



verbraucherzentrale

Schleswig-Holstein

Jahresbericht 2008

## Das Jahr 2008

**Datenskandal und Finanzkrise** waren die herausragenden Themen des Jahres 2008. Ende Juni erreichten die ersten Beschwerden über unberechtigte Lastschriftabbuchungen die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale. Es stellte sich heraus, dass ein Lotterieunternehmen über sensible Daten vieler Verbraucher verfügen musste. Woher diese Daten stammten war zunächst unbekannt. Immer häufiger stellte sich in Beratungsgesprächen heraus, dass die betroffenen Verbraucher in der Vergangenheit bei der Süddeutschen Klassenlotterie Kunde waren und die Spieleinsätze abgebucht wurden. Dieser Zusammenhang bestätigte sich, als der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein eine CD anonym zugespielt wurde. Sie enthielt Datensätze mit Namen und Adressen von über 17.000 Verbrauchern. Der Skandal war, dass auch Alter und **komplette Kontodaten** vermerkt waren. Mittels dieser Daten haben die verschiedensten Unternehmen über dubiose Callcenter abertausende Verbraucher betrogen. Die Veröffentlichung dieser Machenschaften und die Hintergründe in unserer Pressemitteilung am 11. August 2008 brachte eine Lawine ins Rollen, die die Bundesrepublik bis weit ins Jahr 2009 hinein erschüttern wird. In Folge dieser Veröffentlichung brach eine Nachfrageflut seitens der Medien und der Verbraucher über uns herein, die nur durch das entschlossene Handeln aller Kräfte in der Geschäftsstelle und den Beratungsstellen zu bewältigen war. Eine große Hilfe war auch das Unabhängige Landeszentrum für den Datenschutz des Landes Schleswig-Holsteins, das wir rechtzeitig „ins Boot geholt“ hatten. Innerhalb der ersten Woche wurden der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein über einhunderttausend weitere Datensätzen zugespielt. Dem Verbraucherzentrale Bundesverband wurden 6 Millionen Datensätze angeboten. Schnell reagiert hat auch die Politik des Landes. Umgehend hat Ministerin Dr. Trauernicht einen entsprechenden Antrag zum Bundesdatenschutzgesetz in den Bundesrat eingebracht. Innerhalb kürzester Zeit hat der Datenschutz im Bewusstsein der Bürger und der Politik einen nie da gewesenen Stellenwert erreicht. Unzählige weitere Datenskandale kamen ans Licht.

Die **Finanzkrise** ist, wenn man die Ursachen analysiert und die Verantwortung der Banken in diesen Zusammenhang stellt, ein Skandal bisher unbekannter Größenordnung mit einschneidenden Auswirkungen weltweit. Die Krise nahm ihren Anfang zu Beginn dieses Jahrtausends mit den unseriösen Geschäften nordamerikanischer Hypothekenbanken. Die Vergabe von Hypothekenkrediten an Kunden, die absehbar die Rückzahlung dieser Kredite nicht leisten können, löste einen enormen Finanzbedarf dieser Geldhäuser aus. Um diesen zu decken wurden Finanzprodukte entwickelt die so komplex waren, dass selbst Bankfachleute sie nicht durchschauten, sie gleichwohl aber an Kunden in aller Welt verkauften – natürlich auch in Deutschland und in Schleswig-Holstein. Der Zusammenbruch der **Lehman-Brothers-Bank** führte zu verstärkter Nachfrage direkt Betroffener in unseren Beratungsstellen. Hier wurde offenbar, dass nicht nur die Citibank sondern auch hiesige Sparkassen in den Handel mit Lehman-Zertifikaten verwickelt sind. Zertifikate, die in den USA als hochspekulativ galten und deren Verkauf dort verboten ist, verkauften Geldinstitute

in Schleswig-Holstein den Verbrauchern als sichere Geldanlagen. Besonders niederträchtig ist die Tatsache, dass Anlageberater diese Finanzprodukte vorwiegend älteren Menschen verkauften. Ein Bruchteil der Steuergelder, die die Bundesregierung in die Rettung der Banken aufbringen muss, investiert in unabhängige Beratung, hätte ausgereicht, den Schaden zu begrenzen. Schon lange vor der Finanzkrise konnten wir anhand unserer Beratungen feststellen, dass Banken und Sparkassen schon lange nicht mehr im Interesse der Kunden handelten sondern ausschließlich den eigenen Profit zur Handlungsmaxime erhoben.

An dieser Stelle sind nur zwei besonders herausragende Ereignisse genannt. Zu erwähnen ist auch noch der Umzug der Verbraucherzentrale. Nach annähernd 50 Jahren in der Bergstraße 24 sind wir 2008 in großzügige, helle Räume in die Andreas-Gayk-Straße 15 umgezogen. Über weitere Aktivitäten lesen Sie bitte im Innenteil.



Peter Beushausen  
-Vorstandsvorsitzender-



Stefan Bock  
-Geschäftsführer-

## Themengebiet

|                                         |        |
|-----------------------------------------|--------|
| → Markt und Recht . . . . .             | 32.205 |
| → Telekommunikation, Medien . . . . .   | 17.406 |
| → Finanzen und Versicherungen . . . . . | 27.493 |
| → Bauen, Energie, Umwelt . . . . .      | 21.149 |
| → Lebensmittel und Ernährung . . . . .  | 16.081 |
| → Gesundheit und Pflege . . . . .       | 7.425  |
| → Reise, Freizeit, Mobilität . . . . .  | 1.073  |
| → VZ als Dienstleister . . . . .        | 1.784  |

**Gesamt . . . . . 124.616**

Internetzugriffe . . . . . 1.427.236

## Öffentlichkeitsarbeit

|                                                                        |      |
|------------------------------------------------------------------------|------|
| Pressemitteilungen<br>(Beratungsstellen und Geschäftsstelle) . . . . . | 460  |
| Kolumnen, Verbrauchertelegramme . . . . .                              | 60   |
| Medianfragen und Interviews . . . . .                                  | 1235 |



## Verbraucherrecht

Der **Datenskandal**, **unerwünschte Telefonanrufe**, nicht nachvollziehbare **Gas- und Strompreiserhöhungen** der Energieversorger und Verbraucherprobleme in der „**Digitalen Welt**“ waren Schwerpunkte unserer Arbeit im Jahr 2008. Aber auch die „klassischen Rechtsthemen“ von Handwerkerrechnungen über Kaffeefahrten bis hin zum Reiserecht haben zu knapp 40.000 Verbraucheranfragen geführt. Wir informierten in der individuellen Rechtsberatung vor Ort, über die Service-Nummer-Recht und in zahlreichen Vortragsveranstaltungen über unseriöse Anbieter und andere Fallen im Internet. Vorträge vor Schülern hatten vorwiegend die typischen Rechtsprobleme beim Einkauf in Internet-Shops oder Online-Auktionshäusern sowie die Problematik der Nutzung von illegalen Musik- und Filmtauschbörsen zum Inhalt.

Eine verstärkte Nutzung des Telefonmarketings führte zu einer deutlichen Zunahme von unerlaubten „**Cold Calls**“. Sogar an Sonn- und Feiertagen und am späten Abend belästigten geschulte Call-Center-Mitarbeiter Verbraucher mit Werbeanrufen. Nicht selten erhielten die Angerufenen wenige Tage später eine Auftrags- oder Vertragsbestätigung über die Teilnahme an Glücksspielen, über den Abschluss eines Zeitungsabos oder den Wechsel zu einem anderen Telefonanbieter, obwohl sie einen Vertragsabschluss ausdrücklich abgelehnt und nur Informationsmaterial angefordert hatten. Der Bundesgesetzgeber hat dieses Problem erkannt und wird u. a. durch erweiterte Widerrufsrechte Verbraucher vor Störungen in der Privatsphäre besser schützen.

Neben dem Telefon nutzten dubiose Anbieter auch das Internet, um mehrere Tausend Schleswig-Holsteiner zu schädigen. Die Masche ist immer dieselbe: Auf den ersten und zweiten Blick kostenfreie Angebote verleiten Verbraucher zum Ausfüllen eines Anmeldeformulars. Sie erhalten dann überraschend Rechnungen, deren Bezahlung anschließend Inkassounternehmen und Rechtsanwälte einfordern. Der Hinweis auf eine Kostenpflicht der Angebote ist in den Geschäftsbedingungen oder in sehr kleiner Schriftgröße am unteren Seitenrand versteckt. Folge: Es ist kein Vertrag über eine kostenpflichtige Leistung zustande gekommen und die Verbraucher müssen nicht zahlen. Aufgrund **umfassender Pressearbeit**, einer Vielzahl von persönlichen Rechtsberatungen sowie allgemeiner Informationen und Musterschreiben auf der Homepage der Verbraucherzentrale wiesen zahlreiche Verbraucher in Schleswig-Holstein die unberechtigten Rechnungsforderungen zurück.

→ Die seit 2007 geänderte Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes zu den Rechten von Kunden bei Gas- und Strompreiserhöhungen führte wegen der neuen Rechtslage zu einem großen Informationsbedarf. Trickreich formulierten viele Versorger die neue Rechtsprechung, die sich ausdrücklich nur auf die Minderheit der sog. Grundversorgungskunden bezieht, erst einseitig um und bezogen sie dann auch auf die Mehrheit der sog. Sondervertragskunden.

Hier sorgte die Verbraucherzentrale durch Pressemitteilungen und **Musterschreiben** als Antwort auf die Fehlinformationen einiger

Gas- und Stromversorger für klare Verhältnisse. Damit konnten sich Betroffene gegen ungerechtfertigte Forderungen wehren.

## Geld und Versicherungen

„Finanzwissen mangelhaft“ lautete das Fazit einer Studie der Bertelsmann-Stiftung aus dem Jahr 2004 über die Kompetenz der Verbraucher in Sachen Geldanlagen. Da hat sich in der Zwischenzeit nicht viel geändert. Viele Verbraucher sind über Finanzprodukte nicht informiert und vertrauen in Gelddingen blind den Beratern von Banken, Sparkassen und Versicherungen. Dass diese vorwiegend im eigenen Interesse handeln, hat die Finanzkrise überdeutlich bewiesen. Unser Fazit aus der Krise: Nie war unabhängiger Rat wertvoller als heute!

Nicht nur durch unsere fachkundige Beratung, sondern auch in verschiedenen landes- und bundesweiten Projekten verfolgten wir deshalb weiterhin das Ziel, die Finanzkompetenz der Verbraucher zu stärken.

Hervorzuheben ist dabei unser Vortrag „Geldanlage – aber sicher“, mit dem wir im Rahmen des Landesprojektes **„Verbraucherschutz für ältere Menschen“** zahlreiche verunsicherte ältere Menschen über die Finanzmarktkrise informieren konnten. Ein weiterer Projektschwerpunkt war die Neuauflage des kostenfreien Ratgebers **„60plus – Verbraucherschutz im Alltag“**. Auf 102 Seiten sind dort wichtige Informationen für ältere Menschen zu wesentlichen Verbraucherthemen zu finden. Insgesamt erreichten wir mit diesem Projekt in 63 Vorträgen 1991 Senioren.

Wichtig ist aber vor allem, die Verbraucher zu erreichen, bevor das Kind in den Brunnen gefallen ist. Deshalb wendeten wir uns gezielt an junge Menschen. Wesentlich sind dabei die Arbeit mit Schülern sowie die Einbeziehung der Lehrer, ggf. auch durch gezielte Lehrerfortbildungen. 2008 haben wir in unserem Landesprojekt **„Was kostet die Welt“** mit 82 Schulklassen zu verschiedenen Themen rund ums Geld gearbeitet, um deren Finanzkompetenz zu stärken. Der gleichnamige kostenfreie Ratgeber „Was kostet die Welt?“ ist überarbeitet und im Sommer 2008 neu aufgelegt worden. Damit können sich junge Menschen über Themen wie zum Beispiel: Haushalts- / Budgetplanung, die erste eigene Wohnung, das erste eigene Auto, Versandhandel, (Verbraucher-)Kredite, Bürgschaften, Handy, Geld und Werte, Werbung, Versicherungen, Altersvorsorge informieren.

Mit **„Verbraucherwissen für Berufseinsteiger“** berieten und informierten wir gezielt junge Menschen auf Berufsmessen. Dort ging es in erster Linie um Fragen wie: Welcher Beruf ist für mich geeignet? Wie und wo bewerbe ich mich richtig? Soll ich studieren? Damit nach der Schule ein unbesorgter Start in ein eigenständiges Leben möglich ist, müssen aber auch im persönlichen Bereich einige Dinge geklärt werden. Wesentliche Themen sind dabei Vorsorge, Versicherung und Finanzplanung. Wir informierten auf den Messen 2434 Berufseinsteiger und konnten 242 Lehrer sensibilisieren.



## Bundesprojekt

Das Bundesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ hatte 2008 die Themen: „Versicherungen“ (138 Vorträge/2.599 Teilnehmer), „Verbraucher in der Digitalen Welt“ (204/4.183) und „Häusliche Pflege“ (16/470) zum Inhalt. Schwerpunkte in Schleswig-Holstein waren die beiden erstgenannten Themen. Neben Informationen in den Beratungsstellen sowie über die Medien standen auch hier junge Menschen im Mittelpunkt der Aktivitäten. Insbesondere in Abschlussklassen und Berufsschulen wurden sie in zahlreichen Fachveranstaltungen erreicht. Das Thema ambulante Pflege wurde in einer Vortragsreihe interessierten Verbrauchern näher gebracht.

## Schuldner- und Insolvenzberatung im Kreis Segeberg

Die Nachfrage nach Schuldner- und Insolvenzberatung in den beiden Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in Bad Segeberg und Kaltenkirchen war auch 2008 ungebrochen und liegt immer noch deutlich über der Beratungskapazität, obwohl sich die Überschuldungssituation aufgrund der stabilen Konjunkturlage und gesunkenen Arbeitslosenquote laut Schuldneratlas der Creditreform Wirtschaftsforschung verbessert haben soll. Gemäß Schuldneratlas liegt die Überschuldung im Kreis Segeberg mit einer Quote von 10,74% über dem Bundesdurchschnitt von 10,11%. Insgesamt haben sich 999 Bürger mit Überschuldungsproblemen an die beiden Beratungsstellen gewandt. 492 von ihnen erhielten langfristige Beratung (mehr als drei Stunden). Da 125 dieser Klienten grundlegende **Haushalts- und Finanzkompetenz** fehlte, mussten sie zunächst diese Fähigkeiten im Rahmen des Projekts Haushalts- und Finanzkompetenz erwerben, um beratungsfähig für die Schuldnerberatung zu sein.

Von den Klienten in der Schuldner- und Insolvenzberatung besitzen 31 % (Kaltenkirchen) bzw. 34 % (Bad Segeberg) keine abgeschlossene Berufsausbildung. 53 % respektive 46 % (44 % bzw. 40 % in 2007) beziehen Arbeitslosengeld. Diese hohe Quote korrespondiert damit, dass Arbeitslosigkeit oder auch reduzierte Arbeit die Hauptursache der Verschuldung ist, gefolgt von Scheidung, Trennung oder Tod des Partners. Auslösend für Überschuldung sind häufig auch mangelnde Haushaltskompetenz und fehlende finanzielle Allgemeinbildung. Hier ist die Bildungspolitik gefordert. Mehr als 53 % der Klienten hatten über 20.000,00 Euro Schulden. Die durchschnittliche Verschuldung lag bei 43.324 Euro respektive 59.3161 Euro und damit erheblich über den Daten im Schuldneratlas (36.800 Euro). Somit mussten die 3 Beraterinnen und der Berater (davon zwei ganztags und zwei halbtags tätig) insgesamt 8.448.139 Euro bzw. **10.202.377,80 Euro Schulden** bearbeiten. Damit ist die Verschuldung der Klienten ebenso wie die Anzahl ihrer Gläubiger erneut gestiegen. Beides hat deutlich höheren Beratungs- und Zeitaufwand je Klient zur Folge. Zuverlässige Klienten, bei denen gewährleistet scheint, dass

sie keine neuen Schulden machen, erhalten im Anschluss an die Schuldnerberatung eine **Insolvenzberatung**. In deren Verlauf stellten die Beratungskräfte nach Schriftverkehr und erfolglosen Verhandlungen mit sämtlichen Gläubigern 112 Bescheinigungen gemäß § 305 Insolvenzordnung und im Anschluss 102 Anträge auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens aus – in beiden Fällen mehr als 2007. Schuldner, die das Insolvenzverfahren durchlaufen und die Wohlverhaltensphase durchstehen, werden danach völlig entschuldet sein und somit einen wirtschaftlichen Neuanfang haben. Davon profitieren nicht zuletzt die betroffenen Kinder. Da aufgrund der aktuellen Wirtschaftskrise Kurzarbeit und Arbeitslosigkeit deutlich zunehmen werden, ist mit steigender Verschuldung und Nachfrage nach Beratung zu rechnen.

## Energie

Seit nunmehr 30 Jahren finanziert das Bundeswirtschaftsministerium die Energieberatung der Verbraucherzentralen. Auch die Verbraucher in Schleswig-Holstein profitieren von der qualifizierten unabhängigen Beratung durch erfahrene Fachingenieure. Sie zahlen nur 5,00 Euro für ein persönliches Gespräch und 45,00 Euro für die **Vor-Ort Beratung**. Vier Energieberaterinnen und elf Energieberater stehen den Verbrauchern in den 5 Beratungsstellen und 12 weiteren Stützpunkten zwischen Niebüll und Geesthacht bzw. Husum und Eutin mit Informationen und Beratungen zur Seite. Durch die Eröffnung des 17. Stützpunkts in der Kreisverwaltung Pinneberg ist die Energieberatung nahezu flächendeckend.

Die Energieberater erläutern den Ratsuchenden, wie sie durch die intelligente Kombination verschiedener Maßnahmen und mit Hilfe staatlicher Fördermittel kostengünstig die größten Spareffekte erreichen. 2008 suchten mehr als 4.100 Hausbesitzer und Mieter die Energieberater auf. Sie wollten ihren Energieverbrauch und damit die Energiekosten senken, Sanierungs- und Baumaßnahmen energieeffizient durchführen, erneuerbare Energien einsetzen und nicht zuletzt den Wohnkomfort steigern. Trotz des starken Heizungsaustauschs in den letzten Jahren spielten Fragen zur **Heizungstechnik** erneut eine wichtige Rolle. Immer wieder weisen die Berater darauf hin, dass zunächst der Energieverbrauch durch Sanierungsmaßnahmen und Verhaltensänderungen reduziert werden sollte, bevor in moderne ggf. überdimensionierte Heizungstechnik investiert wird. Im Fokus vieler Beratungen waren Wärmepumpen, für die die Anbieter zurzeit intensiv werben. Sie stellen die mögliche Leistung der **Wärmepumpen** häufig deutlich positiver dar, als sie in der Praxis häufig ist. Die vielen Risiken und Fehlerquellen beim Einbau einer Wärmepumpe verschweigen die Anbieter dagegen gerne, so dass unabhängige Beratung viele Verbraucher vor Fehlinvestitionen schützt.

Großen Beratungsbedarf weckte der seit Sommer 2008 schrittweise eingeführte **Energieausweis**. Die Fragen nach qualifizierten



Ausstellern, dem Unterschied zwischen Bedarfs- oder Verbrauchsausweis, wann ein Energieausweis nötig ist und was er kostet, nutzten die Energieberater, um in intensiven Beratungsgesprächen mit den Verbrauchern ihren Energieverbrauch zu analysieren und Maßnahmen zur Gebäudesanierung zu empfehlen.

Auf 13 Messen und Foren sprachen die Energieberater mit über 7.600 Verbrauchern und informierten in 75 Fachvorträgen rund 1.500 Teilnehmer. In 87 Fällen boten sie den Verbrauchern zusätzlich zur persönlichen Beratung eine Vor-Ort-Beratung (FMO) an.

Die durch die Energieberatung und insbesondere die Vor-Ort-Beratung ausgelösten erheblichen Investitionen von ca. 14.000 Euro reduzieren nicht nur den CO<sub>2</sub>-Ausstoß, sondern kommen auch dem regionalen Handwerk zugute und kurbeln die Wirtschaft an.

## Klima

Seit dem 01. Dezember 2008 hat sich der Beratungsbereich der Verbraucherzentrale um das Thema **Klimaschutz** erweitert. Das Bundesumweltministerium fördert dieses Projekt zunächst bis Ende 2010. Beteiligt sind neben den 16 Verbraucherzentralen der Länder, der Verbraucherzentrale Bundesverband und weitere fünf Kooperationspartner. Zum Ende des Berichtsjahres setzten wir die **Aktion „energieeffiziente Haushaltsgeräte“** erfolgreich um. In weiteren Aktionen werden wir die Themen „klimaverträglicher Konsum/Ressourcenschonung“, „klimaverträgliche Ernährung“, „nachhaltige Finanzen“ und „klimaverträgliche Mobilität“ den Verbrauchern näher bringen.

## Lebensmittel und Ernährung

Im Mittelpunkt der Gemeinschaftsaktionen aller Verbraucherzentralen standen die Themen **Klimaschutz und Ernährung, Lebensmittel im Gesundheitsmarkt, Lebensmittelkennzeichnung/Ampel** sowie **Pestizide**. Neben der Beratung spielten dabei die Öffentlichkeitsarbeit und Informationsstände im Rahmen von Aktionen eine wichtige Rolle. Das Spektrum reichte von der Beteiligung an Veranstaltungen wie dem Gottorfer Landmarkt, der Landesgartenschau und den Kohltagen bis hin zu Angeboten für Gesundheitstage in Ministerien, Kommunalverwaltungen und Betrieben. Hinzu kamen viele Einsätze in Schulen sowie Vorträge für Vereine und Verbände. Etwa zehntausend Personen wurden durch diese aktive Form der Aufklärungs- und Bildungsarbeit im Ernährungsbereich erreicht. Der absolute Renner war der Flyer mit der sogenannten Ampelcheckkarte, dessen erste Auflage schnell vergriffen war. In bewährter Form hat die Verbraucherzentrale die Sonderprojekte des Bundes **Fit im Alter, Fit Kid** sowie die **Mach-Bar Tour** in Schleswig-Holstein durchgeführt. In zwanzig Veranstaltungen lernten ältere Menschen wie die richtige Ernährung Gesundheit und Wohlbefinden steigert. Mehr als 250 Eltern und pädagogische Fachkräf-

te schulten wir intensiv in Fragen der Kinderernährung und fast 300 Jugendliche lernten und experimentierten zu Trendgetränken.

Die Ausstellung **„Clever kaufen- Expedition durch den Labeldschungel“**, die einen Überblick über ausgewählte, vertrauenswürdige Label und Kennzeichnungen für nachhaltige Produkte verschiedener Konsumbereiche gibt, wurde Dank der zusätzlichen Finanzierung aus Landesmitteln in Schleswig-Holstein an weiteren 7 Standorten gezeigt. Ein besonderer Schwerpunkt der Gruppenführungen lag im Themenfeld Lebensmittel und Ernährung. 56 Schulklassen besuchten die Ausstellung, insgesamt nutzten 2200 Besucher das Angebot.

→ Hervorzuheben ist auch die mit der Landwirtschaftskammer gemeinsam entwickelte **„Gemüse-Entdeckungstour“**. An verschiedenen Lern- und Erlebnisstationen dreht sich dabei alles um das Thema Gemüse. Neben der Bedeutung von Gemüse und Obst in der Ernährung lernten mehr als 200 Grundschüler gleichzeitig etwas über Transportwege, Verzehrgeohnheiten und Esskultur.

**„Aktiv 70 plus – gesund und bewegt“** startete als neues, landesspezifisches Projekt gemeinsam mit dem Landessportverband und der Deutschen Gesellschaft für Ernährung. Im Sinne des nationalen Aktionsplanes werden in diesem Kursangebot für ältere Menschen über 70 Jahre die Aspekte Ernährung und Bewegung miteinander verknüpft, was von 15 Sportvereinen sehr gut angenommen wurde.

Zum Jahresende erreichte die Verbraucherzentrale mit einem **Marktcheck** zu Schokolade in Groß- und Sonderpackungen bundesweite Medienpräsenz. Für gleiche Produkte ermittelten wir Unterschiede von bis zu 74% auf den Grundpreis.

## Gesundheit

Die **Patientenberatung** ist zu einer unentbehrlichen Anlaufstelle für Verbraucher geworden. Die Ursachen liegen unter anderem in unserem Gesundheitssystem, das immer mehr Menschen als undurchsichtig empfinden. Die 6-Länder-Vergleichsstudie des Commonwealth Fund zur Gesundheitsversorgung aus dem Jahre 2005 untermauerte dies ausführlich. Nach dieser Untersuchung vermissen 61% der Patienten in Deutschland Aufklärung über Behandlungsalternativen. 46 % bekommen Behandlungsziele nie oder selten erklärt. 23% bekommen widersprüchliche Informationen von verschiedenen Ärzten.

→ Im Jahr 2008 wandten sich viele Patienten mit Fragen an die Berater der UPD in Kiel. Insbesondere herrschten Unklarheiten auf dem Gebiet des **Gesundheitsfonds**. Der einheitliche Krankenkassenbeitrag und die Wahltarife verunsicherten die Betroffenen. Hier hat die UPD Aufklärungsarbeit durch persönliche Beratung, durch Vorträge, durch Presse und Medienarbeit, als auch Präsenz an unterschiedlichen Orten geleistet.

→ Der Anteil an **psychisch Erkrankten** steigt, die Menschen leiden



an Depressionen, und haben Schwierigkeiten mit den jeweiligen Arbeitssituationen. Auch hier konnte die UPD mit ihrem Beratungsangebot helfen.

→ **Behandlungsfehler** waren ein weiterer Arbeitsschwerpunkt.

Wenn ein Behandlungsfehler auftritt und Ratsuchende zum Beispiel nach einer Operation mit dem Ergebnis Schwierigkeiten haben, wenn Schmerzen auftreten oder der gewünschte Heilungsprozess nicht eintritt, stehen manchmal die Behandler nicht zur Verfügung oder verweigern die Einsicht einen Fehler gemacht zu haben. Hier hilft die UPD weiter, bespricht die Möglichkeiten, welche nun zur Verfügung stehen.

→ Die drei BeraterInnen aus Kiel mit medizinischer, psychosozialer und zivil- und sozialrechtlicher Kompetenz, steigern die Patientenautonomie mit jedem Tag mehr.

→ Eingebunden in ein bundesweites Projekt mit 22 Beratungsstellen, mehr als 70 BeraterInnen und die Möglichkeit in speziellen Situationen einen erweiterten **Expertenpool** hinzuzuziehen, bieten wir Beratung, Begleitung, Lotsenfunktion und Wegweiser für die Ratsuchenden.

## Verbraucher in Europa

Am 9. Juli konnte das **Europäische Verbraucherzentrum** auf sein 10-jähriges Bestehen am Standort Kiel zurückblicken. Mehr als 50.000 Personen hatten bis dahin Kontakt, um sich über die Chancen und Risiken des EU Binnenmarktes zu informieren, Rat einzuholen bei Problemen mit Anbietern aus anderen EU Staaten oder um sich rechtlich vertreten zu lassen.

Deutlich wurde in diesem Jahr ein besorgniserregender Wandel der praktischen Tätigkeit für die Verbraucher: Ins Hintertreffen geraten ist erstmals die aktive Wahrnehmung der klassischen Verbraucherrechte gegenüber einem Anbieter, der grundsätzlich an der Erfüllung des Vertrages und einer nachhaltigen Kundenbindung interessiert ist. Zwar hat das EVZ Kiel auch Passagiere beraten wegen der Annullierung oder Verspätung ihrer Flüge oder wegen des Verlustes von Gepäck. Und selbstverständlich musste manches Unternehmen schriftlich aufgefordert werden, die Ware zu reparieren, die schon kurz nach der Lieferung defekt war.

Doch vor allem ging es darum, Verbraucher vor wettbewerbswidrigen, wenn nicht gar kriminellen Machenschaften zu bewahren, mit denen die Opfer um ihr Geld gebracht werden sollten:

→ Unseriöse Anbieter aus dem europäischen Ausland veranlassen vor allem ältere Menschen durch automatische Anrufe dazu, überbeuerte 0900-Nummern anzurufen. Wer nicht bereit oder in der Lage war, die auf bis zu tausend Euro angewachsenen Telefonrechnungen zu begleichen, bekam es mit gewerblichen Schuldeneintreibern und Rechtsanwälten zu tun.

→ Im Internet auf den ersten (und zweiten) Blick kostenlos angebotene Leistungen dienten als Köder, um Verbraucher in mehrjährige,

kostenträchtige Verträge zu pressen.

→ Im Internet angebotene Waren wurden nicht geliefert, obgleich die Kunden im Voraus den Kaufpreis gezahlt hatten.

→ Für die Abwicklung des Wiederverkaufs von **Ferienwohnrechten** forderten angebliche Vermittler hohe Geldbeträge, ohne dass für die verkaufswilligen Privatleute eine wirkliche Chance besteht, die leidigen **Timesharingrechte** abzustoßen.

Allem Anschein nach bietet gerade der **Europäische Binnenmarkt** ein nahrhaftes Milieu für solch unseriöses Geschäftsgebaren.

Denn anders ist kaum zu erklären, dass sich häufig Deutsche, die hierzulande ihr Unwesen treiben, hinter Firmen mit einem Geschäftssitz in Spanien, England oder den neuen Mitgliedsstaaten verschanzen. Vor diesem Hintergrund verwundert es nicht, dass das Vertrauen der Verbraucher in den Schutz ihrer Rechte in der EU leicht gesunken ist: Laut Eurobarometer 298 fühlen sich nur noch 51% der befragten Verbraucher angemessen geschützt.

Zukünftig sollte dem **EVZ in Kiel** noch stärker die Aufgabe zukommen, als entschiedener Verfechter von Verbraucherbelangen Vertrauen aufzubauen, um zu verhindern, dass der EU Binnenmarkt in Verruf gerät. Denn seine Chancen für die Bürger sind auch im positiven Sinne grenzenlos. Vor allem die Vielzahl und die Vielfalt der Anfragen zu **Gesundheitsdienstleistungen** im EU-Ausland deutet auf ein steigendes Interesse und die Bereitschaft, sich selbst den Binnenmarkt zu „erobern“.

### Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.,

Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel

Telefon 0431/59 09 90

Telefax 0431/5 90 99 77

info@verbraucherzentrale-sh.de

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

Redaktion: Thomas Hagen

Gestaltung: pur.pur GmbH Visuelle Kommunikation

Druck: A.C. Ehlers

Hinweis: Alle Personenbezeichnungen in dieser Publikation beziehen sich auf Männer und Frauen. Aus Gründen der Lesbarkeit werden jedoch nicht immer beide Geschlechter genannt. Dieser Bericht ist auch im Internet abrufbar unter:

[www.verbraucherzentrale-sh.de](http://www.verbraucherzentrale-sh.de)

## Einnahmen

|                                                                                                        |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren des Landes Schleswig-Holstein ..... | 925.015,88          |
| Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz .....                            | 292.163,36          |
| Bundesministerium für Wirtschaft .....                                                                 | 26.510,00           |
| Kreis Bad Segeberg .....                                                                               | 215.000,00          |
| Kommunen .....                                                                                         | 18.500,00           |
| Europäische Union .....                                                                                | 72.729,60           |
| <br>Eigenerträge der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. ....                                  | 372.907,38          |
| → Beratung .....                                                                                       | 219.521,59          |
| → Veranstaltungen und Veröffentlichungen .....                                                         | 48.266,75           |
| → Spenden, Mitgliedsbeiträge, Geldbußen .....                                                          | 9.398,84            |
| → Sonstige .....                                                                                       | 95.720,20           |
| <br>NDR .....                                                                                          | 10.668,75           |
| Schleswig-Holsteinischer Sparkasse- und Giroverband .....                                              | 16.994,44           |
| Spitzenverbände der Krankenkassen .....                                                                | 137.460,00          |
| Überträge und Rückstellungen .....                                                                     | 126.465,13          |
| <br><b>Summe der Einnahmen / Erträge .....</b>                                                         | <b>2.214.414,54</b> |

## Ausgaben

|                                                |                     |
|------------------------------------------------|---------------------|
| Personalausgaben .....                         | 1.551.161,94        |
| Sachausgaben .....                             | 621.876,63          |
| → Geschäftsbedarf .....                        | 55.243,26           |
| → Post- und Fernmeldegebühren .....            | 29.036,85           |
| → Geräte und Ausstattungsgegenstände .....     | 112.819,35          |
| → Gebäudebewirtschaftung .....                 | 20.918,26           |
| → Mieten und Pachten .....                     | 147.867,13          |
| → Reisekosten .....                            | 30.151,81           |
| → Veranstaltungen und Veröffentlichungen ..... | 80.521,04           |
| → Werbeausgaben .....                          | 18.435,46           |
| → Sachverständigen- und Gerichtskosten .....   | 3.535,00            |
| → Mitgliedsbeiträge .....                      | 655,00              |
| → Nicht abziehbare Vorsteuerzahlungen .....    | 31.569,27           |
| → Sonstige und Rückstellungen .....            | 91.124,20           |
| <br><b>Summe der Ausgaben .....</b>            | <b>2.173.038,57</b> |
| <br><b>Überträge und Rückzahlungen .....</b>   | <b>41.375,97</b>    |

## Mitgliedsverbände

Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen, Bündnis 90/Die Grünen LV SH, CDU SH, Coop SH e. G., Deutsche Familienverband, Deutscher Frauenring e.V., Deutscher Hausfrauenbund e. V., Deutscher Mieterbund LV SH e. V., FDP LV SH, Haus&Grund SH, Hausfrauen -Union e. V., Investitionsbank SH, Kieler Frauenbildungsverein e.V., LandesFrauenRat, Landesjugendring SH e. V., Landesseniorenrat SH e. V., Landesverband Freier Wohnungsunternehmen HH, SH, Meck-Pom, LandFrauenVerband SH e. V., PRO BAHN SH/HH, Rationalisierungskuratorium der Deutschen Wirtschaft e. V., Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e. V., Sozialverband Deutschland e. V., LV SH, SPD LV SH, Verband Wohneigentum SH e. V., Zahnärztekammer SH

## Verbrauchergemeinschaften

Verbrauchergemeinschaft Bad Segeberg e. V., Gustav-Frenssen-Weg 10, 23795 Bad Segeberg, Verbrauchergemeinschaft Kreis Steinburg, Trotzenburger Straße 18, 25524 Itzehoe, Verbrauchergemeinschaft Kreis Stormarn e. V., Up den Pahl 52, 23843 Bad Oldesloe, Verbrauchergemeinschaft Lübeck e. V., Strampfershof 3, 23611 Bad Schwartau, Verbrauchergemeinschaft Neumünster, Gotenstraße 37, 24539 Neumünster

## Vorstand

Vorsitzender: Peter Beushausen  
Stellvertretende Vorsitzende: Prof. Dr. Eberhard Dall'Asta, Rolf Teucher  
Ehrenvorsitzender: Günter Meyer-Bettyn  
Beisitzer: Hans-Joachim Grote, Ilse Fischer (ab Mai 08), Hans-Peter Küchenmeister, Dietmar Walberg, Petra Oschadléus, Jutta Schümann, Jochem Schlotmann, Brita Schmitz-Hübsch, Uwe Jancke (bis Mai 08)

## Beirat

Vorsitzender: Jochem Schlotmann  
Stellvertretender Vorsitzender: Prof. Dr. Klaus Hesse  
Beisitzer: Heidrun Clausen, Dr. Petra Schulze-Lohmann, Dr. Hartmut Euler, Dietmar Funk, Detlef Matthiessen, Prof. Dr. Klaus Kruber, Sigrid Tenor-Alschausky, Heinz-Günter Hergesell, Hans-Peter Mallkowsky, Axel Bernstein, Ilse Fischer (bis Mai 08)

## Geschäftsführung

Stefan Bock

## Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen

- Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen e. V., Kiel
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft, dgh, Aachen
- Europäische Bewegung Schleswig-Holstein, Kiel
- Rationalisierungskuratorium der Deutschen Wirtschaft e. V., Bremen
- Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e. V., Kiel

- VZBV, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände e. V., Berlin
- VBLU Versorgungsverband bundes- und landesgeförderter Unternehmen e. V., Bonn
- Verein Patienten-Ombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e. V.
- Stiftung Warentest, Berlin

## Mitarbeit in Organisationen (Ausschüsse und Beiräte)

- Arbeitsgemeinschaft für Vieh und Fleisch in Schleswig-Holstein
- Arbeitsgruppe Modellprojekt „Trägerunabhängige Beratungsstellen in Schleswig-Holstein“
- Arbeitsgruppe Agenda 21 beim Ministerium für Umwelt, Natur und Landwirtschaft
- Arbeitskreis „Fairer Handel“ beim Bündnis Entwicklungspolitischer Initiativen
- Beirat der DGE, Sektion Schleswig-Holstein
- Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (VZBV), Berlin
- Einigungsstelle zur Beilegung von bürgerlichen Rechtsstreitigkeiten bei der Industrie- und Handelskammer zu Lübeck
- EU-Arbeitsgruppe bei der Investitionsbank des Landes Schleswig-Holstein
- EU-Kommission f. Gesundheit u. Verbraucherschutz / European Consumer Centres Network Meetings
- Koordinierungsstelle Schuldnerberatung Schleswig-Holstein
- Lenkungsgrremium der Zertifizierungsstelle der LC GmbH, Kiel (Private Kontrollstelle der Rindfleischetikettierung)
- Medienrat der Unabhängigen Landesanstalt für das Rundfunkwesen Schleswig-Holstein, Kiel
- Netzwerk „Ernährung“ in Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Soziales, Gesundheit und Verbraucherschutz
- Qualitätsausschuss der Landwirtschaftskammer Schleswig-Holstein, Kiel
- Schlichtungsstelle Rundfunk- und Fernsehtechnik Schleswig-Holstein, Lübeck

## Landesgeschäftsstelle

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.  
Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel  
Telefon 0431/590 99 0  
Telefax 0431/590 99 77  
info@verbraucherzentrale-sh.de  
www.verbraucherzentrale-sh.de

Beratungsstelle Norderstedt, Rathausallee 38, 22846 Norderstedt  
Telefon 040/523 84 55  
Telefax 040/528 26 04  
norderstedt@verbraucherzentrale-sh.de

## Projekte:

Europäisches Verbraucherzentrum, Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel  
Telefon 0431/ 590 99 50  
Telefax 0431/590 99 77  
evz@evz.de  
www.evz.de

Unabhängige Patientenberatung Deutschland, UPD gGmbH, Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel  
Telefon 0431/590 99 60  
Telefax 0431/590 99 77  
kiel@unabhaengige-patientenberatung.de

Schuldnerberatung Bad Segeberg, Kirchplatz 1, 23795 Bad Segeberg  
Telefon 04551/908 44 0  
Telefax 04551/908 44 22  
segeberg@verbraucherzentrale-sh.de

Schuldnerberatung Kaltenkirchen, Kieler Straße 7, 24568 Kaltenkirchen  
Telefon 04191/722 74 0  
Telefax 04191/722 74 22  
kaltenkirchen@verbraucherzentrale-sh.de

## Beratungsstellen in Schleswig-Holstein

Beratungsstelle Flensburg, Schiffbrücke 65, 24939 Flensburg  
Telefon 0461/2 86 04  
Telefax 0461/2 75 78  
flensburg@verbraucherzentrale-sh.de

Beratungsstelle Heide, Postelweg 4, 25746 Heide  
Telefon 0481/6 17 74  
Telefax 0481/6 36 09  
heide@verbraucherzentrale-sh.de

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

Beratungsstelle Lübeck, Fleischhauerstraße 45, 23552 Lübeck  
Telefon 0451/7 22 48  
Telefax 0451/7 63 55  
luebeck@verbraucherzentrale-sh.de