über 200 Medienadressen (Zeitungen, Radio- und TV-Sender, freie Journalisten und Agenturen) mit dem VT bedient. In der 2. Jahreshälfte verteilten wir 6000 Exemplare der 8-seitigen Verbraucherzeitung, die im Rahmen des BMELV-Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ erstellt wurde. Erfreulich ist auch der Anstieg der Internetzugriffe von 881.968 im Jahr 2005 auf 1.124.229 in 2006. Auch an diesem Zuwachs hat die Öffentlichkeitsarbeit ihren Anteil. Ebenfalls angestiegen ist die Anzahl unserer Fördermitglieder von 100 auf 170 im Laufe des Berichtsjahres 2006.

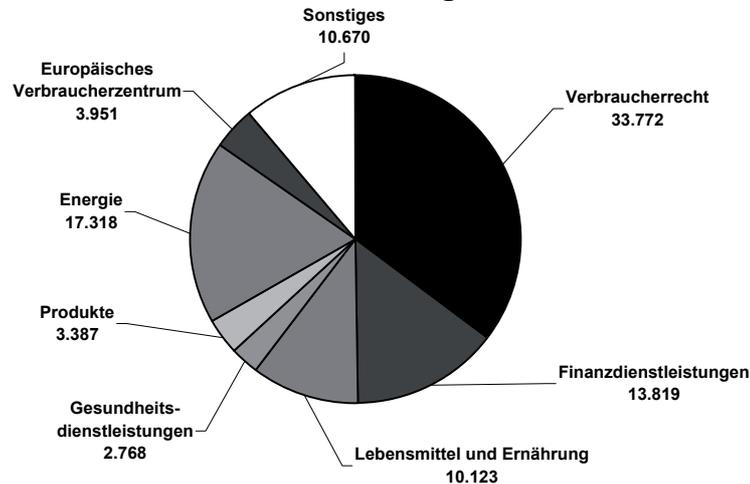
Statistiken



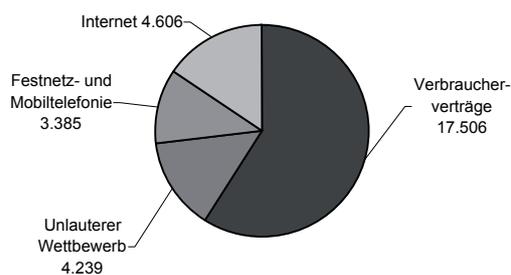
FDL = Finanzdienstleistungen, L&E = Lebensmittel und Ernährung, GDL = Gesundheitsdienstleistungen

Statistiken

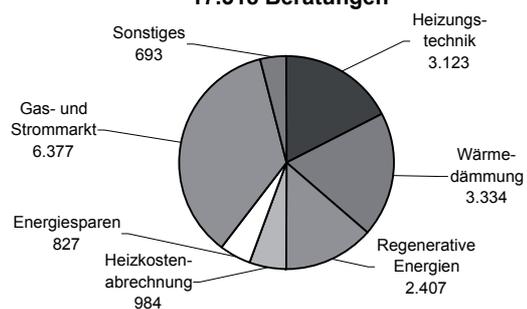
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. 95.808 Beratungen



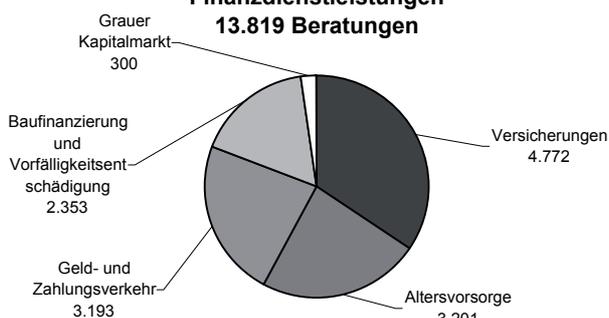
Verbraucherrecht 33.772 Beratungen



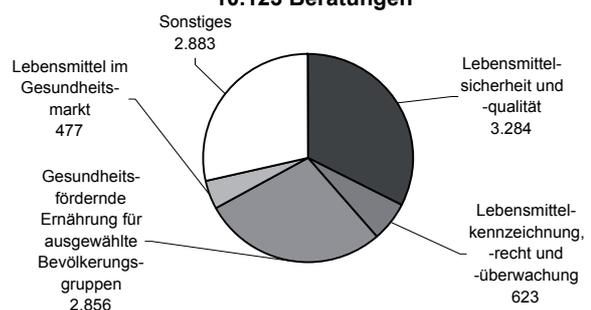
Energie 17.318 Beratungen



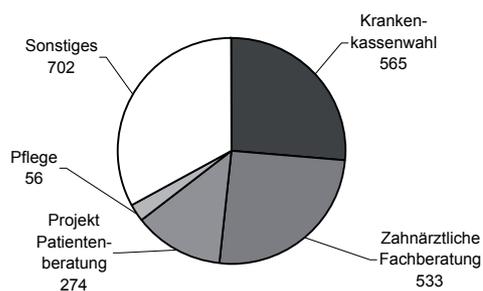
Finanzdienstleistungen 13.819 Beratungen



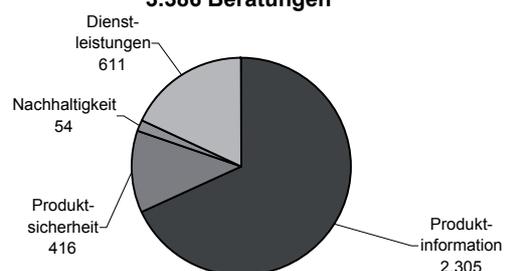
Lebensmittel und Ernährung 10.123 Beratungen



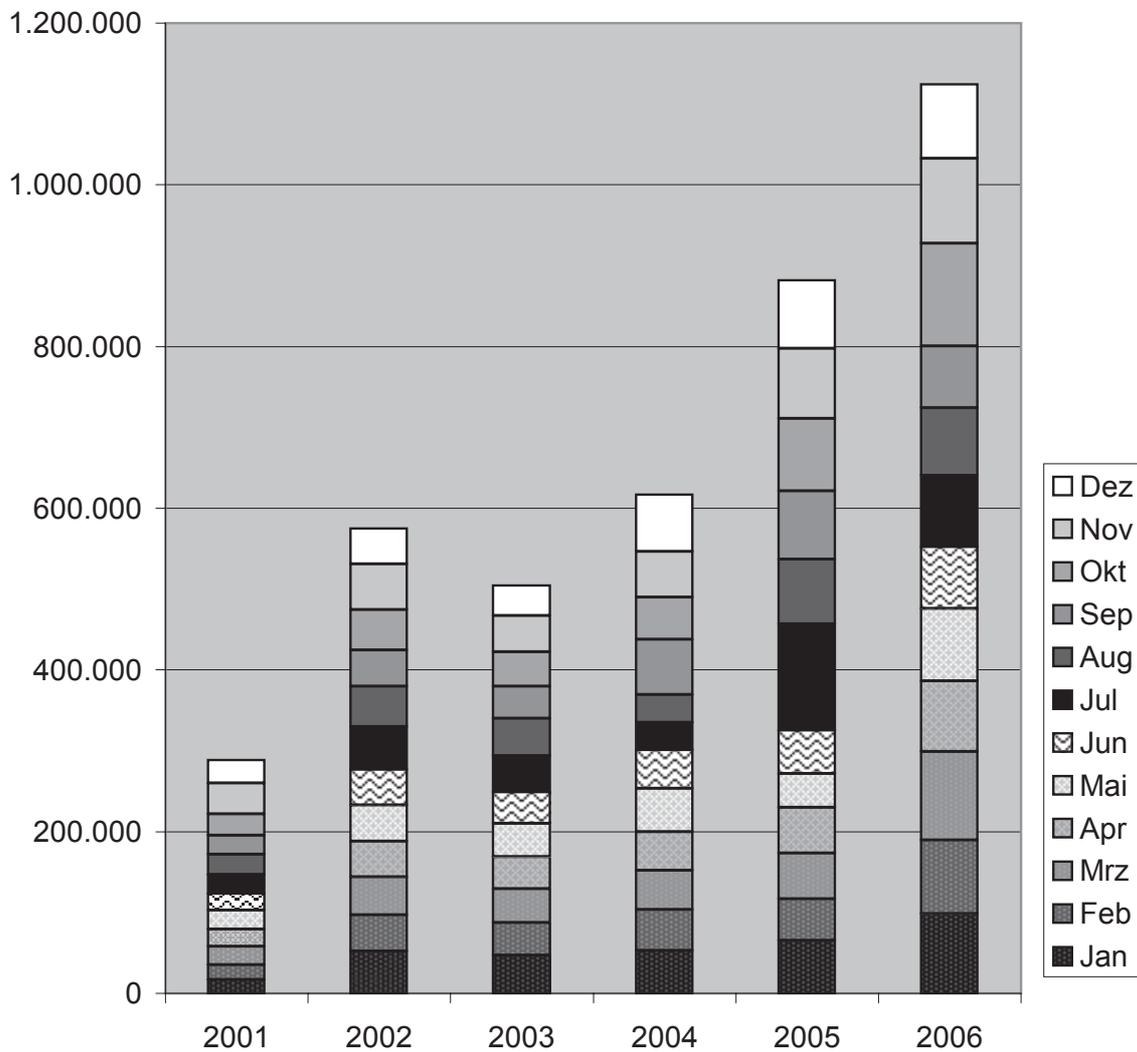
Gesundheitsdienstleistungen 2.768 Beratungen



Produkte 3.386 Beratungen



Internetzugriffe 2001 – 2006



Monat	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Jan	16.633	52.369	46.815	53.097	65.146	98.424
Feb	18.563	44.728	40.758	50.098	51.463	91.287
Mrz	22.781	47.147	41.959	48.587	56.607	109.026
Apr	21.629	43.887	39.264	48.240	56.563	87.642
Mai	23.531	44.642	41.309	53.476	42.090	89.379
Jun	20.405	43.846	38.791	47.791	53.201	76.428
Jul	23.000	53.306	44.789	33.478	131.895	88.569
Aug	25.240	50.118	46.052	34.833	79.673	83.265
Sep	23.829	44.128	39.819	67.986	84.681	76.323
Okt	26.376	50.522	42.910	52.120	89.454	127.388
Nov	38.073	56.352	44.451	56.844	87.020	104.955
Dez	28.818	44.170	37.401	70.292	84.175	91.543
Gesamt	288.878	575.215	504.318	616.842	881.968	1.124.229
Durchschnitt	24.073	47.935	42.027	51.404	73.497	93.686

Jahresabrechnung

Einnahmen

öffentliche Zuwendungen

Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren des Landes Schleswig-Holstein		781.982,79
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz		266.133,88
Bundesministerium für Wirtschaft		8.258,90
Kreis Bad Segeberg		153.653,60
Kommunen		33.231,81
Europäische Union		145.745,55
Eigenerträge der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.		253.169,23
Beratungen	164.285,39	
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	64.399,73	
Spenden, Mitgliedsbeiträge, Geldbußen	7.170,70	
Sonstige	17.313,41	
Schleswig-Holsteinischer Sparkassen- und Giroverband		17.093,78
Übertrag aus Vorjahr		75.115,94

Summe Einnahmen / Erträge **1.734.385,48**

Ausgaben

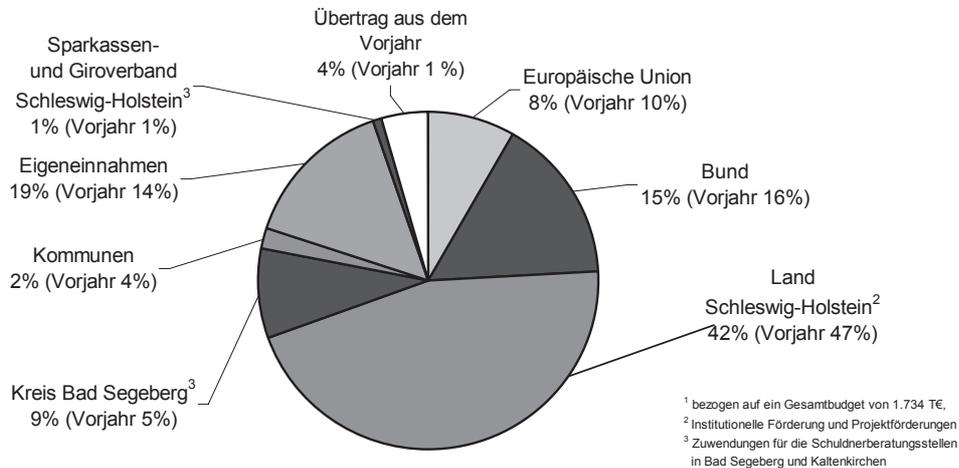
Personalausgaben:		1.247.544,95
Sachausgaben		465.852,70
Geschäftsbedarf	29.463,97	
Post- und Fernmeldegebühren	27.592,34	
Geräte und Ausstattungsgegenstände	31.527,55	
Gebäudebewirtschaftung	23.843,91	
Mieten und Pachten	108.399,76	
Reisekosten	19.332,96	
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	77.007,08	
Mitgliedsbeiträge	655,00	
Umsatzsteuer	11.765,03	
Sonstige und Rückstellungen	136.265,10	

Summe der Ausgaben **1.713.397,65**

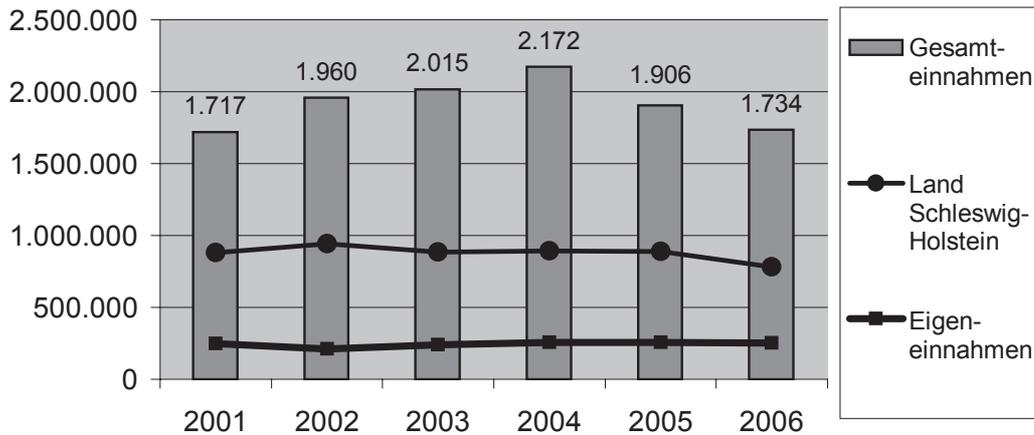
Jahresergebnis **20.987,83**

Finanzen

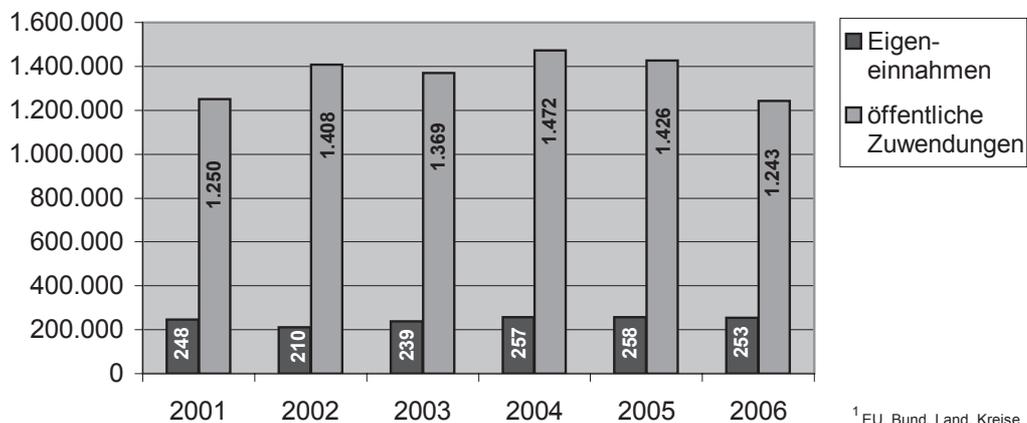
Zusammensetzung der Finanzquellen 2006¹



Finanzielle Entwicklung 2001 - 2006 in T€

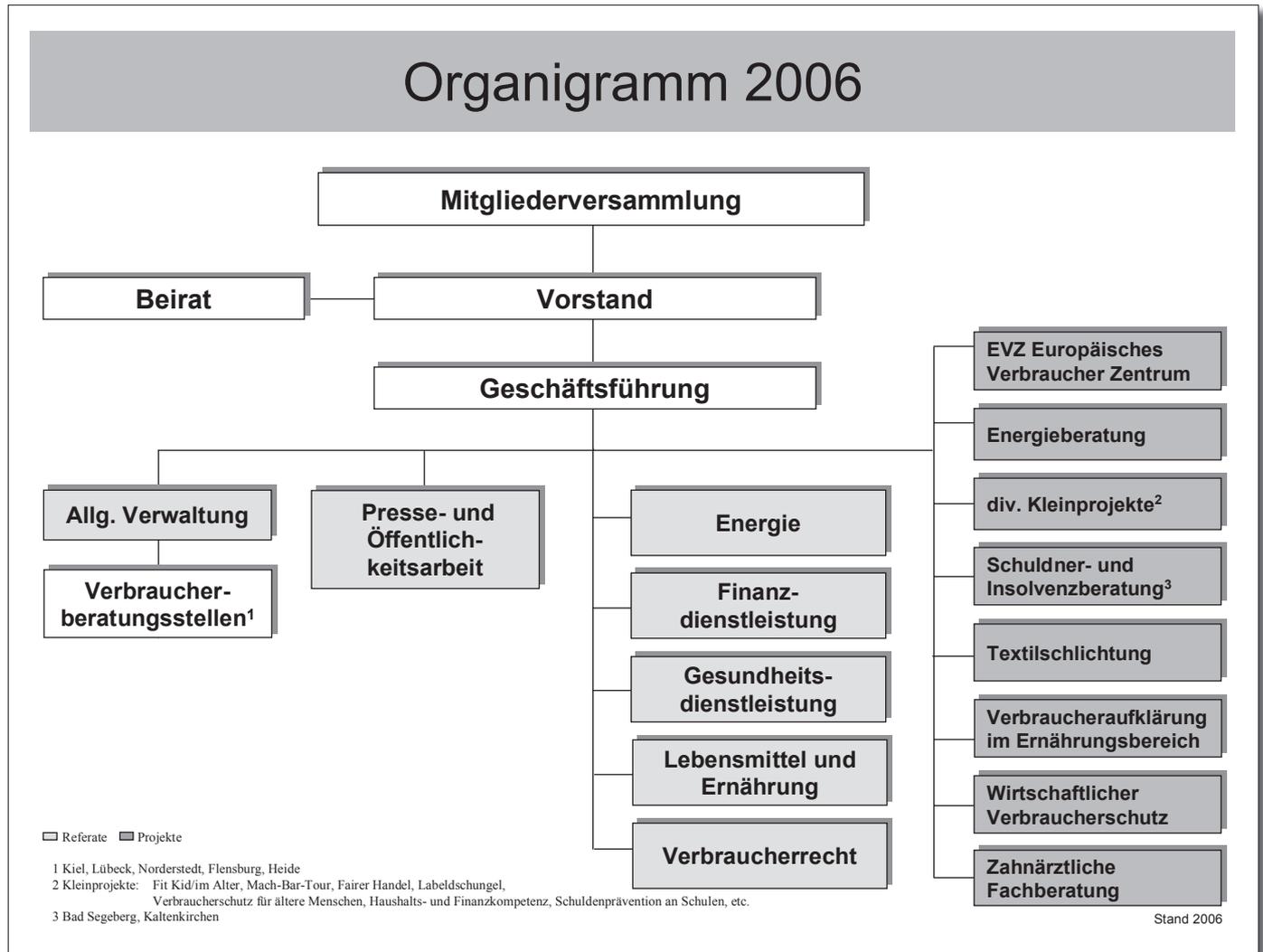


öffentliche Zuwendungen¹ und Eigeneinnahmen 2001 - 2006 in T€



¹ EU, Bund, Land, Kreise und Kommunen

Organisationsstruktur



Anhang

Vorstand

Vorsitzende(r)

Sieglinde Porsch (bis 18. 09.2006)
 Peter Beushausen (ab 18.09.2006)

Stellvertretende Vorsitzende

Rolf Teucher, Prof. Dr. Eberhard Dall'Asta

Beisitzer/innen

Brita Schmitz-Hübsch, Jutta Schümann, Hans Joachim Grote, Hans-Peter Küchenmeister, Uwe Jancke, Dietmar Walberg

Beratende Mitglieder

Jochem Schlotmann, Petra Oschadléus

Ehrenvorsitzender

Günter Meyer-Bettyn

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, Detlef Matthiesen, Axel Bernstein, Siegrid Tenor-Alschausky, Heinz-Günter Hergesell, Prof. Jutta Roosen, Hans-Peter Mallkowsky, Ilse Fischer

Geschäftsführung

Annelie Braumann (bis 30.06.2006)

Stefan Bock (ab 01.07.2006)

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
- 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
- Verband Wohneigentum, Landesverband Schleswig-Holstein e. V., Neumünster
- 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 Patientenombudsmann/-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 S.-H., 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
- Lenkungs-gremium der Zertifizierungsstelle der LC GmbH, Kiel (Private Kontrollstelle der Rindfleischkettierung)
- Versicherungsombudsmann e. V. Berlin
- Arbeitsgruppe Agenda 21 beim Ministerium für Umwelt, Natur und Landwirtschaft
- EU-Arbeitsgruppe bei der Investitionsbank des Landes S.-H.
- Lenkungsgruppe des Netzwerkes „Ernährung“ in Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren des Landes Schleswig-Holstein
- 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 vertretenden 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 04551/90844-0
Telefax 04551/90844-22
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

Unabhängige Patientenberatung

Deutschland – UPD gGmbH

Bergstraße 24, 24103 Kiel
Telefon 0431/5909960
Telefax 0431/5909966
kiel@unabhaengige-patientenberatung.de
(seit 15. Februar 2007)

verbraucherzentrale

Schleswig-Holstein