



verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein

JAHRESBERICHT 2023

Für starke Verbraucherrechte und fairen Wettbewerb

FAKTEN

Lebensmittelpreise
legten erneut zu: 2023
stiegen sie um
**weitere
20%**
im Vergleich zum
Vorjahresmonat.

In einigen Versorgungsge-
bieten verschiedener Anbieter
waren zwischen 2020 und 2023
Preissteigerungen von
**mehreren
100%**
zu verzeichnen.

150.000 Euro

hat eine Anlegerin aus Schleswig-
Holstein beim Online-Trading an
Betrüger verloren.

17

Schulen in
Schleswig-Holstein
sind ausgezeichnete
Verbraucherschulen.

Die im Anschluss an unsere
Energieberatung umgesetzten
Maßnahmen führten in Schleswig-
Holstein zu **Energieeinsparungen
in Höhe von 290 Gigawattstunden.**
Gleichzeitig wurden **CO₂-Emissio-
nen um mehr als 107.000 Tonnen
gesenkt.**

Eine Umfrage der
Verbraucherzentralen
zeigte:
**Fast jeder
Dritte**
wurde bereits Opfer
von Account-Hacking.

LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,



mit dem Jahr 2023 blicken wir auf drei Jahre Polykrise zurück. Corona-Pandemie, Energiekrise und Inflation haben zu vielen Problemen für die Verbraucherinnen und Verbraucher in Schleswig-Holstein geführt und

bestehende verschärft. Viele suchten daher Rat bei der Verbraucherzentrale, wie Energie und Geld gespart werden könne, oder rechtliche Beratung, ob Preiserhöhungen der Energieversorger rechtens wären. Wegen der enormen Teuerungen aber gleichbleibenden Einkünfte suchten die Verbraucher vermehrt Rat zur Umschuldung ihrer überzogenen Konten. Daneben befanden sich vermeintlich kleinere Probleme, etwa mit untergeschobenen Abos, Fake-Shops oder Alltagsverträgen für Internet, Telefon und Mobilfunk, auf einem unverändert hohen Niveau. Hierzu lieferte die VZSH aktuelle Tipps, Hintergrundinformationen und Musterbriefe, beantwortete Fragen und unterstützte Betroffene in individuellen Beratungen und in Informationsveranstaltungen. Zu diesen und weiteren Themen leisteten wir außerdem präventive Bildungsarbeit an Schulen und anderen Bildungseinrichtungen. Nach sprunghaftem Anstieg der Verbraucherkontakte 2022 sind die Kontaktzahlen im vergangenen Jahr erneut gestiegen.

Der Trend, sich im Zuge der Energiepreiskrise aktiv an der Energiewende zu beteiligen und sich von fossilen Energieträgern unabhängig zu machen, setzte sich im Jahr 2023 fort. Sanierungs- und Unabhängigkeitsbestrebungen blieben bei gestiegenen Zinsen und Baukosten allerdings eine Frage des Geldes. Ein wachsender Teil der Gesellschaft kann die Energiepreissteigerungen nicht durch bauliche Maßnahmen bewältigen. Durch den Kostenanstieg in nahezu allen Lebensbereichen droht vielen eine nicht stemmbare finanzielle Mehrbelastung. In der Folge wuchs in den vergangenen Jahren der Frust vieler Verbraucher. Ge-

rade bei den vulnerablen Verbrauchern führte das zu einem wachsenden Gefühl der Ungerechtigkeit. Dank zusätzlicher Mittel des Ministeriums für Landwirtschaft, ländliche Räume, Europa und Verbraucherschutz kann die VZSH seit Juli 2023 die Beratung für Menschen mit geringem Einkommen ausbauen. Zu der mit 2,4 Millionen Euro geförderten Maßnahme „Stärkung der Verbraucherberatung im Rahmen des 8-Punkte-Entlastungspakets zur Energiekrise“ zählte neben dem Ausbau der Energieberatung auch die Ausweitung des bislang am Kieler Ostufer angesiedelten Projekts „Verbraucher stärken im Quartier“ auf die weiteren Beratungsstandorte der VZSH in Flensburg, Heide, Norderstedt und Lübeck. So konnten und können wir vulnerable Verbrauchergruppen gezielt mit Verbraucherrechts- und Budgetberatungen unterstützen. Die Landesregierung hat mit ihrer Förderung die Leistungsfähigkeit der Verbraucherzentrale insgesamt deutlich gestärkt. Dieser zukunftsweisende Schritt ermöglichte uns, die Verbraucheraktivitäten in vielen unserer Arbeitsbereiche nachhaltig zu verbessern. In dem vorliegenden Bericht werden Sie daher an mehreren Stellen von dieser Landesförderung und ihren unterschiedlichen, positiven Auswirkungen auf unsere Leistungsfähigkeit lesen.

All diese wichtigen Schritte waren nur dank der Unterstützung der Abgeordneten des schleswig-holsteinischen Landtags und der Landesregierung möglich, die unsere tägliche Arbeit finanziell auf eine solide Grundlage gestellt haben. Damit wurden die Verbraucherarbeit im Land gefestigt sowie wichtige Vorhaben und aktuelle Themen des Verbraucheralltags angegangen. Besonderer Dank gilt Minister Werner Schwarz für das uns entgegengebrachte Vertrauen und die gute Zusammenarbeit mit dem Verbraucherschutzministerium.

Mit dem vorliegenden Bericht legen wir Rechenschaft ab und geben einen Überblick über die aktuellen Entwicklungen und die Arbeit unserer Fachbereiche im vergangenen Jahr.

Stefan Bock
Vorstand

FEEDBACK

TOP Beratung!

Sehr ausführliche und vor allem verständliche Erklärungen zu meinem Bausparvertrag. Mir wurden die Pro- und Kontra-Argumente erklärt und – für mich ganz wichtig – die eigene Meinung klar abgegrenzt, um mir bei der Entscheidungsfindung zu helfen.

Ich habe zudem super Tipps für die Zukunft bekommen, um mich mit dem Thema Altersvorsorge unabhängig von Bankberatern informieren zu können.

Vielen lieben Dank noch einmal.

Definitiv zu empfehlen!

(Larissa aus Heide)

Ihr Schreiben an die Firma hat Wirkung gezeigt. Heute erhielt ich die noch ausstehende Korrekturrechnung und auch die Endabrechnung zu meinem Stromlieferungsvertrag. Beide ohne Fehler, sodass ich endlich einen Schlusstrich unter die leidige Angelegenheit ziehen kann und auch noch eine Rückzahlung von etwa 500 Euro bekomme.

Vielen Dank, ohne Ihr Zutun wäre die Angelegenheit immer noch nicht erledigt.

(Manfred aus Rickert)

Ich habe die beste Unterstützung und Beratung fürs Kündigen meines Vertrages bekommen!

Kann nur jedem empfehlen, die Dienste der Verbraucherzentrale zu nutzen!!!

(Hannah aus Kiel)

Dank der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein war das Problem mit einem Anbieter innerhalb 30 Minuten zur vollen Zufriedenheit gelöst. Vielen Dank an Herrn Hardtke. Ich kann die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein nur weiterempfehlen!

(Jana aus Kiel)

Ich möchte mich nochmals recht herzlich für die Durchführung der Workshops bei Ihnen bedanken. Die Schülerinnen und Schüler fanden den Workshop sehr gut und waren darüber hinaus auch sehr positiv überrascht, welche Leistungen die Verbraucherzentrale anbietet.

(Petra, Lehrerin aus Lübeck)

Ich musste zum ersten Mal die Hilfe einer Verbraucherzentrale in Anspruch nehmen und war sehr überrascht, wie schnell ich eine Rückmeldung auf meine E-Mail-Anfrage erhalten habe. Mein Anliegen wurde dann ebenso schnell platziert und gelöst. Ich habe mich so sehr darüber gefreut und kann den Damen und Herren der Verbraucherzentrale gar nicht genug danken. So geht Service!!! Davon können sich Unternehmen mal eine Scheibe abschneiden!

Beste Grüße noch einmal und noch einmal vielen Dank!

(Karsten aus Flensburg)

INHALT

- 3** Editorial
- 6** Medien & Kommunikation
- 10** Verbraucherschutz im Quartier
- 14** Beratung
- 16** Energiewende & Nachhaltigkeit
- 19** Energieberatung
- 22** Markt & Recht

MARKT & RECHT



VERBRAUCHERBILDUNG



VERBRAUCHERSCHUTZ IM QUARTIER



- 24** Energierecht
- 26** Finanzdienstleistungen
- 28** Lebensmittel & Ernährung
- 32** Verbraucherbildung
- 35** Impressum
- 36** Verbraucher stärken im Quartier
- 38** Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
- 40** Schuldner- und Insolvenzberatung
- 42** Jahresabschluss 2023
- 43** Verbraucherkontakte



**MEDIEN &
KOMMUNIKATION**

Finanzielle Unsicherheiten aufgrund stetig steigender Kosten in nahezu allen Lebensbereichen führten bei Verbrauchern und Journalisten zu einem hohen Informationsbedarf. Nach Jahren anhaltender Krisen war die Nachfrage nach gesicherten Informationen und unabhängigen fachlichen Einschätzungen sehr groß.

Um die Verbraucher in Schleswig-Holstein mit notwendigen Informationen zu unterstützen, nutzten wir in der Kommunikationsarbeit die klassische Pressarbeit kombiniert mit einer direkten Verbraucherkommunikation über die Sozialen Netzwerke. Viele Journalisten suchten den Kontakt zu uns, um unsere unabhängige fachliche Einschätzungen zu tagesaktuellen Entwicklungen zu erfragen. Die großen Themen aus dem vergangenen Jahr waren die Preisentwicklungen auf dem Energiemarkt sowie die Auswirkungen der Inflation auf die verschiedenen Lebensbereiche der Verbraucher. In Zusammenarbeit mit allen Fachreferaten erarbeiteten wir zahlreiche Spartipps, die in Form von Pressemitteilungen an Journalisten und als Printprodukte über unsere Beratungsstellen an Verbraucher verteilt wurden. Unsere aktive Medienarbeit nutzten wir zudem, um auf bestimmte Themen hinzuweisen, die im Rahmen der Energiepreiskrise und deren Auswirkungen in den Hintergrund des öffentlichen Bewusstseins rückten, wie etwa untergeschobene Verträge von Telekommunikationsanbietern oder Lebensmittelverschwendung. Gleichzeitig nutzen wir unsere Kommunikationsmöglichkeiten, um den präventiven Ansatz unserer Arbeit in der Verbraucherbildung von Kindern und Jugendlichen bekannter zu machen.

Unsere Fachleute waren als Interviewpartner bei den Medien stark gefragt. Sie traten live in Fernsehsendungen auf, lieferten Tipps und Kommentare für das Radio und wurden bundesweit in Zeitungen und Magazinen zitiert. Unsere Pressestelle koordinierte 490 Medienanfragen, die 421 Interviews und weitere Stellungnahmen zur Folge hatten. Außerdem pflegte sie den Kontakt mit Journalisten und informierte die Öffentlichkeit laufend mit 71 Pressemitteilungen. Neben regelmäßigen Veröffentlichungen in regionalen Medien waren wir auch bundesweit mit vielen Themen vertreten – beispielsweise im ZDF, auf RTL und im Deutschlandfunk sowie in der Süddeutschen Zeitung, der Zeit, dem Spiegel und der Bildzeitung. Insbesondere die Aufnahme zahlreicher Pressemitteilung durch die Deutsche Presse-Agentur führte zu einem starken Anstieg unserer Ver-

öffentlichungen im überregionalen Mediensegment. Insgesamt zählten wir im vergangenen Jahr 969 Veröffentlichungen – so viele wie noch nie.

Ein Reichweiterefolg war auch unsere hybride Jahrespressekonferenz gemeinsam mit Verbraucherschutzminister Werner Schwarz zum Jahresbeginn 2023. Da wir den Zugang zu unserer Pressekonferenz sowohl digital als auch persönlich vor Ort ermöglichten, folgten Vertreter aller großen schleswig-holsteinischen Medien sowie der Deutschen Presse-Agentur unserer Einladung und veröffentlichten Berichte. Die Trends und Entwicklungen der Verbraucherarbeit und der Einblick in unsere Beratung stießen auf großes Interesse.

Ein wichtiger Bereich der Öffentlichkeitsarbeit ist unsere Kommunikation über die Sozialen Netzwerke Instagram, Facebook, X (ehemals Twitter), Mastodon und YouTube. Hier verfolgen wir eine Reichweitenstrategie, dessen Ziel es ist, möglichst viele Verbraucher über aktuelle Themen, Betrügereien und mit Spartipps zu informieren. In Zusammenarbeit mit dem Bundesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ und verschiedenen Fachbereichen aus unserem Haus entstanden Posts zu Finanzthemen sowie Energiesparmaßnahmen. Insgesamt erreichten wir über Facebook, Instagram und X insgesamt 1.903.698 Ansichten unserer Beiträge. Da im Jahr 2023 ein geringeres Werbebudget für unsere Kommunikationstätigkeiten über die Sozialen Medien zur Verfügung stand, konnte die Rekordreichweite von 7.996.148 Ansichten aus dem Jahr 2022 nicht erreicht werden. Ebenso ist die Viralität unserer Beiträge nicht planbar.

Auch unsere Veröffentlichungen über die Sozialen Netzwerke wurden von den Medien aufgenommen. Entweder führten sie direkt zu Veröffentlichungen in Online-Medien oder generierten weitere Pressekontakte, die Veröffentlichungen in Print oder Rundfunk zur Folge hatten.

Über Instagram sprachen wir gezielt 25- bis 35-jährige Verbraucher an. Hierbei wurde verstärkt auf Videoformate gesetzt, in denen wir durch die direkte Ansprache der Verbraucher zielgruppenspezifische Tipps und Hinweise vermittelten. Auf Facebook fokussierten

Mit 969 Veröffentlichungen waren wir so stark in den Medien vertreten wie noch nie.



wir uns auf Verbraucher im Alter von 30 bis 55 Jahren, was sich ebenfalls in den Themen widerspiegelte. X nutzten wir, um gezielt mit Entscheidungsträgern und Journalisten in Kontakt zu treten. Über diesen Kanal veröffentlichten wir Kommentare und Einschätzungen

unserer Fachreferenten zu aktuellen Verbrauchertemen. Eine weitere Zielgruppe, die wir über X erreichten, waren Lehrkräfte. Zuvor im Referat Verbraucherbildung entstandenes Lehrmaterial für den Schulunterricht konnten wir über X bewerben. Mit der Übernahme des Unternehmens durch einen der reichsten Men-

schen der Welt im vergangenen Jahr veränderte sich die Kommunikationspolitik der Plattform. Wir blicken seither mit besonderem Augenmerk auf dieses Medium. Sollte sich die Stimmung der Plattform-User weiter aufheizen, behalten wir uns vor, uns von X zu-

i VERBRAUCHERINFORMATIONEN

Besuche Online-Portale	2023	2022
Verbraucherzentrale.sh	393.451	497.542
Verbraucherzentrale.de*	44.689.484	40.141.684
<i>*Gemeinschaftsauftritt von 14 Verbraucherzentralen</i>		
VZSH auf X (ehem. Twitter)	2023	2022
Reichweite	106.696	277.807
Abonnenten	2.670	2.688
VZSH auf Facebook	2023	2022
Reichweite	1.577.693	6.246.650
Abonnenten	3.766	2.901
VZSH auf Instagram	2023	2022
Reichweite	120.800	1.471.691
Abonnenten	3.323	2.819
VZSH auf Mastodon	2023	2022
Abonnenten	1.905	1.600
VZSH auf YouTube	2023	2022
Views	98.509	655
Abonnenten	305	8
Presse, TV und Hörfunk	2023	2022
Interviewanfragen	421	430
Medienveröffentlichungen	969	636
Pressemitteilungen	71	54

rückzuziehen. Zwar nutzen wir Mastodon bereits seit 2021 als eine datenschutzkonforme Alternative für X. Um den Kontakt mit Journalisten und Entscheidungsträgern über die Sozialen Medien weiter ausbauen zu können, begaben wir uns im vergangenen Jahr jedoch auf die Suche nach einer alternativen Plattform.

LinkedIn, eine Plattform, die Einzelpersonen den Aufbau beruflicher Netzwerke ermöglicht, wird zunehmend von Unternehmen und Organisation genutzt. Auch ohne einen Absprung von X fassten wir daher 2023 den Entschluss, LinkedIn in unser Social Media-Portfolio aufzunehmen. Neben der angestrebten Intensivierung der Kommunikation mit Entscheidungsträgern und Journalisten möchten wir die Plattform künftig auch für die Personalbeschaffung nutzen.

Unsere YouTube-Strategie richtet sich grundsätzlich an Verbraucher aller Altersgruppen. Da wir auch auf den anderen Sozialen Netzwerken verstärkt auf Videoformate setzten, ergaben sich im vergangenen Jahr Synergieeffekte. Um den Arbeitsaufwand zu verschlanken, setzten wir auf Mehrfachverwertungen unserer Kurzvideoformate von Instagram. Diese wurden im vergangenen Jahr zusätzlich zu den zweiwöchentlich erscheinenden Langvideoformaten über unseren YouTube-Kanal ausgespielt. Die etwa einminütigen Videos wurden von den Plattform-Nutzern gut angenommen: Einzelne Videos wurden mehrere tausend Mal aufgerufen, womit wir die bisherige Reichweite der Langvideoformate vervielfachen konnten. Gleichzeitig wuchs unsere YouTube-Community seit der regelmäßigen Einbindung der Kurzvideos von acht Abonnenten Ende 2022 auf 305 zum Jahresende 2023.

Von großer Bedeutung für die Verbraucherinformation ist unsere Website. Hier bieten wir Ratsuchenden Antworten auf ihre Fragen und Lösungen für ihre Probleme in Form von Wissensbeiträgen, FAQs, Videos, Podcasts sowie interaktiven Musterbriefen. Die Basis für unsere Beiträge bildeten Fragen und Beschwerden, mit denen Verbraucher zu uns kamen. Viele Menschen fanden über Online-Suchmaschinen zu uns. Um unsere Online-Präsenz zu erhöhen, setzten wir auf regelmäßige Veröffentlichungen und eine professionelle Aufbereitung unserer Inhalte für Suchmaschinen. Die Besucherzahlen unserer Homepage pendelten sich im vergangenen Jahr mit 393.451 Seitenbesuchen auf einem hohen Niveau ein.



VERBRAUCHERS IM QUARTIER



CHUTZ

Mit der Finanzierung der Maßnahme „Stärkung der Verbraucherberatung im Rahmen des 8-Punkte-Entlastungspakets zur Energiekrise“ erkannte die Landesregierung im vergangenen Jahr die Dringlichkeit, Verbrauchern in der Polykrise notwendige Unterstützungsleistungen zu bieten. Mit der Förderbescheidübergabe zum 1. Juli 2023 konnten wir unsere Energieberatung ausbauen und die aufsuchende Verbraucherarbeit in ausgewählten Quartieren in Flensburg, Heide, Kiel, Lübeck und Norderstedt aufbauen. Die Beratung richtet sich an Menschen mit wenig Geld und ist kostenfrei.

Seit 2020 sind die Verbraucherpreise im Mittel in allen Lebensbereichen gestiegen. Besonders die Kosten für Energie (+58 Prozent) und Lebensmittel (+32 Prozent) zogen enorm an. Wie ein Haushalt eine Krise übersteht, hängt von der finanziellen Ausstattung ab. Krisen treffen Menschen in unterschiedlicher Intensität. Während bei finanziell abgesicherten Verbrauchergruppen der Wunsch nach Autarkie wuchs und zu Investitionen in energetische Sanierungsmaßnahmen des Eigenheims oder der Nutzbarmachung erneuerbarer Energien mündete, geriet ein wachsender Teil der schleswig-holsteinischen Gesellschaft in existenzielle Nöte. Als Teil des 8-Punkte-Entlastungspakets zur Energiekrise und unserer damit verbundenen Beratungsoffensive näherten wir uns dem gemeinsamen Vorhaben im vergangenen Jahr zunächst konzeptionell, leiteten Begriffe wissenschaftlich ab und evaluierten aktuelle Gesellschafts- und Wirtschaftsentwicklungen.

Den Auswertungen der Statistischen Ämter des Bundes und der Länder zufolge waren allein im Jahr 2022 rund 17 Prozent der Schleswig-Holsteiner gefährdet, unter die Armutsgrenze zu rutschen. Insbesondere Alleinerziehende (41 Prozent), Haushalte mit zwei Erwachsenen und drei oder mehr Kindern (34,1 Prozent), Einpersonenhaushalte (26,4 Prozent) und Erwerbslose (23,9 Prozent), zu denen Vorschul- und Schulkinder sowie Rentner zählen, sind diesem Risiko in Schleswig-Holstein ausgesetzt. Zur Einordnung: Als „arm“ gelten Personen, die weniger als 60 Prozent des mittleren Nettoeinkommens von rund 1.980 Euro pro Monat zur Verfügung haben. Vulnerable Verbraucher beziehen oft Transferleistungen. Mit Sozialhilfe, Bürgergeld oder BAföG werden Menschen verschiedener Gesellschaftsgruppen staatlich unterstützt, etwa



Verbraucherschutzminister Werner Schwarz (r.) überreicht den Förderbescheid an Stefan Bock (l.), Vorstand der VZSH.

Studierende, ältere Menschen, Familien oder Geringverdiener. Hiervon abgeleitet ergibt sich, dass verletzte Verbraucher eine äußerst heterogene Personengruppe mit vielschichtigen Bedürfnissen sind.

Die Zielgruppe der Quartiersmaßnahme definierten wir als Menschen, die durch die Energiekrise und ihre Folgen eine gesteigerte Verletzlichkeit im Verbraucheralltag aufweisen beziehungsweise weniger resilient sind. Sie eint der fehlende Zugang zu Ressourcen wie Wissen und Erfahrung, finanzielle Mittel oder Verständnis für soziokulturelle Gegebenheiten – Bedingungen, die ihnen helfen würden, die Krisenzeit unbeschadet zu überstehen. Gesellschaftsgruppen, die vor der Energiekrise noch in der Lage waren, ihren Verbraucheralltag eigenständig zu bewältigen, sehen sich in Zeiten finanzieller Mehrbelastung und gesellschaftlicher Unsicherheit überfordert. Menschen, die bereits vor der Polykrise am Existenzminimum lebten, empfinden sich nun häufig als ohnmächtig. Schon geringe Zusatzkosten, etwa für einen untergeschobenen Vertrag oder eine Energierechnung, können bei diesen Menschen zu Zahlungsunfähigkeit, Inkassoverfahren, negativem Schufa-Eintrag und Vollstreckungsbescheid führen. In unseren Beratungsstellen

stellten wir in den letzten Jahren fest, dass diese Abwärtsspirale bei Verbrauchern zu Verzweiflung und Frust führt. Mit unserer Verbraucherarbeit im Quartier zielen wir darauf ab, den verletzlichen Teil der Bevölkerung in seiner Lebenswelt zu erreichen und durch unsere aufsuchende Präventionsarbeit finanzielle Schäden zu vermeiden sowie bereits entstandene aufzulösen.

Gleichzeitig kann die Verschärfung der individuellen Lebenssituation im Einzelnen zu extremen politischen Haltungen führen. Durch unsere niedrigschwellige Verbraucherarbeit leisten wir einen Beitrag zu sozialer Sicherheit, Gerechtigkeit und gesellschaftlicher Teilhabe und schaffen nicht zuletzt Vertrauen in staatliche Organe. Darüber

hinaus unterstützen wir eine vielerorts überlastete Landschaft von Angebotsträgern des sozialen Sicherungssystems, indem wir Anfragen übernehmen, die an anderer Stelle deplatziert sind.

Vulnerabilität äußert sich nicht ausschließlich durch eine geringe Ausstattung mit finanziellen Mitteln. Hervorzuheben ist, dass durch die erhöhten finanziellen Belastungen auch Menschen und Bedarfsgemeinschaften als vulnerabel betrachtet werden können, denen nach politischen Maßstäben keine finanziellen Zuwendungen zustehen. Neben Leistungsempfängern sind also auch Familien und Personen mit geringem Einkommen, Alleinerziehende oder ältere Menschen, Auszubildende und Studierende als verletzlich zu betrachten. Andere Faktoren können ebenso Voraussetzung für Vulnerabilität sein. Zugewanderte Menschen beispielsweise sind aufgrund häufig noch fehlender sprachlicher Gewandtheit oder Verständnis für die deutschen Systeme, Rechte und Pflichten anfälliger für Verbraucherfallen. Bildungsferne Gesellschaftsgruppen kämpfen verstärkt mit Ängsten und Unsicherheiten, resultierend aus einer pluralisierten Lebenswelt mit vielschichtigen und schwer greifbaren Problemlagen. Die Energiekrise verstärkt diese Unsicherheiten und führt dazu, dass

Menschen sich abgeschlagen und nicht gesellschaftszugehörig fühlen. Wir schaffen mit unseren Angeboten Sicherheiten, indem wir finanzielle, bürokratische und soziale Zugangshürden abbauen und Beratung zugänglich machen. So geben wir Orientierung im Verbraucheralltag und ermöglichen gesellschaftliche Teilhabe, Integration und Inklusion.

Um mit dem Start unserer Beratungsoffensive im Rahmen des 8-Punkte-Entlastungspakets möglichst viele vulnerable Verbraucher zu erreichen, konzentrierten wir uns im vergangenen Jahr auf die Etablierung unserer Verbraucherarbeit in den Quartieren rund um die fünf Beratungsstellen. Dieser aufsuchende Ansatz unterscheidet sich von unserer herkömmlichen Verbraucherarbeit. Quartiersbewohner bewegen sich vermehrt in ihrer näheren Umgebung und in engen sozialen Räumen. Viele von ihnen finden den Weg in unsere Beratungsstellen nicht oder können sich das reguläre Angebot nicht leisten. Aus diesen Gründen suchen unsere Fachkräfte sie in ihrem jeweiligen Stadtviertel auf.

Für diese herausfordernde Aufgabe konnten wir sehr kompetente und motivierte Fachkräfte finden:

Mit der ersten Neueinstellung einer Quartiersmitarbeiterin im Oktober 2023 startete die aktive Netzwerkarbeit in der Flensburger Nordstadt. Im November 2023 kamen eine Kommunikationsreferentin und ein Koordinator hinzu. Weitere drei Kolleginnen für die Lübecker Quartiere Moisling, Buntekuh und St. Lorenz sowie den Kieler Stadtteil Mettenhof folgten im Dezember 2023. Das bis Ende Juni 2024 befristete Bundesprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“ in Kiel-Gaarden soll schließlich mit zwei Vollzeitstellen in die Landesmaßnahme übergehen. Um die Lebenssituation vulnerabler Verbraucher nachhaltig zu verbessern, schufen unsere Fachkräfte erste Strukturen in den Quartieren, etablierten offene Sprechstunden und organisierten Informationsveranstaltungen zu relevanten Themen. Mit viel Persönlichkeit und Präsenz leisten sie niedrigschwellige, aufsuchende und

kostenfreie Verbraucherarbeit. Somit stellten wir im vergangenen Jahr wichtige Weichen für eine nachhaltige und zukunftsfähige Verbraucherarbeit für und mit vulnerablen Personengruppen.

Während die ersten Aktionen in den Quartieren stattfanden, erarbeitete das Referat für Kommunikation eine umfassende Medienstrategie für die neue Verbraucherschutzmaßnahme. Binnen zwei Monaten stand ein medien- und kanalübergreifendes Konzept, das drei große Zielgruppen adressiert: In erster Linie müssen wir vulnerable Verbraucher aus schleswig-holsteinischen Quartieren ansprechen, zweitens die Maßnahme bei Presse und Medienvertretern bekannt machen und schließlich politische Akteure und Entscheidungsträger auf kommunaler und Landesebene informieren und überzeugen. Hinzu kommen lokal ansässige sowie regionsübergreifende Multiplikatoren, Netzwerkpartner und natürlich die Gesellschaft insgesamt. Unsere Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ist deshalb breit gefächert und nutzt klassische wie neue Medien.

Die Kommunikation mit verletzlichen Verbrauchern etwa halten wir so niedrigschwellig und unkompliziert wie möglich. Basis ist der persönliche Austausch im Rahmen von offenen Sprechstunden und Veranstaltungen ohne Terminstruktur. Informationsmaterialien wie Flyer, Aushänge oder Broschüren werden nach dem Konzept leichter Sprache getextet und übersichtlich gestaltet. Wir arbeiten mit Übersetzungen ins Englische, Russische, Arabische, Türkische und Persische. In der Netzwerkarbeit mit Multiplikatoren und Kooperationspartnern nutzen wir das Infomaterial ebenfalls, begleiten die Kommunikation jedoch, wenn nötig, mit fundierten Daten und Erhebungen aus der Wissenschaft und bereiten diese konzeptionell und grafisch auf.

Bei der politischen Kommunikation wird es vor allem darauf ankommen, relevante Entscheidungsträger für die Förderung der Maßnahme über 2024 hinaus zu gewinnen.

**Chancengleichheit,
soziale
Teilhabe und
Selbstbestimmtheit
bilden das
Fundament unseres
demokratischen
Zusammenlebens.
Unsere Maßnahme
ist ein Angebot an
den Einzelnen –
zum Vorteil für alle.**



BERATUNG

IN FLENSBURG, HEIDE, KIEL, LÜBECK UND NORDERSTEDT

Unser Angebot der persönlichen und telefonischen Beratung in Flensburg, Heide, Kiel, Lübeck und Norderstedt bietet den Menschen Unterstützung bei Konflikten mit Unternehmen und wichtigen Entscheidungen. Im vergangenen Jahr waren unsere Fachleute so gefragt wie nie. Für viele Verbraucher waren sie die erste Anlaufstelle bei Fragen zu Preiserhöhungen und Problemen mit verschiedensten Unternehmen.

In einer zunehmend digitalisierten Welt sind eine persönliche Beratung und Antworten auf individuelle Fragen selten geworden. Callcenter-Telefonate, vorverfasste Standardantworten per E-Mail oder Verweise auf FAQ-Sammlungen auf Homepages – bei Problemen mit Verträgen und Reklamationen suchen Verbraucher zunehmend vergebens nach einer direkten Kontaktmöglichkeit mit Unternehmen. Umso wichtiger waren unsere Beratungsstellen vor Ort: In Gesprächen mit unseren Mitarbeitern und in unseren Beratungen bekamen Verbraucher die notwendige Unterstützung, um ihre Rechte durchzusetzen. Für zahlreiche Ratsuchende waren unsere Berater der direkte Ansprechpartner bei Problemen mit Inkassounternehmen, Kreditunternehmen oder untergeschobenen Verträgen. Neben der vor Ort Beratung blieben im vergangenen Jahr auch die Nachfragen per Telefon und E-Mail auf einem hohen Niveau. Durch die Erfassung dieser Kontakte waren unsere Beratungsstellen Seismograph für Verbraucherprobleme im Land und schafften Sichtbarkeit: Sie deckten die Probleme auf und ermöglichten es uns, etwas gegen negative Marktentwicklungen zu tun.

Drei Jahre Polykrise sind nicht ohne Folgen an den Verbrauchern vorübergezogen. So sahen sich unsere Mitarbeiter in den Beratungsstellen mit einem enormen Leidensdruck der Verbraucher konfrontiert. Extreme Abschlags- oder Preiserhöhungen sowie die Auswirkungen der Inflation sorgten bei gut situierten Ver-

brauchern für eine finanzielle Mehrbelastung. Haushalte, die zuvor gerade noch mit ihrem Geld über die Runden kamen, rutschten in die Finanznot ab. Unter den vulnerablen Verbrauchern verbreiteten sich indes Existenzängste und ein Gefühl der Ohnmacht. Dank der Förderung zur „Stärkung der Verbraucherberatung im Rahmen des 8-Punkte-Entlastungspakets zur Energiekrise“ konnten wir dieser Verbrauchergruppe im letzten Jahr bereits kostenlose Beratungen zum Umgang

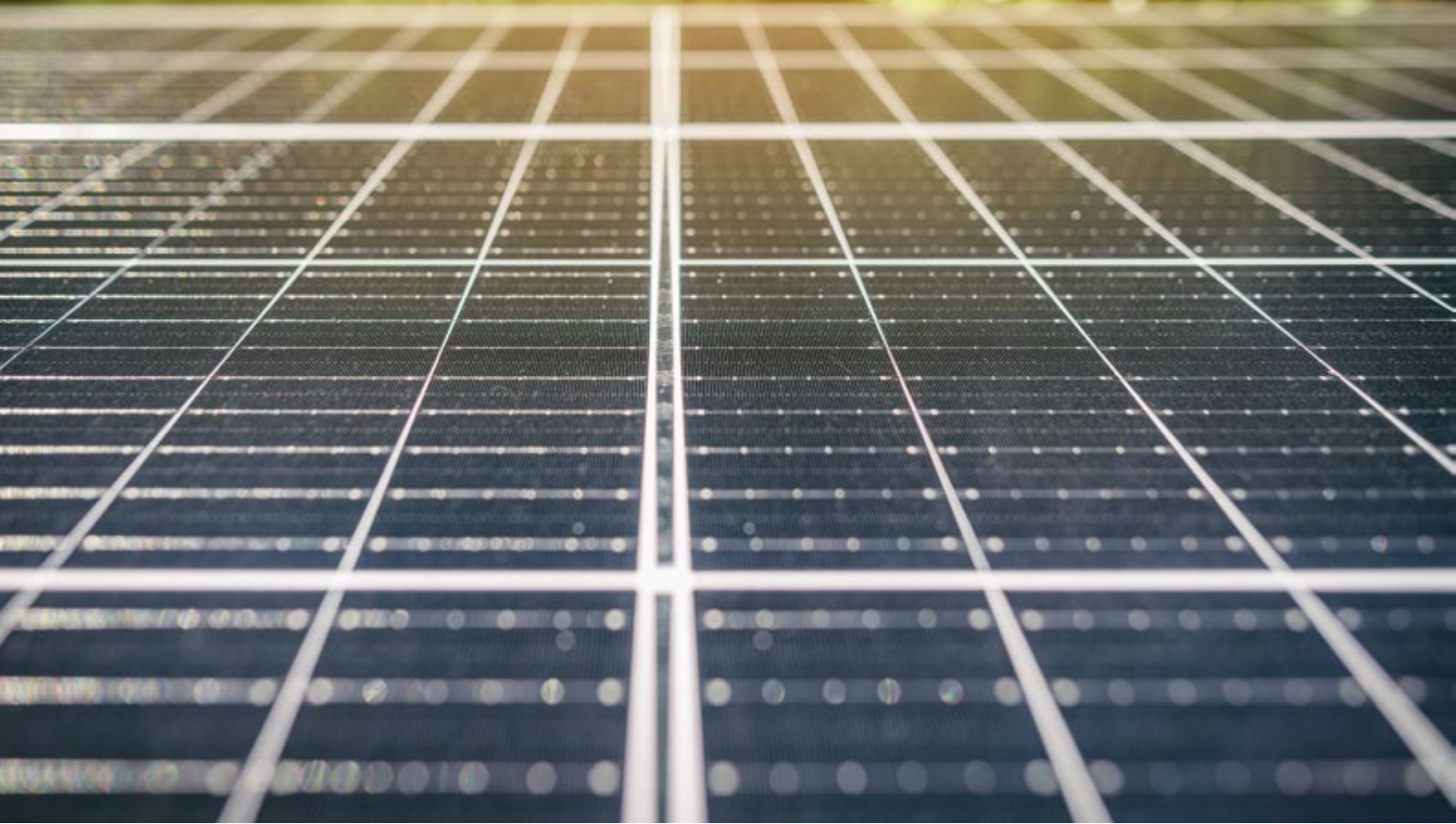
mit hohen Energiekosten sowie Budgetberatungen die erste notwendige Unterstützung bieten. Wo fachkundiger Rat aufgrund unausweichlicher finanzieller Mehrbelastungen nur bedingt weiterhalf, konnten unsere Beratungskräfte zumindest Ängste nehmen. Durch die gute Vernetzung

der Beratungsstellen vor Ort konnten viele Menschen schließlich an andere Einrichtungen, wie Sozialämter oder Bürgerämter, vermittelt werden. Für viele vulnerable Verbraucher waren unsere Gespräche wichtige Weichensteller, die zu einem wachsenden Vertrauen in öffentliche Einrichtungen und ihre Anlaufstellen führten.

80.644 mal wandten sich Menschen 2023 mit Fragen und Beschwerden über Anbieter an uns.

i ZAHNÄRZTLICHE BERATUNG

Bei Zahnbehandlungen und Zahnersatz müssen Verbraucher häufig hohe Beträge selbst bezahlen. Implantate beispielsweise können schnell Kosten von 10.000 Euro und mehr verursachen. Ob eine Behandlung wirklich sinnvoll ist und die Kosten angemessen sind, können Betroffene selbst kaum beurteilen. Unsere zahnärztliche Beratung bietet die Möglichkeit, Kostenvorschläge prüfen zu lassen und eine zweite Meinung von unabhängigen Fachleuten einzuholen. Das Angebot beruht auf einer Kooperation mit der Zahnärztekammer und der Kassenzahnärztlichen Vereinigung.



ENERGIEWENDE & NACHHALTIGKEIT

Die Preisentwicklungen am Energiemarkt sowie die Diskussion um das Gebäudeenergiegesetz (GEG 2024) und die kommunale Wärmeplanung prägte die Arbeit des Referates Energiewende und Nachhaltigkeit im Jahr 2023. Die enge Zusammenarbeit mit dem Verbraucherzentralen Bundesverband (vzbv) half, den Verbrauchern die politischen Entwicklungen über Informationsveranstaltungen näherzubringen sowie die Energieberater der Verbraucherzentrale auf mögliche Fragestellungen vorzubereiten. Rückmeldungen der Verbraucher bildeten wiederum die Basis für die Ansprache von Medien und Politik.

Preisentwicklungen pro Kilowattstunde von über 40 Cent für Gas und über einen Euro für Strom im Jahr 2022 haben die Bundesregierung veranlasst, zum 01. Januar 2023 Energiepreisbremsen zu initiieren. Diese haben vielen Haushalten in Schleswig-Holstein über das Jahr 2023 geholfen. Im Vergleich zum vorherigen Niveau war der fixierte Gaspreis für viele Verbraucher jedoch noch immer doppelt so hoch. Vor allem Verbraucher mit geringem Einkommen und Familien waren stärker durch die steigenden Preise betroffen, da diese anteilig mehr Geld für Lebensmittel, Wohnen und Energie ausgeben. Darüber hinaus haben sie weniger Mög-

lichkeiten, durch geändertes Konsumverhalten Geld zu sparen oder durch Investitionen den Energieverbrauch zu reduzieren. Sie wohnen häufig in Gebäuden mit einem unterdurchschnittlichen energetischen Sanierungsgrad, sodass sich das Heizen für viele im vergangenen Jahr zur zweiten Miete entwickelte. Dementsprechend stark nachgefragt war zu Beginn des Jahres 2023 der Vortrag „Heizkostenrechnung verstehen“, mit dem sich die Mitarbeiter des Referats insbesondere an vulnerable Verbrauchergruppen wandten. Dank der zusätzlichen Mittel der Landesregierung zur „Stärkung der Verbraucherberatung im Rahmen des 8-Punkte-Entlastungspakets zur Energiekrise“ konnten zusätzliches Personal eingestellt und die Energieberatung für vulnerable Verbrauchergruppen ausgebaut werden. So konnte das Veranstaltungsformat „Energie sparen heißt Geld sparen“ aus dem Jahr 2022 fortgeführt werden. Insbesondere in Kooperation mit dem Sozialverband Deutschland, den Groschendrehern und Seniorenbeiräten führten wir diese Veranstaltung in ganz Schleswig-Holstein durch. Auch die Arbeiterwohlfahrt, die Caritas und die Baugenossenschaft Neue GeWoGe nahmen unsere Veranstaltungsarbeit in Anspruch, um ihre Zielgruppen zu informieren. Initiiert durch die Landeskoordinierungsstelle Schuldnerberatung fand zudem ein zweitägiger Austausch mit Schuldnerberatungskräften aus ganz Schleswig-Holstein statt. Dabei zeigte sich, dass der Anteil von Erwerbstätigen und Rentnern, die unsere Beratung in Anspruch nahmen, im Jahr 2023 zunahm.

Die deutlichen Preissteigerungen aus den Jahren 2022 und 2023 führten dazu, dass die Verbraucher zunehmend frustriert und teilweise aggressiv auftraten. Die Menschen fühlten sich ohnmächtig gegenüber ihrem Versorger. Insbesondere wenn dieser hohe Gewinne auswies, unterstellten die Kunden schnell unrechtmäßige Gewinnmitnahmen. Verbraucher erwarteten in diesen Fällen ein schnelleres und schlagkräftigeres Handeln der Politik und der verantwortlichen Organi-

Energiethemen bergen nach wie vor ein hohes Maß an sozialer Sprengkraft. Die deutlichen Preissteigerungen führten dazu, dass Verbraucher frustriert und teilweise aggressiv auftraten.

sationen, wie auch unsererseits. Aus unseren Erfahrungen wissen wir, dass eine juristische Auseinandersetzung häufig mehrere Jahre dauert. Um Missstände zeitnah zu beseitigen, setzten wir daher auf direkte Gespräche mit Anbietern und der Landeskartellbehörde – so auch mit dem Anbieter HanseWerk Natur. Trotz zahlreicher Gespräche mit dem Anbieter im Jahr 2022, blieben deren Aktivitäten jedoch weit hinter unseren Erwartungen zurück. Deshalb setzten wir uns bei unserem Bundesverband dafür ein, eine Sammelklage gegen das Unternehmen einzureichen. Mit Erfolg:

Das entsprechende Klageregister wurde im Dezember 2023 eröffnet.

Im ländlichen Raum stand bei Informationsveranstaltungen vor allem die Wärmewende im Vordergrund. Aufgrund der hohen Energiepreise wurde vielerorts diskutiert, welche Heizlösung in Zukunft die richtige sein könnte. Gemeinsam mit unseren Energieberatern informierten und diskutierten die Fachleute des Referats mit Verbrauchern vor Ort über die verschiedenen Optionen von der Wärmepumpe bis zum Wärmenetz. Die in Teilen sehr emotionalen Diskussionen um das GEG 2024 verunsicherte viele Verbraucher. In den direkten Gesprächen sahen wir uns immer

wieder in der herausfordernden Situation, Vorbehalten und Falschaussagen mit sachlich fundierten Informationen zu begegnen. Zwar wurde mehrheitlich nicht bezweifelt, dass die Energiewende angegangen werden müsse. Verschiedene Verbrauchergruppen befürchteten jedoch, dass die eigenen finanziellen Mittel nicht ausreichten, diese umzusetzen. Besonders häufig äußerten Verbraucher im fortgeschrittenen Alter, dass sie für notwendige Sanierungsmaßnahmen keine Kredite mehr erhielten. Auch junge Familien, die eine Immobilie mit schlechter Energieeffizienz zu einem hohen Kaufpreis erworben hatten, waren durch die gesetzlichen Rahmenbedingungen finanziell stark gefordert.

Dies veranlasste das Referat Energiewende und Nachhaltigkeit dazu, gemeinsam mit dem Referat Markt,



Recht und Finanzdienstleistungen sowie der Energieberatung der Verbraucherzentralen, ein passendes Veranstaltungsformat für diese Personengruppen zu entwickeln. Zudem nahmen wir die Erkenntnisse aus unseren Verbraucherkontakten im vergangenen Jahr zum Anlass, um mit politischen Entscheidungsträgern ins Gespräch zu gehen.

Nach der Verabschiedung des GEG 2024 verlagerte sich der inhaltliche Schwerpunkt stärker hin zur Aufklärung über die gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere der kommunalen Wärmeplanung. Viele kleinere Kommunen nutzten im Jahr 2023 noch die Möglichkeit, Fördermittel für die kommunale Wärmeplanung zu beantragen. Einige nach Landesrecht verpflichtete Kommunen stiegen

bereits in die Öffentlichkeitsbeteiligung ein. Wir nahmen entsprechende Anfragen von örtlichen Akteuren wahr.

Gute Netzwerkarbeit führte zu schnellen Ergebnissen für die Verbraucher.

Filmreihe zu Klimafolgenanpassungen mit den Kooperationspartnern realisiert. Gleichzeitig entstanden in Zusammenarbeit mit dem Kommunikationsreferat eigene Videos, die über die Sozialen Netzwerke sowie unsere Homepage veröffentlicht wurden.

Darüber hinaus führten die Mitarbeiter des Referats die Arbeiten am Thema Klimaanpassung fort. Insbesondere zur Woche der Klimaanpassung führten wir Veranstaltungen in Lübeck, Kiel und im Kreis Stormarn durch. Darüber hinaus haben wir uns in Maßnahmenworkshops und Arbeitskreisen eingebracht und eine



ENERGIEBERATUNG

2023 war ein weiteres Rekordjahr für unsere Energieberatung. Das Interesse der Verbraucher, sich von fossilen Energieträgern zu lösen, war im vergangenen Jahr besonders stark ausgeprägt. Viele Beratungen drehten sich um die Optimierung oder den Austausch der Heizung.

Der Trend aus den Vorjahren setzte sich 2023 fort: Haus- und Wohnungseigentümer setzten auf eine zukunftsfähige Energieversorgung ihrer Immobilien. Verstärkt wurde der Trend durch die gestiegenen Strom- und Gas- und Fernwärmepreise. Immer mehr Immobilienbesitzer gingen auf Sanierungskurs, um sich von den Teuerungen fossiler Energieträger zu lösen. Unsere Energie-

berater weisen seit jeher auf den nachträglichen Wärmeschutz hin, um die Wärmepumpentechnik auch in älteren Gebäuden effizient zu nutzen. Denn, jede eingesparte Kilowattstunde schmälert die Energiekosten.

Die Autarkiebestrebungen der Verbraucher spiegeln sich in unseren Beratungszahlen wider: 2023 suchten insgesamt 18.042 (2022: 17.613) Verbraucher unseren Rat. Entgegen dem Bundestrend konnte die VZSH damit ihre Beratungen in Schleswig-Holstein um 2,5 Prozent steigern.

Um möglichst viele Verbraucher beraten zu können, boten wir neben der persönlichen, telefonischen oder

Videoberatung verstärkt auch Vorträge an. Insgesamt 8.571 Menschen besuchten 2023 unsere 168 Vorträge, online und in Präsenz. Besonders interessierten hier die Heizungs- und Solarthemen. Auf insgesamt 22 Messen berieten unsere Energieberater 1.910 Verbraucher.

Highlights unter den Messen waren 2023 die kleinste und die größte Messe. Während der kleinsten Messe auf dem Plöner Rathausmarkt berieten unsere Energieberater in einem Tiny-Rathaus. Auf der fünftägigen NordBau, Nordeuropas größter Baumesse in Neumünster, berieten wir auf knapp 100 Quadratmetern in Kooperation mit dem Landesverband Haus & Grund, boten dort eigene Vorträge an und begrüßten neben vielen Verbrauchern auch Landespolitiker und Branchenvertreter.

Die am stärksten nachgefragten Themen waren die „staatliche Förderung“ mit knapp 13 Prozent der Nachfragen, gefolgt von „Photovoltaik“ und „Wärmepumpe“ mit 9,1 beziehungsweise 8,8 Prozent. Rund ums Jahr 2023 änderten sich die Richtlinien zur Bundesförderung für effiziente Gebäude (BEG). Es gab Förderstopps und Änderungen in den Anforderungen sowie einen kompletten Neuaufschlag zu 2024. Und auch

das Gebäudeenergiegesetz (GEG) verunsicherte viele Hauseigentümer und ließ diese ihre Investitionen zurückstellen, um im Vorwege eine unabhängige Beratung zu nutzen. Die Verbraucher suchten unsere Beratung auf, um einen Durchblick im Förderdschungel zu erhalten.

Insbesondere unsere Analysen zur Heizungskompatibilität und zum Energieverbrauch waren im letzten Jahr gefragt. Hierbei prüfen unsere Energieberater am Objekt Sanierungsbedarf der Bausubstanz und Technik und suchen nach Energielecks. Gemeinsam mit den Verbrauchern entwickeln unsere Fachleute anschließend Lösungen für oftmals komplexe Probleme.

Die hohe Anzahl von Beratungsanfragen führte unsererseits zu einem wachsenden Personalbedarf. Die Beraterschaft wurde stetig aufgestockt und umfasste zum Jahresende 35 Energieberatungskräfte – bestehend aus Architekten, Bauingenieuren, Wirtschaftsingenieuren, Physikern und Schornsteinfegermeistern –, die als Honorarkräfte für die Verbraucherzentrale SH beraten. Die Verbraucher profitieren seither von unserer fachübergreifenden Expertise.

2023 wuchs unser interdisziplinär aufgestelltes Berater-Team auf 35 Personen.

Um den Zugang zu Informationen zu Energiethemen im Flächenland Schleswig-Holstein möglichst vielen Verbrauchern zugänglich zu machen, arbeiteten wir eng mit Klimaschutzmanagern der Kommunen und Landkreise sowie mit Volkshochschulen zusammen. Immer mehr Kommunen übernahmen im vergangenen Jahr die anfallenden Entgelte für Vor-Ort-Beratungen. Die ohnehin durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz geförderte Beratung kostet den Verbraucher 30 Euro, umfasst in ihrer Wertigkeit jedoch 330 bis 616 Euro.

Unsere Fachleute hielten zudem regelmäßig online und in Präsenz Vorträge bei unseren Mitgliedsver-





bänden, den Landfrauen, Haus & Grund, Verband Wohneigentum, dem Sozialverband Deutschland und anderen.

In der „Solaroffensive SH – Mach Dein Dach zum Stromerzeuger“ kooperierten wir von 2022 bis zum ersten Quartal 2023 mit der Gesellschaft für Energie & Klimaschutz Schleswig-Holstein sowie den Partnern Haus & Grund Schleswig-Holstein, dem Landesverband Erneuerbare Energien und dem Verband Wohneigentum. Im Zuge dessen führten wir 2023 drei Veranstaltungen in ganz Schleswig-Holstein durch und erreichten insgesamt 2.861 Menschen. Hieraus ergaben sich 623 weitere Verbraucherkontakte per telefonischer PV-Sprechstunde oder einer Vor-Ort-Beratung. Nach Abschluss der Solaroffensive ergaben sich weitere Zusammenarbeiten mit Klimaschutzmanagern einzelner Städte und Kommunen, die das Veranstaltungsformat weiter nutzten. 440 Teilnehmer nahmen an zusätzlich fünf weiteren Veranstaltungen teil und

84 Verbraucher nutzen die PV-Sprechstunde über die Kooperation hinaus.

Die insgesamt durchgeführten Beratungen führten im vergangenen Jahr zu konkreten Aktivitäten der Verbraucher und hatten somit einen direkten Einfluss auf die Energieeinsparungen in Schleswig-Holstein. Ratsuchende sparten durch die umgesetzten Maßnahmen gut 290 Gigawattstunden Energie ein. Das entspricht einem durchschnittlichen Energieverbrauch von circa 11.300 Einfamilienhäusern. Gleichzeitig wurden CO₂-Emissionen um mehr als 107.000 Tonnen gesenkt. Diese energie- und klimaschonenden Maßnahmen sind ein zunehmender Wirtschaftsfaktor für Schleswig-Holstein: Sie führten zu knapp 19 Millionen Euro Umsatz. Geld, das nahezu ausschließlich in Schleswig-Holstein investiert wurde. Die gesamte Energieeinsparberatung können wir dank der Förderung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz anbieten.

MARKT & RECHT



Unsere Rechtsberatung war im vergangenen Jahr für zahlreiche Verbraucher die wichtigste und oft letzte Anlaufstelle bei Konflikten mit Unternehmen. Viele wandten sich an uns, weil Anbieter sie unter Druck setzten oder ihre Rechte ignorierten. Die größten Probleme hatten Verbraucher mit Vertriebsmaschinen bei Glasfaservorverträgen und Abo-Fallen im Netz. Doch auch bei außergewöhnlichen Ereignissen stand die VZSH den Verbrauchern schnell und umfassend zur Seite.

Anfang August sollte eines der größten Heavy-Metal-Festivals der Welt im schleswig-holsteinischen Wacken seine Pforten öffnen. Starke Niederschläge veranlassen die Veranstalter jedoch dazu, das Festival auf den Prüfstand zu stellen. Auch eine komplette Absage der Veranstaltung stand kurzzeitig zur Debatte. Zunächst sollten die Festivalbesucher ihre Anreise unterbrechen oder verschieben. Dann verhängten die Veranstalter einen Anreise- und Einlassstopp. Letztendlich wurde der Zeltplatz vorübergehend gesperrt, später aber teilweise wieder für Besucher freigegeben. 61.000 Fans durften danach auf das Festivalgelände. Mehr als 23.000 waren von dem Ausschluss betroffen. Mit der umgehenden Veröffentlichung einer Pressemitteilung informierte die

VZSH über Rechte und Ansprüche der Betroffenen. Die Mitteilung wurde von der Deutschen Presse-Agentur aufgegriffen und erschien damit im gesamten Bundesgebiet. Begleitet wurde das mediale Interesse von zahlreichen Interviews für Radio, Fernsehen und Zeitungen.

Am Wochenende des 20. und 21. Oktobers 2023 kam es zu einer schweren Sturmflut an Schleswig-Holsteins Ostseeküste. Gebrochene Dämme, vollgelaufene Keller und Wohnungen, weggespülte Pkw und versunkene Boote – viele Schleswig-Holsteiner standen vor einem Trümmerhaufen. Der Blick in die Versicherungsunterlagen sorgte bei vielen für einen zweiten Schock: Leistungen bei Schäden durch Sturmfluten werden in vielen Versicherungen rund um Haus und Hof ausgeschlossen. Das gilt selbst mit dem zusätzlichen Baustein der Elementarschadenversicherung. Bei der Kaskoversicherung für Pkw und Boote kommt es auf den Versicherungsvertrag an, ob ein Schadensereignis, wie es an dem besagten Oktoberwochenende an der Ostsee zu beobachten war, abgedeckt ist.

Mit umgehender Pressearbeit informierte die VZSH über die Notwendigkeit der Dokumentation. Denn ob ein Versicherungsschutz besteht oder nicht, die ent-

standenen Schäden mussten umfassend dokumentiert werden. Verbraucher wurden aufgerufen, die Dokumentation schnellstmöglich ihrer Versicherung mitzuteilen. Erst danach empfahl es sich, mit den Aufräumarbeiten zu beginnen. In diesen Fällen gilt es auch die sogenannte Schadensminderungspflicht zu beachten. Denn Verbraucher sind zum Schutz vor weiteren Schäden gegenüber dem Versicherer dazu verpflichtet, etwaige bauliche Maßnahmen zu prüfen und gegebenenfalls provisorisch umzusetzen. Betroffenen ohne ausreichenden Versicherungsschutz empfahl die VZSH die Dokumentation vorerst aufzubewahren und die mediale Berichterstattung weiterzuverfolgen. Sechs Wochen nach der Sturmflut an der Ostseeküste Schleswig-Holsteins bewilligte das Land die ersten Kredite. Um betroffenen Privatpersonen beim Wiederaufbau zu helfen, stellte die Landesregierung Überbrückungshilfen in Höhe von zunächst 20 Millionen Euro zur Verfügung. Ein häufiges Ärgernis für Verbraucher waren außerdem versteckte Abo-Fallen im Internet. Immer wieder gerieten Menschen unbemerkt und unbeabsichtigt in Verträge, indem sie beispielsweise auf Werbeanzeigen in Social Media-Kanälen oder auf Webseiten klickten. Oft wurden die Kosten dann automatisch über den Internet- und Telefonvertrag abgebucht, was Betroffene in vielen Fällen erst mit Verzögerung bemerkten. Unsere Berater halfen Verbrauchern, sich gegen diese unfairen Methoden zu wehren und aus ungewollten Verträgen herauszukommen. Mit Warnungen im Internet, Online-Vorträgen und Medienarbeit zu diesen Themen betrieben wir im Jahr 2023 laufend Präventionsarbeit, um Verbraucher vor ungewollten Belastungen zu schützen.

Im Pflegebereich beschäftigten uns im vergangenen Jahr insbesondere die Investitionsaufwendungen von Pflegeeinrichtungen. Hierbei handelt es sich um Betriebsausgaben der Einrichtung, die nicht mit dem Pflegesatz oder den Kosten für Unterkunft und Verpflegung abgedeckt sind. Sie umfassen Kosten für Umbau, Modernisierung und Instandhaltung und können zu Lasten der Bewohner umgelegt werden, sofern sie nicht durch öffentliche Förderungen oder andere Zuschüsse gedeckt sind. In Schleswig-Holstein beliefen sich die Investitionskosten im vergangenen Jahr auf rund

500 Euro im Monat – für viele Menschen sind sie ein Kostentreiber in einer ohnehin von Preissteigerungen geprägten Zeit.

Wie sich diese Investitionskosten zusammensetzen, muss im Heimvertrag vereinbart sein. Öffentlich geförderte Pflegeeinrichtungen brauchen für die Berechnung der Investitionskosten die Zustimmung der zuständigen Landesbehörde. Einrichtungen ohne Landesförderung müssen die umgelegten Investitionskosten den zuständigen Landesbehörden lediglich mitteilen. Pflegebedürftige in Einrichtungen ohne Landesförderung sind damit auf sich allein gestellt. Wie die Einrichtungen die Höhe ihrer Investitionskosten berechnen und festsetzen, ist für Pflegebedürftige schwer nachvollziehbar. Zudem unterscheiden sich die Investitionskosten bei Selbstzahlern und Sozialhilfeempfängern, ohne dass dies sachlich nachvollziehbar oder juristisch angreifbar wäre. Ohnehin ist in diesem Bereich eine geringe Konfliktbereitschaft der Verbraucher festzustellen, da Nachteile in der Pflege befürchtet werden. Die Bewohner sind schließlich durch und mit den Dienstleistern in ihrem höchstpersönlichen Lebens- und Intimbereich betroffen. Neben Presse- und Öffentlichkeitsarbeit machten wir uns im Jahr 2023 gegenüber politischen Entscheidern für mehr Transparenz in der Preisgestaltung, die Vereinheitlichung von Investitionskosten bei Selbstzahlern und Sozialhilfeempfängern sowie effektive gesetzliche Kontrollen im Sinne der Verbraucher stark.





ENERGIERECHT

Prägend für das Jahr 2023 waren die weiterhin hohen Energiepreise sowie die dagegen eingesetzten Preisbremsen-Gesetze. Darüber hinaus waren wir auch in diesem Jahr die erste Anlaufstelle für viele Verbraucher bei Problemen mit ihren Versorgern. Als neuere Entwicklung zeichneten sich zunehmende Anfragen im Zusammenhang mit der Energiewende, insbesondere dem Anschluss von PV-Anlagen, ab.

Die ein Jahr nach Beginn des russischen Angriffskriegs weiterhin hohen Energiepreise stellten im letzten Jahr eine hohe Belastung für die Verbraucher dar. Zwar konnten die Preisbremsengesetze die Auswirkungen auf die Verbraucher spürbar begrenzen, aller-

dings waren die Modalitäten sowie die Abrechnung der gesetzlichen Entlastungen für viele Verbraucher kaum nachzuvollziehen. In unserer Beratung ging es deshalb vielfach darum, die richtige Anwendung der Preisbremsengesetze zu prüfen und zu erläutern.

Gerade für die vulnerablen Verbrauchergruppen war nach dem schwierigen Jahr 2022 eine schnelle und direkte Entlastung wichtig. Entscheidend war dabei eine unverzügliche und korrekte Reduzierung der Abschläge entsprechend der Preisbremsengesetze. Da die Versorger dem vielfach nicht nachkamen, mussten die Verbraucher über ihre Rechte informiert und eine Kontrolle der von den Versorgern errechneten Ab-

schläge ermöglicht werden. Dies konnte durch eine umgehende Kommunikation über Pressemitteilungen und Beiträgen über die Sozialen Netzwerke umgesetzt werden. Dabei konnten wir auch auf ein Online-Tool der Verbraucherzentralen hinweisen, mit dem Verbraucher die Höhe ihres Abschlages ermitteln konnten.

Als besonders anfällig für die Verwerfungen auf dem Energiemarkt hat sich die Fernwärme erwiesen. In einigen Versorgungsgebieten verschiedener Anbieter, waren zwischen 2020 und 2023 Preissteigerungen von mehreren hundert Prozent zu verzeichnen. Für betroffene Fernwärmekunden hat die Preisbremse im Jahr 2023 zwar für eine zwischenzeitliche Entlastung gesorgt, darüber hinaus zeichnet sich jedoch keine zeitnahe Verbesserung der Situation

ab. Dies wiegt für die betroffenen Verbraucher umso schwerer, als dass aufgrund der Monopolstellung vieler Fernwärmeversorger in den meisten Versorgungsgebieten der Wechsel zu einem anderen Anbieter nicht möglich ist. In der Beratung haben wir Verbrauchern Möglichkeiten aufgezeigt, sich gegen Preissteigerungen zur Wehr zu setzen. Überdies haben wir uns bei unserem Verbraucherzentrale Bundesverband dafür eingesetzt, eine Sammelklage gegen den Anbieter HanseWerk Natur einzureichen. Im November 2023

wurde die Klage eingereicht. Betroffene Verbraucher können sich der Klage durch eine Anmeldung über das Verbandsklageregister anschließen.

Nach wie vor sehen sich Verbraucher unseriösen Vertriebsmethoden ausgesetzt, bei denen den Betroffenen unerwünschte Energielieferverträge untergeschoben werden. Verbraucher werden telefonisch kontaktiert oder zuhause aufgesucht und in „Verkaufsgespräche“ verwickelt. Den Vertriebsunternehmen liegen oftmals bereits umfangreiche persönliche Daten der Verbraucher vor, sodass nur noch wenige Informationen erfragt werden müssen, um – häufig ohne Zustimmung der Verbraucher – einen Anbieterwechsel anzustoßen. Der Anbieterwechsel erfolgt dann ohne weiteres Zutun der Verbraucher über die elektronischen Geschäftsprozesse der Versorger. In der Beratung werden betroffene Verbraucher vornehmlich darin unterstützt alle rechtlichen Optionen zu nutzen, um so schnell wie möglich aus dem unerwünschten Vertrag heraus zu kommen. Daneben waren auch Preiserhöhungen und das Ignorieren von Kündigungen häufige Probleme, weshalb Verbraucher unsere Energierechtsberatung aufsuchten.

In unserer Beratung machte sich außerdem bemerkbar, dass auch die Energiewende mehr und mehr bei den Verbrauchern ankommt. Verbraucher sind hier häufig nicht mehr nur als Konsumenten betroffen, sondern werden zu Akteuren auf dem Energiemarkt („Prosumer“), wie z. B. bei der Einspeisung von PV-Strom. Hieraus ergeben sich Fragen im Rechtsverhältnis zu Netzbetreibern und Messstellenbetreibern, die wir in unserer Beratung aufgegriffen haben.

Generell erwiesen sich die digitalen Plattformen bei der Bewältigung verschiedener energierechtlicher Problemlagen als sehr hilfreich: Über unsere Webseite sowie über unsere verschiedenen Kanäle in den Sozialen Netzwerken konnten nicht nur informiert, sondern auch auf konkrete Hilfestellungen, wie etwa Berechnungs-Tools oder Musterbriefe, verwiesen werden. Unsere Fachleute nutzten zudem die regionale und bundesweite Presse, um Verbraucher mit notwendigen Informationen zu erreichen.

Unseriöse Vertriebsmethoden setzen Verbraucher zusätzlich unter Druck.



FINANZDIENST- LEISTUNGEN

2023 markierte einen Paradigmenwechsel für Verbraucher. Grundlegende finanzielle wie verbraucherrechtliche Rahmenbedingungen änderten sich im vergangenen Jahr: Die hohen Energiekosten lösten enorme Preissteigerungen in allen Bereichen des Individualkonsums aus. Finanzielle Entlastungen im Zuge der Energiekrise konnte diese nur leicht abschwächen.

2023 war geprägt von wirtschaftlichen Herausforderungen für Verbraucher aufgrund gestiegener Lebenshaltungskosten. Um die Teuerungen auszugleichen, waren viele gezwungen, finanzielle Reserven abzubauen, zumindest aber die persönliche Sparrate zu reduzieren. Investitionen wie der Erwerb von Wohneigentum wurden aufgeschoben. Der demografische Wandel und die gestiegene Notwendigkeit der privaten Vorsorge, die Erosion klassischer Erwerbsbiografien und multiple globale Krisen, die zu gesamtgesellschaftlich wachsenden Unsicherheiten führten, erforderten von den Verbrauchern im vergangenen Jahr ein fundiertes finanzielles Handlungswissen, um selbstbestimmte Entscheidungen treffen zu können.

Verbraucher suchten im vergangenen Jahr unsere Beratungen auf, um insbesondere Unterstützung bei der Auflösung ihrer Geldanlagen zu erfahren. Wer in den letzten Jahren in einen breit streuenden Indexfonds investierte, konnte die Einlagen zumindest ohne Kursverluste liquidieren. Wer jedoch aufgrund der angekündigten Verwahrentgelte seine Bankeinlagen in Anlageprodukte im Versicherungsmantel umschichtete, musste bei einer kurzfristigen Liquidation mit Verlusten rechnen. Abschluss- und Vertriebskosten amortisierten sich hier meist erst in einem längeren Zeitraum. Waren Verbraucher also gezwungen, ihre Anlageprodukte zur Bestreitung der gestiegenen Lebenshaltungskosten zu verflüssigen, machten sie ein Minusgeschäft. Nicht nur in diesem wirtschaftlich schwierigen Umfeld benötigen Verbraucher fachliche Unterstützung zur Abwägung ihrer finanziellen Optionen. Insbesondere in unsicheren Zeiten hilft unsere unabhängige und von Vertriebsinteressen freie Beratung, um fundierte

Entscheidungen zu treffen und sich vor potenziellen finanziellen Risiken zu schützen.

Bei jüngeren Ratsuchenden war die Sorge vor der Altersarmut ein drängendes Thema. Nach Angaben der Deutschen Rentenversicherung liegt das Rentenniveau netto vor Steuern seit dem Jahr 2012 durchgehend bei weniger als der Hälfte des durchschnittlichen Arbeitsentgelts. Der enorme Anstieg der Verbraucherpreise im Jahr 2023 von durchschnittlich 5,9 Prozent veranschaulichte vielen Verbrauchern, dass ihre Ersparnisse nicht ausreichen werden, um im Alter den gewohnten Lebensstandard aufrecht zu erhalten.

Trotz gestiegener Zinsen und den Anforderungen im Zusammenhang mit energetischer Sanierung blieben die Immobilienpreise auf einem unverändert hohen Niveau. Dies stellte insbesondere für potenzielle Käufer eine Herausforderung dar und machte den Erwerb von Immobilien zu einer finanziellen Belastung. Fragen zu Fördermitteln für die Erwerbsfinanzierung sowie zur Rückgabe von Baugrundstücken und zur Erklärung der Nichtabnahme von Immobiliendarlehen aufgrund der gestiegenen Baukosten führten zahlreiche Ratsuchende in unsere Beratungsstellen.

Neben den gesamtwirtschaftlichen Entwicklungen führt auch der Wandel der Kunden- und Vertriebspolitik vieler Finanzdienstleistungsinstitute zu Problemen

bei den Verbrauchern. Der zunehmende Abbau von Bankfilialen führte dazu, dass Verbraucher vermehrt auf Online- und Mobile-Banking umsteigen mussten. Dies stellte insbesondere ältere und technisch weniger versierte Kunden vor Herausforderungen.

Sie waren besonders anfällig für Betrugsstraftaten im digitalen Finanzwesen. Insgesamt waren

Manche Verbraucher wurden um Beträge im sechsstelligen Bereich betrogen.

Verbraucher 2023 zunehmend mit unberechtigten Kontozugriffen durch Betrüger konfrontiert. Phishing und Identitätsdiebstahl waren im vergangenen Jahr die vorherrschenden Themen in unserer Rechtsberatung zu Finanzdienstleistungsthemen. Gleichzeitig ließen sich manche Verbraucher vom schnellen Geld locken. Vermeintliche Broker für Krypto-Währungen betrogen Verbraucher um bis zu sechsstelligen Beträge.

LEBENSMITTEL & ERNÄHRUNG





Im Jahr 2023 stiegen inflationsbedingt insbesondere die Preise für Nahrungsmittel. Für Verbraucher führte dies zu einem hohen Bedarf an Informationen zu Lebensmittelverschwendung, zum günstigen Einkaufen und zur Selbstversorgung. Mittels zahlreicher Online- und Präsenzveranstaltungen, bei Aktionen und an Messeständen informierten wir Verbraucher umfassend und konnten notwendige Hilfestellung für den Konsumalltag geben.

Gestiegenen Energie- und Düngemittelkosten, eine krisenreiche internationale politische Lage, Arbeitskräftemangel sowie zuletzt auch Mitnahmeeffekte – im Jahr 2023 führten verschiedene Faktoren zu weitreichenden Preissteigerungen im Lebensmittelbereich. Der Verbraucherpreisindex stieg Anfang des Jahres 2023 erneut. Der Indexbereich „Nahrungsmittel und alkoholfreie Getränke“ lag regelmäßig über dem Gesamtindex, sodass dieser sogar zum Hauptinflationstreiber wurde. Obwohl im Verlauf des Jahres der Verbraucherpreisindex langsam sank, blieben die Preise für Nahrungsmittel in den Regalen über das gesamte Jahr hoch. Gestiegene Preise bei Grundnahrungsmitteln wie Brot, Gemüse, Fleisch und Speisefetten bereiteten besonders den vulnerablen Gruppen Probleme. Doch nicht nur einkommensschwache Verbraucher mussten im vergangenen Jahr sparen. Immer mehr Personen aus dem Mittelstand waren mit der Notwendigkeit des Sparens konfrontiert. Daher gaben wir im vergangenen Jahr zahlreiche Hinweise auf mögliche Einkaufsfallen und Empfehlungen zum Sparen für Verbraucher.

Auf Messen und Informationsveranstaltungen kamen wir mit Verbrauchern ins Gespräch. Viele berichteten uns von ihren Nöten, Informationsbedürfnissen und Forderungen. Um ein Stimmungsbild der Verbraucher ableiten zu können, nutzten wir die Messekontakte im vergangenen Jahr im besonderen Maße und führten eine stichprobenartige, nicht-repräsentative Befragung durch. Wie sich zeigte, entwickelten Verbraucher verschiedenste Strategien, um insbesondere bei der Lebensmittelversorgung so wenig wie möglich auszugeben. Verbraucher gaben dabei häufig den Selbstanbau von Gemüse, Sparcoupons und Apps für den Erwerb günstiger Restetüten sowie das Teilen von Nahrungsmitteln als Sparmaßnahmen an. Gleichzeitig forderten immer mehr Menschen, die Bezahlbarkeit von Lebensmitteln sicherzustellen. Vie-



le Verbraucher beschwerten sich über sprunghafte Preisanstiege, auch bei Discountern. Diese Erkenntnisse aus den Verbrauchergesprächen flossen in unsere Netzwerkarbeit ein und stellten eine der Grundlagen für die Interessenvertretung in politischen Ausschüssen, Gremien, bei Fachtagungen und Podiumsdiskussionen dar.

Obwohl Preisentwicklungen, Mogelpackungen, Qualitäts- und Hygienefragen die Verbrauchersorgen dominierten, hatten im vergangenen Jahr auch Einzelthemen eine Signalwirkung. In den Sozialen Medien verbreitete sich eine Aufruf, extrem scharfe Chips zu essen. In Folge der digitalen Mutprobe landeten mehrere Jugendliche im Krankenhaus. Da eine hohe Aufnahme von Capsaicin, einem sekundären Pflanzenstoff, der die Schärfe in Chilis bestimmt, zu ernststen körperlichen bis zu lebensbedrohlichen Nebenwirkungen führen kann – insbesondere bei Kin-



Im Gespräch mit zahlreichen Medienvertretern vermittelten unsere Fachreferenten im vergangenen Jahr unter anderem hilfreiche Spartipps.

dern und Jugendlichen – nutzten wir unsere Social Media-Kanäle, um Verbraucher zu warnen. Außerdem informierten wir die größten Lebensmittelhändler in Schleswig-Holstein über die Problematik und appellierten an diese, freiwillig, aus vorsorglichen Gründen für die Kundensicherheit, die Chips aus dem Sortiment zu entfernen, zumindest aber eine Altersprüfung an der Kasse einzurichten.

Ein weiteres Schwerpunktthema im Jahr 2023 war die Ernährung von Kindern im Kita- und Schulalter. Während der Teilnahme an unseren Workshops, die sich um klimagesunde Ernährung, Veggie-Ernährung, Vermeidung von Lebensmittelverschwendung und einen nachhaltigen Konsum drehten, setzten sich insgesamt 446 Schüler unterschiedlicher Altersgruppen interaktiv mit dem Zusammenhang von Klimawandel und Ernährung kritisch auseinander. Vor allem die Jüngsten sind beim Thema Ernährung auf Personen

in ihrem Umfeld wie Eltern, Erzieher und Hauswirtschaftskräfte angewiesen. Im bundesweiten Sonderprojekt „Gut Essen macht stark“ wurden diesen Bezugspersonen in Kitas in den Kieler Quartieren Dietrichsdorf und Gaarden bedarfsgerechte Maßnahmen für eine gesunde Ernährung von Kindern zur Verfügung gestellt. Direkt an Grundschulkindern richtet sich der Workshop aus dem Landesprojekt „Was (ver)brauchst du?“, der in Zusammenarbeit mit dem Referat Energie und Nachhaltigkeit entstand. Grundschulen in Schleswig-Holstein konnten hier kostenlos teilnehmen, dank Fördermitteln aus „Bingo! Die Umweltlotterie“. Die Kinder lernten auf altersgemäße und spielerische Art den Unterschied zwischen fossilen und erneuerbaren Energien kennen und setzten sich mit Themen wie Lebensmittelverschwendung, Ressourcenschutz und Abfalltrennung auseinander.


Im Bundesprojekt „Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung“ arbeiteten die Verbraucherzentralen bundesweit zusammen. Im Fokus lagen 2023 die Themen Lebensmittelverschwendung, Ernährungsarmut und Ernährung der Zukunft. Aufgrund der anhaltend schwierigen finanziellen Situation vieler Verbraucher stießen diese Themen insgesamt auf großes Interesse.

Auf einer umfangreichen Landingpage stellten wir hilfreiche Informationen zur Minimierung von Lebensmittelabfällen und Resteverwertung zusammen. Zudem deckte der in Teilen wiederholte Marktcheck zur Preisgestaltung und Verfügbarkeit verschiedener Klassen bei Obst und Gemüse im Einzelhandel auf, dass der bedarfsgerechte Einkauf teils erschwert und nur wenige Erzeugnisse „mit Schönheitsfehlern“ verfügbar waren. Im Rahmen der Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“ führten wir einen bundesweiten Online-Vortrag durch und klärten Verbraucher mittels eigens produzierter Beiträge beispielsweise über richtige Lagerung, Mitnahme von Lebensmitteln oder Kalkulation von Portionsgrößen im Format „Mythen und Wahrheiten“ über unsere Social Media-Kanäle auf.

Begleitend zu unseren Veranstaltungen intensivierten wir unsere umfangreiche Social Media-Arbeit auf Facebook, YouTube und Instagram und starteten unter anderem eine Kooperation mit dem schleswig-holsteinischen Verbraucherschutzministerium.

VERBRAUCHER- BILDUNG





Schuhe, Spielzeug, Smartphone – schon Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene treiben viele Konsumwünsche um. Die Verbraucherbildung hilft jungen Menschen, sich im Konsumalltag zurechtzufinden und ist eine Voraussetzung für ein selbstbestimmtes Leben als Verbraucher.

Auch im vergangenen Jahr unterstützten wir junge Menschen dabei, ihre Konsumententscheidungen kritisch zu hinterfragen und bereiteten sie auf den Umgang mit Geld, Verträgen oder Dienstleistungen vor. Neben Unterrichtsmaterialien für Lehrkräfte boten wir Workshops für die jungen Zielgruppen sowie Fortbildungen für Multiplikatoren an. Studien aus den vergangenen Jahren belegen, dass bei jungen Menschen die eigenen Unsicherheiten und ihr Bedürfnis nach mehr Klima- und Umweltschutz steigen. Im vergangenen Jahr haben wir uns deshalb verstärkt dem Thema Nachhaltigkeit gewidmet.

Im April 2023 fiel der Startschuss für das neue Förderprojekt „bewusster und nachhaltiger Konsum – vom Wissen zum Handeln“, welches von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz mit 150.000 Euro gefördert wird. Mit einer studentischen Hilfskraft und einer Projektmitarbeiterin konnten im vergangenen Jahr zwei neue Stellen geschaffen werden. Das Projekt soll Kinder informieren und für ein bewussteres Konsumverhalten sensibilisieren. Die Grundschul Kinder sollen spielerisch befähigt werden, das eigene Konsumverhalten zu hinterfragen und selbständig Handlungsmöglichkeiten ableiten zu können. In einem transformativen Ansatz soll gemeinsam mit Grundschulern ein Lernspiel konzipiert, erprobt und durch die Europa-Universität Flensburg wissenschaftlich begleitet werden. Darüber hinaus sollen unterrichtsbegleitende Materialien entwickelt und Lehramtsstudierende als Lehrkräfte von morgen intensiv in das Projekt einbezogen werden. In der ersten Projektphase standen die Konzeption des Lernspiels und der Aufbau eines Netzwerkes im Vordergrund. Um



Projekt-Workshop „Bewusster, nachhaltiger Konsum – vom Wissen zum Handeln“ in der Kleinen Lernwerft in Kiel.

die Zielgruppe in die Entwicklung der Spielidee einzubinden, führte das Projektteam über 14 Wochen lang eine wöchentliche Lernwerkstatt/AG mit Schülern der vierten Klassen aus der Kieler Grundschule Kleine Lernwerft durch. Im Rahmen der AG erarbeiteten sich die Schüler die Themen, lernten die Arbeit von Spieleentwicklern und verschiedene Spielmechanismen kennen, konzipierten anschließend Spielideen und entwickelten einen gemeinsamen Prototyp für das Lernspiel.

Mit Multiplikatorenschulungen und Lehrerfortbildungen zu Themen wie Nachhaltigkeit und Energie sparen im Haushalt wurden Fachkräfte zu allgemeinen Fragen aus der Verbraucherbildung fortgebildet. Darüber hinaus wurde passend zum Thema Nachhaltigkeit Material aus vergangenen Projekten aufbereitet und weiterverbreitet, etwa bei der Veranstaltung „Verbraucherbildung gemeinsam stärken“, ausgerichtet vom Ministerium für Ernährung, ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, in Berlin. Hier wurden die in Zusammenarbeit mit der Europa-Universität Flensburg entwickelten Materialien aus dem Projekt KonsumAlpha vorgestellt, welche die Verbraucherbildung für Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten ergänzen.

Im Wintersemester 2023 konzipierten Studierende im Fachbereich Sachunterricht der Europa-Universität Flensburg einen weiteren Methodenkoffer. Während im Jahr 2022 die Arbeiten am „Energie-Koffer“ abgeschlossen wurden, widmet sich der neue Koffer nun dem Thema „Medienkompetenz“ für den Einsatz an Grundschulen. Teil der Arbeit an dem Methodenkoffer war ein Multiplikatoren-Workshop mit Grundschullehrkräften aus Schleswig-Holstein, bei dem die thematischen Bedarfe und Wünsche abgefragt wurden.

2023 starteten außerdem umfangreiche Arbeiten am Online-Auftritt der Verbraucherbildungsseiten. Mit einer neuen Startseite der Bildungsarbeit konnten wir 2023 bereits eine bessere Auffindbarkeit unserer Bildungsangebote gewährleisten. Mit dem Ziel, unsere Inhalte und Materialien zur Ausleihe oder zum Download noch leichter zugänglich zu machen, begannen außerdem noch die Arbeiten an einer eigenen Suchfunktion auf der Homepage. Lehrkräfte, Selbstlerner und alle im Bildungsbereich tätigen Fachkräfte sollen unsere Inhalte nach Thema und Zielgruppe filtern können.

IMPRESSUM

Mitgliedsverbände

Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen e.V.
 BFW Landesverband Nord e. V.
 BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN - Landesverband Schleswig-Holstein
 Bund der Steuerzahler Schleswig-Holstein e.V.
 CDU - Landesverband Schleswig-Holstein
 Deutscher Mieterbund Landesverband Schleswig-Holstein e.V.
 Deutscher Kinderschutzbund Landesverband Schleswig-Holstein e.V.
 FDP Landesverband Schleswig-Holstein
 Haus & Grund Schleswig-Holstein – Verband Schleswig-Holsteinischer Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer e.V.
 Investitionsbank Schleswig-Holstein
 LandesFrauenRat Schleswig-Holstein e.V.
 Landesjugendring Schleswig-Holstein e.V.
 Landesseniorenrat Schleswig-Holstein e.V.
 LandFrauenVerband Schleswig-Holstein e.V.
 Pro Bahn Schleswig-Holstein/Hamburg e.V.
 Rationalisierungskuratorium der Deutschen Wirtschaft e.V.
 Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e.V.
 Sozialverband Deutschland e. V. Landesverband Schleswig-Holstein
 SPD Landesverband Schleswig-Holstein
 Verband Wohneigentum Siedlerbund Schleswig-Holstein e. V.
 Zahnärztekammer Schleswig-Holstein

Vorstand

Stefan Bock

Verwaltungsrat

Vorsitzender: Jochem Schlotmann (zurückgetreten am 17. September 2023)
 1. und 2. stellvertretende Vorsitzende: Birgit Wille, Hans-Peter Küchenmeister
 Beisitzer: Madina Assaeva, Alexander Blažek, Heike Döpke, Anette Röttger,
 Bernd Voß, Dietmar Walberg

Beirat

Vorsitzender: Rainer Kersten
 stellvertretender Vorsitzender: Malte Ohl
 Beisitzer: Jörg Bülow, Christian Dirschauer, Marit Hansen, Prof. Dr. Ulrich Jürgens, Dirk Kock-Rohwer,
 Alexander Kraft (seit März 2024), Hans-Henning Kujath, Oliver Kumbartzky, Ann Sophie Mainitz,
 Henning Mümmeler-Grunow (seit März 2024), Prof. Dr. Martin Schellhorn, Dr. Petra Schulze-Lohmann,
 Raju Sharma, Marc Timmer
 Ausgeschieden im November 2023: Johannes Grützner, Jan Nissen

Herausgeber: Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V., Hopfenstraße 29, 24103 Kiel
 Telefon 0431 / 5 90 99-0, Fax 0431 / 5 90 99 77, info@vzsh.de
 V. i. S. d. P.: Vorstand Stefan Bock

Redaktion: Stephan Göhrmann

Gestaltung: L&S Digital GmbH & Co. KG

Stand: Mai 2024





VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Mit unserem Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ auf dem Kieler Ostufer boten wir auch im vergangenen Jahr einkommensschwachen Menschen niedrigschwellige und kostenfreie Unterstützung zu zahlreichen Verbraucherthemen. Steigende Preise für Strom, Gas und Lebensmittel erschwerten dieser Verbrauchergruppe 2023 den Alltag besonders. Doch neben verständlichen Hinweisen zum Geld- und Energiesparen beschäftigten die Verbraucher auch untergeschobene Verträge.

Die Verbrauchergruppe, die wir in den beiden Kieler Stadtteilen Gaarden und Neumühlen-Dietrichsdorf ansprechen, unterscheidet sich von unserem herkömmlichen Klientel. Viele Bewohner im Quartier sind auf zugängliche Unterstützung und Rechtsberatung angewiesen. Oft verfügen die Menschen nicht über die nötige Allgemeinbildung und die Fähigkeiten, um Risiken im Verbraucheralltag zu erkennen. Sprachbarrieren und ein hohes Maß an Vertrauen in die hie-

sigen Verkaufs- und Vertriebspraktiken erleichtern unseriösen Anbietern, die Verbraucher hinters Licht zu führen. Denn wer Verkaufstricks, Betrugsmaschen und die eigenen Rechte nicht kennt und die Sprache nicht in Gänze beherrscht, wird leicht Opfer von Kriminellen und dubiosen Geschäftemachern. Aufgrund dieses Risikos bedürfen vulnerable Verbraucher ganz besonders einer Unterstützung. Verfolgen wir in unserer Verbraucherarbeit den Grundsatz Hilfe zur Selbsthilfe, so übersteigt die Arbeit in den Quartieren dieses Konzept. Die Menschen sind auf konkrete Maßnahmen angewiesen. Dabei geht es beispielsweise darum, eine angemessene Wohnung zu suchen, die eigenen Rechte wahrzunehmen oder durchzusetzen, Rechnungen zu verstehen oder den Energieverbrauch nachzuweisen.

Für Menschen, die mit wenig Geld auskommen müssen, kann bereits der Verlust kleiner Summen weitreichende Folgen haben. Schon ein überteuerter untergeschobener Handy- oder Internetvertrag kann in die Überschuldung führen. Die Kosten für unsere übliche Rechtsberatung liegen in der Regel bei 35 Euro pro Fall. Für viele Menschen ist dies eine unüberwindbare Hürde. Vulnerable Verbraucher nahmen unsere Beratung deshalb in der Vergangenheit selten in Anspruch.

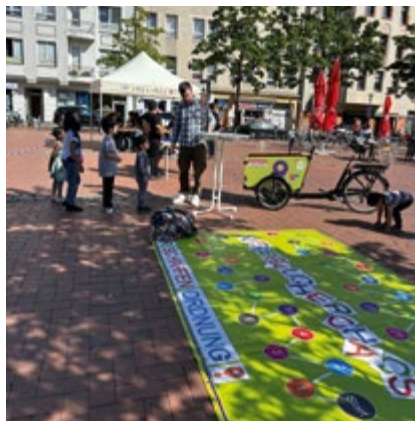
Mit unseren Angeboten auf dem Kieler Ostufer knüpften wir an die aufsuchende Verbraucherarbeit des Bundesprojektes „Verbraucher stärken im Quartier“ (VsiQ) an. Dieses wird vom Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (BMWSB) und dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) gefördert. Da sich die Arbeit des Bundesprojektes auf die Verbreitung reiner Informationen beschränkte, sahen wir hier eine Lücke im Beratungsangebot. Diese konnten wir dank der Förderung des Landes Schleswig-Holstein in Form einer kostenfreien Rechtsberatung schließen. Zusammen mit Informations-, Präventions- und Netzwerkarbeit bildete die kostenlose Rechtsberatung einen weiteren wichtigen Bereich unserer Quartiersarbeit.

Um die Verbraucher im Quartier zu erreichen, bauten wir unser

Netzwerk aus Kooperationspartnern stetig aus. Unter ihnen sind Bildungseinrichtungen, das Quartiersmanagement, Kulturvereine und Gemeinden verschiedener Religionen, Migrationsberatungsstellen und Nachbarschaftstreffs. Dieses Netzwerk ist von zentraler Bedeutung, um unsere Angebote unter vulnerablen Verbrauchern bekannt zu machen. Im Jahr 2023 konnten wir mit 61 Informations- und Aktionsveranstaltungen beziehungsweise Netzwerktreffen 708 Personen erreichen. Zudem halfen wir in den Sprechstunden in Kiel-Gaarden und Neumühlen-Dietrichsdorf 279 Personen bei Verbraucherfragen.

Da sich im vergangenen Jahr die ohnehin angespannte finanzielle Situation der Verbraucher im Quartier aufgrund von steigenden Energie- und Lebenshaltungskosten verschlechterte, setzten wir in unseren Informationsveranstaltungen auf die Vermittlung von Energiesparmaßnahmen sowie Tipps zur Wohnungssuche und Finanzierung der Miete für Transferleistungsempfänger, Verträge und Haustürgeschäfte, Finanzen, Sicherheit im Internet sowie Rechte und Pflichten der Verbraucher im Allgemeinen. Bei unseren Veranstaltungen übersetzten Dolmetscher unsere Informationen ins Arabische, Farsi, Dari oder Russische. Oftmals stellten die Anwesenden nach der Informationsveranstaltung fest, dass auch sie Schwierigkeiten bei Verbraucherthemen oder Unregelmäßigkeiten in ihren Verträgen haben und suchten im Anschluss unsere Sprechstunde auf.

Für die Verbraucher vor Ort hat sich unsere Beratung als eine wichtige Anlaufstelle etabliert. Da das Projekt Ende im Sommer 2024 endet, sollen die erarbeiteten Strukturen am Kieler Ostufer in die neue Maßnahme zur „Stärkung der Verbraucherberatung im Rahmen der Energiekrise“ übernommen und ausgebaut werden.



Aktionsveranstaltung „Verbraucherchaos“ in Kooperation mit dem Projekt „Gut essen macht stark“ der Verbraucherzentrale sowie der Kinder- und Jugendgruppe „move on“ des Mehrgenerationenhauses auf dem Vinetaplatz in Kiel-Gaarden.



WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Im Jahr 2023 koordinierte das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ zahlreiche Informations- und Präventionsmaßnahmen. Ob auf Messen, Workshops in Schulen oder über Informations- und Lehrmaterial – unsere Referenten nutzten verschiedene Anlässe, um unsere Inhalte zielgerichtet zu vermitteln. Junge Verbraucher erreichten wir über die Sozialen Netzwerke, Online-Vorträge und interaktive Tools zu digitalen Themen.

Der „Wirtschaftliche Verbraucherschutz“ ist ein Gemeinschaftsprojekt aller 16 Verbraucherzentralen. In der aktuellen Förderperiode (2023-2025) wird es durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) und das Ministerium für Landwirtschaft, ländliche Räume, Europa und Verbraucherschutz SH (MLLEV) gefördert. Auch im letzten Jahr lag der Fokus unserer Arbeit auf der Erstellung und Weiterentwicklung umfangreicher aktionsorientierter Informations- und Präventionsmaßnahmen zu wirtschaftlich-rechtlichen Themen.

2023 wurden etwa 55 Maßnahmen zu den Themenkomplexen Nachhaltiger Konsum, Recht auf Reparatur und Verbraucherrechte, Verbraucherrechte im Alltag und anlassbezogene Verbraucherinformationen, Pflege & Vorsorge, Verbraucherrechte in der digitalen Welt stärken, Digitaler Selbstschutz, Anpassung der Finanzsituation nach Lebenslagen und -phasen sowie nachhaltige Finanzprodukte, Abzockmaschinen und Greenwashing im Sinne der Verbraucher in Schleswig-Holstein umgesetzt. Dabei arbeiten unsere Fachexperten nicht nur in der Umsetzung des Projekts. Sie waren auch maßgeblich an der Entwicklung beteiligt.

Während zahlreicher Messeveranstaltungen traten wir mit Verbrauchern in Kontakt. So beteiligten wir uns beispielsweise während der Internationalen Grünen Woche im Januar 2023 am Stand des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz. Dort informierten wir die Standbesucher über unsere Themen und sorgten mit einem Fußbodenspiel mit Quizcharakter für einen Andrang junger Schüler am Stand.

Im Bereich der Nachhaltigkeit lag einer der Arbeitsschwerpunkte im vergangenen Jahr auf dem Zweitmarkt für digitale Endgeräte. Im Frühjahr 2023 beauftragten wir daher die Marktforschungsagentur Gelszus mit einer repräsentativen Umfrage. Die Befragung zeigte, dass viele Verbraucher gute oder sogar sehr gute Erfahrung mit dem Kauf gebrauchter Geräte auf dem Zweitmarkt gemacht haben, aber auch einige Bedenken bestehen. Auf Grundlage der Studie wurde eine umfangreiche Landingpage unter dem Motto „Neu denken statt neu kaufen“ erstellt. Dort fanden Verbraucher nicht nur Informationen zum Thema. Wir nutzten die Ergebnisse der Umfrage auch, um über digitale Nachhaltigkeit, Secondhand sowie das Mieten, Tauschen, Leihen und Reparieren von Geräten zu informieren.

Ein Smartphone besitzt inzwischen fast jeder von uns. Um Schülern den Weg des Smartphones von der Entwicklungsidee bis zum Recycling zu verdeutlichen, entwickelten wir gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen das „WeltFAIRteilungsspiel – Dem Wert des Smartphones auf der Spur“. In Workshops erfuhren die Teilnehmer die Auswirkungen der Globalisierung und bekamen ein Gefühl für die Verteilung der Ressourcen auf der Welt. Das Material wurde stetig weiterentwickelt und um weitere Spielangebote erweitert. Es umfasst neben einer textilen Weltkarte auch diverse Spielplättchen, die die weltweite Bevölkerungs- und Einkommensverteilung, den CO₂-Fußabdruck und den Zugang der Menschen zu Smartphones abbilden. Mit Hilfe von Steckbriefen werden zudem zehn Protagonisten aus verschiedenen Kontinenten, deren Lebensumstände von der Smartphone-Produktion beeinflusst werden, exemplarisch vorgestellt.

Präsentiert wurde das Material bereits auf mehreren Veranstaltungen wie zum Beispiel dem runden Tisch Verbraucher-

bildung, der im Oktober vergangenen Jahres stattfand, und dem Medien Kompetenz Festival im November.

Fotos, E-Mails, Chatverläufe: Auf Smartphone, Tablet oder Laptop sammeln sich mit der Zeit viele persönliche Informationen an. Geraten diese oft sensiblen Daten in die falschen Hände, kann das unangenehme Folgen haben. Das gilt erst recht für Passwörter, Kreditkarteninformationen oder die Zugangsdaten zum Online-Banking. Zudem sind auf dem Endgerät auch viele persönliche Informationen über Kontakte wie Familie und Freunde gespeichert. Spätestens beim Verkauf des Smartphones oder Tablets werden Informationen benötigt, wie die Daten endgültig von den Geräten gelöscht werden können. Um die Hürden eines Geräteverkaufs über den Zweitmarkt zu nehmen und gleichzeitig das potenzielle Risiko eines Datenabgriffs zu minimieren, sind im Projekt notwendige Informationen sowie Anleitungen für Verbraucher entstanden.

Ein großer Teil der Projektarbeit fand in Form von Aktionstagen oder -wochen statt. So konnten unsere Fachleute während der Aktionswoche Schulabschluss im Juni 2023 junge Menschen durch Online-Vorträge zu den Themen erste Wohnung, Versicherungen, Gap Year und Studienfinanzierung informieren. Ein Fokus lag im vergangenen Jahr auch auf der Aktionswoche Vorsorge. Neben den über das Jahr verteilten Informationsangeboten zur Patientenverfügung, Pflege, Vorsorge sowie den Veröffentlichungen zum Pflegegrad, Pflegekasse und der Pflegereform 2023 nutzten wir die Aktionswoche Vorsorge, um Verbrauchern unsere unabhängigen, kosten- und werbefreien Onlinetools zur Erstellung einer Patientenverfügung, Betreuungsverfügung sowie eines digitalen Nachlasses näherzubringen. Neben zahlreichen Online-Vorträgen zu diesen Themen erarbeiteten wir gemeinsam mit dem Kommunikationsreferat Video-Tutorials zur Nutzung unserer Onlinetools zur Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht.





SCHULDNER- & INSOLVENZ- BERATUNG

Seit über 35 Jahren unterstützen und begleiten wir Ratsuchende im Kreis Segeberg dabei, ihre finanzielle Situation eigenständig zu regeln und einen Ausweg aus der Überschuldung zu finden. Oft leiden Betroffene unter diversen Problemen und existenziellen Sorgen. In schweren Fällen drohen Pfändungen, Stromsperren oder Obdachlosigkeit. Corona, Energiepreiskrise sowie Inflationsentwicklungen haben die Situation vieler Menschen im letzten Jahr weiter verschärft.

In der Coronakrise 2020 zeigten viele Verbraucher eine erhöhte Sensibilität für die Gefahr der Überschuldung und hielten sich bei Konsum und Ausgaben zurück. Laut Schuldneratlas der „Creditreform Wirtschaftsforschung“ für das Jahr 2022 blieb in den vergangenen zwölf Monaten zwar eine Insolvenzwelle bei Privatpersonen noch aus. Die Energiepreiskrise und steigende Preise in allen Lebensbereichen sorgten jedoch bei vielen Menschen für weiteren finanziellen Druck. Anfängliche finanzielle Probleme gehen nicht umgehend mit einer Verschuldung

oder gar einer privaten Insolvenz einher. Sie sind jedoch häufig dessen Ausgangspunkt. Vor allem bei Geringverdienern reicht oft schon eine Nachforderung des Energieversorgers, um finanziell zu überfordern. Schnell entsteht ein Kreislauf von Problemen, aus dem Betroffene ohne Unterstützung nicht herauskommen. Im Jahr 2023 konnten wir insgesamt 964 Ratsuchende bei ihren individuellen Problemen unterstützen.

Schuldnerberatung ist immer auch eine Beratung zur individuellen Lebenssituation: Gründe für eine Überschuldung sind häufig Schicksalsschläge wie eine Krankheit, der Verlust des Arbeitsplatzes oder die Trennung vom Lebensgefährten. Auch Suchtkrankheiten wie Alkohol- und Spielsucht führen oftmals in die Überschuldung. Einfühlungsvermögen und Fingerspitzengefühl sind bei der Beratung von großer Bedeutung, da viele Ratsuchende unter starker psychischer Belastung leiden. In ausführlichen Gesprächen gewin-

nen unsere Fachkräfte ein detailliertes Bild von den Lebensumständen, der Motivation für die Beratung und dem beruflichen Werdegang. Im Laufe wiederholter Beratungen gelingt es vielen Klienten, ein verbessertes Selbstwertgefühl gepaart mit einem gestärkten Selbstbewusstsein zu entwickeln. Unsere Beratung zielt darauf ab, die finanzielle Kompetenz zu stärken und Wege aus der Verschuldung zu suchen. Die Lösungsansätze sind vielschichtig. Im Laufe der Gespräche prüfen wir nicht nur die rechtliche Grundlage der Gläubigerforderungen, sondern verhandeln auch mit den Gläubigern ein Vergleichskonzept. In Notsituationen, wie etwa bei drohender Kontopfändung, Stromsperre oder Obdachlosigkeit, greifen wir unmittelbar ein. Einzelne Ratsuchende sind jedoch nicht allein auf die Unterstützung unserer Schuldnerberater angewiesen. Sie benötigen weitere Hilfeleistungen, um psychische, familiäre oder gesundheitliche Probleme in den Griff zu bekommen. Deshalb arbeiten wir eng mit Einrichtungen für Sozial- und Suchtberatung zusammen.

Wenn das eigene Einkommen nicht mehr ausreicht, Rücklagen nicht existieren oder aufgebraucht sind, jemand die Familie nicht unterstützen kann oder will, bietet die Verbraucherinsolvenz einen Ausweg. In unseren Beratungsstellen in Bad Segeberg und Kaltenkirchen bereiten wir dieses Verfahren vor und begleiten Klienten durch den Prozess. Gemäß den Vorgaben des neuen Förderzeitraumes ab 2021 mussten wir einen stärkeren Fokus auf die Präventionsarbeit legen. Mit unseren Veranstaltungen erreichten wir im vergangenen Jahr 1.595 Personen. Die Anzahl der Personen, mit denen wir über unsere präventiven Aktionen in Kontakt kamen, steigerte sich um 190 Prozent. Ein Schwerpunkt lag hier in der Vermittlung von Verbraucherwissen, insbesondere von Haushalts- und Finanzkompetenz, an Jugendliche und junge Erwachsene.

Unsere Schuldner- und Insolvenzberatung bieten wir dank großer finanzieller Unterstützung des Kreises Segeberg an unseren Standorten in Bad Bramstedt, Bad Segeberg, Bornhöved, Henstedt-Ulzburg und Kaltenkirchen an. Das Ministerium für Soziales, Jugend, Familie, Senioren, Integration und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein finanziert die Insolvenzberatung. Die Städte Bad Segeberg und Kaltenkirchen sowie der hiesige Sparkassen- und Giroverband per freiwilliger Selbstverpflichtung leisten ebenfalls einen Beitrag.

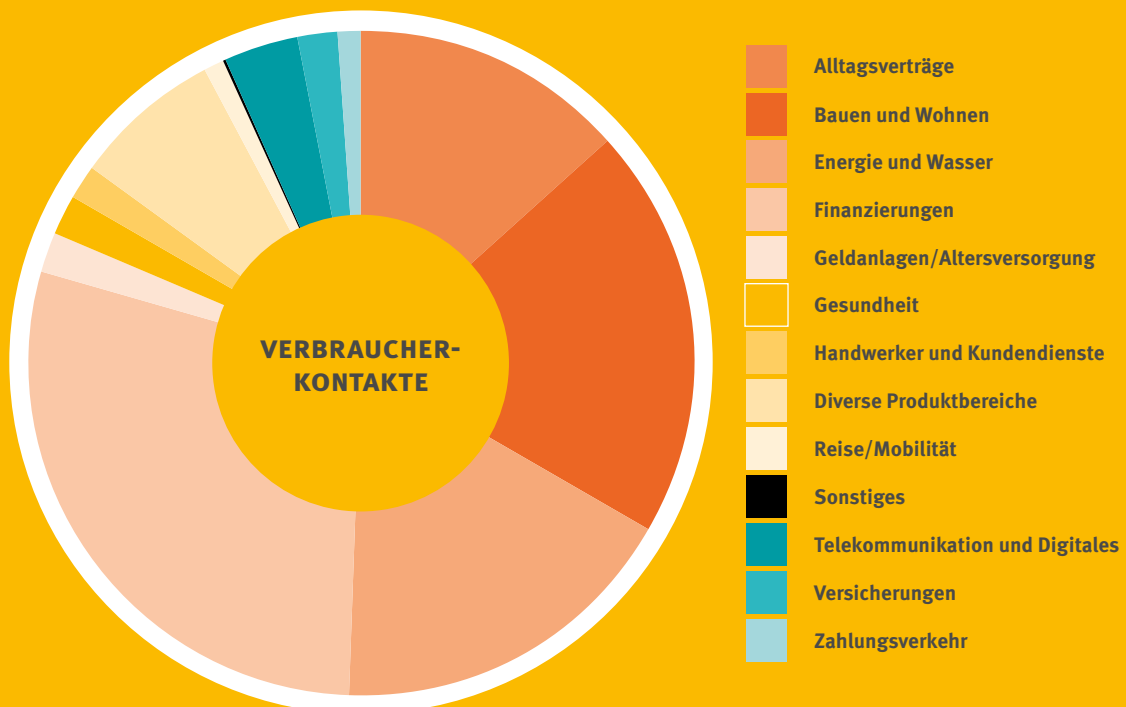
JAHRESRECHNUNG 2023

Einnahmen gesamt	4.713.347,78 €
Land Schleswig-Holstein gesamt	2.276.539,25 €
› Ministerium für Landwirtschaft, ländliche Räume, Europa u. Verbraucherschutz des Landes Schleswig-Holstein	2.014.771,20 €
› Ministerium für Soziales, Jugend, Familie, Senioren, Integration u. Gleichstellung des Landes S.-H.	220.600,00 €
› Ministerium für Energiewende, Klimaschutz, Umwelt und Natur des Landes Schleswig-Holstein	41.168,05 €
Bund gesamt	941.515,83 €
› Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	174.313,16 €
› Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz	501.864,67 €
› Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz	265.338,00 €
Kommunen gesamt	472.969,16 €
› Kreis Segeberg	381.869,16 €
› Städte und Gemeinden	91.100,00 €
VZ Schleswig-Holstein gesamt	512.294,67 €
› Beratung	187.718,28 €
› Veröffentlichungen	11.026,74 €
› Veranstaltungen	11.620,00 €
› Spenden, Mitgliedsbeiträge	11.184,43 €
› Einnahmen aus Projekten	167.245,37 €
› Sonstige	119.349,85 €
› Miet- und Nebenkosten Einnahmen	4.150,00 €
EKSH – Energie und Klimaschutz SH GmbH	16.049,95 €
Norddeutscher Rundfunk	43.899,96 €
Eigenleistung des Trägers	17.018,51 €
Dt. Stiftung Verbraucherschutz	45.829,75 €
Schleswig-Holsteinischer Sparkassen- u. Giroverband	13.332,66 €
Auflösung Rückstellung	-8.181,19 €
Übertrag aus Vorjahr	382.079,23 €
Ausgaben gesamt	3.984.481,32 €
Personalausgaben gesamt	3.112.728,89 €
› Honorare freie Mitarbeiter	143.127,69 €
› Entgelte für Arbeitnehmer	2.801.863,39 €
› Gemeinkosten	141.589,04 €
› Sonstige nicht aufteilbare Personalkosten	26.148,77 €
sächliche Verwaltungsausgaben gesamt	871.752,43 €
› Geschäftsbedarf, Bücher und Zeitschriften	61.193,97 €
› Post- und Fernmeldegebühren	31.382,69 €
› Geräte und Ausstattungsgegenstände	131.328,20 €
› Gebäudebewirtschaftung	79.506,26 €
› Mieten und Pachten	217.305,11 €
› Unterhaltung Grundstücke und bauliche Anlagen	19.459,23 €
› Aus- und Fortbildung	9.159,96 €
› Sachverständige, Gerichtskosten u. ä. Ausgaben	42.560,70 €
› Dienstreisen	21.479,91 €
› Veranstaltungen und Veröffentlichungen	13.365,15 €
› Öffentlichkeitsarbeit	53.006,00 €
› Sonstige Verwaltungskosten	69.660,55 €
› Eigenleistung des Trägers	17.018,51 €
› Rückzahlungen	62.465,27 €
› Mitgliedsbeiträge	750,00 €
› Rückstellung	42.110,92 €
Ergebnis	728.866,46 €

VERBRAUCHERKONTAKTE

Alltagsverträge	14.852
Bauen und Wohnen	22.368
Energie und Wasser	19.057
Finanzierungen	31.995
Geldanlagen/Altersversorgung	2.148
Gesundheit	2.180
Handwerker und Kundendienste	1.556
Diverse Produktbereiche	8.043
Reise/Mobilität	1.176
Sonstiges	115
Telekommunikation und Digitales	3.907
Versicherungen	2.358
Zahlungsverkehr	933
Gesamt	110.688

Auskünfte	32.300
Beratungen ohne Beschwerde	16.039
Beratungen mit Beschwerde	18.178
Beschwerdehinweise	14.799
Broschürenverkauf	462
Vorträge/Messen/Aktionen	25.944
Verweise	2.966
Gesamt	110.688





- Beratungsstelle
- Energieberatung
- Schuldner- und Insolvenzberatung

verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

**INFORMATION.
BERATUNG.
BILDUNG.
INTERESSENVERTRETUNG.**

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.

Landesgeschäftsstelle
Hopfenstraße 29, 24103 Kiel
Telefon 0431 / 590 99 0, Fax 0431 / 590 99 77
info@vzsh.de www.vzsh.de

Beratungsstelle Flensburg
Schiffbrücke 65, 24939 Flensburg
Telefon 0461 / 2 86 04, Fax 0461 / 2 75 78
flensburg@vzsh.de

Beratungsstelle Heide
Rüngholtstraße 9, 25746 Heide
Telefon 0481 / 6 17 74, Fax 0481 / 6 36 09
heide@vzsh.de

Beratungsstelle Kiel
Walkerdamm 17, 24103 Kiel
Telefon 0431 / 590 99 40, Fax 0431 / 590 994 77
kiel@vzsh.de

Beratungsstelle Lübeck
Dr.-Julius-Leber-Straße 9-11, 23552 Lübeck
Telefon 0451 / 7 22 48, Fax 0451 / 7 63 55
luebeck@vzsh.de

Beratungsstelle Norderstedt
Rathausallee 38, 22846 Norderstedt
Telefon 040 / 523 84 55, Fax 040 / 528 26 04
norderstedt@vzsh.de

Schuldner- und Insolvenzberatung Bad Segeberg
Kirchstraße 9a, 23795 Bad Segeberg
Telefon 04551 / 908 44 0, Fax 04551 / 908 44 22
segeberg@vzsh.de






Schuldner- und Insolvenzberatung Kaltenkirchen
Flottkamp 13b, 24568 Kaltenkirchen
Telefon 04191 / 722 74 0, Fax 04191 / 722 74 22
kaltenkirchen@vzsh.de

Schuldnerberatung Henstedt-Ulzburg
Haus der sozialen Beratung, Rathausplatz 3, 24558 Henstedt-Ulzburg
Telefon 04191 / 72 27 40
henstedt-ulzburg@vzsh.de

Schuldnerberatung Bad Bramstedt
Altonaer Straße 2 im Familienbüro Bad Bramstedt, 24576 Bad Bramstedt
Telefon 04191 / 72 27 40

Schuldnerberatung Bornhöved
Familienbüro Bornhöved, Lindenstraße 5, 24619 Bornhöved
Telefon 04323 / 98 37 35 0

www.verbraucherzentrale.sh

-  [x.com/vzsh](https://twitter.com/vzsh)
-  facebook.com/vzsh.de
-  instagram.com/verbraucherzentrale_sh/
-  [troet.cafe/@verbraucherzentrale_sh](https://tiktok.com/@verbraucherzentrale_sh)
-  www.youtube.com/channel/UCyc-QIGnKHK8mhLvONFD6Vg

Energieberatungsstützpunkte mit unseren Kooperationspartnern

Energieberatung Ahrensburg
Energieberatung Bad Oldesloe
Energieberatung Bad Segeberg
Energieberatung Bargteheide
Energieberatung Dassendorf
Energieberatung Eckernförde
Energieberatung Elmshorn
Energieberatung Eutin
Energieberatung Geesthacht
Energieberatung Husum

Energieberatung Itzehoe
Energieberatung Kaltenkirchen
Energieberatung Mölln
Energieberatung Neumünster
Energieberatung Niebüll
Energieberatung Pinneberg
Energieberatung Plön
Energieberatung Rendsburg
Energieberatung Schleswig
Energieberatung Uetersen

Terminvereinbarung für
eine Energieberatung an
allen Standorten telefonisch
unter 0431 590 99 40 oder per
E-Mail unter info@vzsh.de