

V I E L F A L T

B

E

T

E H

N

verbraucherzentrale  
*Schleswig-Holstein*

# JAHRESBERICHT 2019

Für starke Verbraucherrechte und fairen Wettbewerb.

# 46.000 Tonnen CO<sub>2</sub>

haben die Schleswig-Holsteiner im Jahr 2019 mit unserer Energieberatung eingespart.

# 60 Jahre alt

ist die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein im Jahr 2019 geworden.

# 16 Schulen

in Schleswig-Holstein wurden als Verbraucherschule ausgezeichnet.

# 250.000 Euro

Verlust an eine betrügerische Online-Trading-Plattform beklagt ein Verbraucher aus Schleswig-Holstein.

# 30%

der 12-Jährigen in Deutschland leiden unter Kreidezähnen.

Fotomachweis: mosaiko / photocase.de, VZSH, Titelbild: goz / photocase.de

## LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,

in unserem Jubiläumsjahr haben wir viele neue Kontakte geknüpft sowie aktuelle Verbraucherthemen in die Öffentlichkeit und die politische Diskussion eingebracht. Am 7. Juli 2019 wurde die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein 60 Jahre alt. Zur Zeit der Gründung waren günstiger Lebensmitteleinkauf, Reklamationen und die Auswahl der richtigen Waschmaschine typische Themen, die Verbraucher\*innen in den Jahren des Wirtschaftswunders beschäftigten. Heute müssen sich Verbraucher\*innen in einer komplizierten und zunehmend digitalen Konsumwelt zurechtfinden. Vertragsfallen, unmoralische Verkaufsstrategien, versteckte Kosten und mangelnder Service von Unternehmen bringen Ärger mit sich und kosten Geld – in manchen Fällen verlieren Verbraucher\*innen zehntausende Euro, weil sie falsch informiert wurden. Unsere Antwort auf diese vielschichtigen Probleme ist eine professionelle und spezialisierte Beratung in fünf Beratungsstellen in Schleswig-Holstein sowie an 22 Standorten der Energieberatung im Land. Vor 60 Jahren machten ein Geschäftsführer und eine Sekretärin in zwei kleinen Räumen in der Kieler Innenstadt den Anfang. Wegen der gestiegenen Anforderungen leiten heute ein neunköpfiger ehrenamtlicher Verwaltungsrat und ein hauptamtlicher Vorstand die Geschicke der Verbraucherzentrale. 44 Mitarbeiter\*innen und 50 Honorarkräfte sind beschäftigt. Verabschiedet haben wir uns von Gudrun Köster, unserer langjährigen Leiterin des Referates Lebensmittel und Ernährung. Nach mehr als 30 Jahren leidenschaftlicher Verbraucherarbeit genießt sie nun ihren Ruhestand.

Mit der Einführung unserer Online-Terminbuchung haben wir bei der Digitalisierung unserer Angebote einen wichtigen Schritt nach vorn gemacht. Verbraucher\*innen können ihren Beratungstermin jetzt zu jeder Tages- und Nachtzeit selbst festlegen. Damit bieten wir einen schnellen und einfachen Zugang zu unserer Beratung. Zugleich haben wir das Informationsangebot auf unserem Online-Portal stetig erweitert und für Suchmaschinen optimiert. Das schlägt sich nieder in einem stetigen Wachstum der Besucherzahlen auf unseren Internetseiten. Grundlage für diese Weiterentwicklungen

gen ist die Unterstützung der schleswig-holsteinischen Landesregierung und der Abgeordneten des Landtags. Diese hat die Verbraucherarbeit im Land erneut mit 1,2 Millionen Euro gestärkt. Wir danken unserer ehemaligen Verbraucherschutzministerin Dr. Sabine Sütterlin-Waack für ihr Vertrauen und ihr Engagement.

Interesse und Zustimmung hat unsere Arbeit auch auf Bundesebene erfahren. Im Mai besuchte uns die Parlamentarische Staatssekretärin im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), Rita Hagl-Kehl. Die SPD-Bundestagsabgeordnete bekam einen Einblick in die Bandbreite der Themen, mit denen wir uns auseinandersetzen.

Ein entscheidendes Ereignis des Jahres war für uns die Wahl zum EU-Parlament am 26. Mai. Die Europäische Union entscheidet über viele Gesetze und Richtlinien zum Verbraucherschutz. Einheitliche Regeln innerhalb Europas machen den Alltag einfacher, sicherer und oft günstiger. Um die künftigen politischen Entscheider gezielt auf Herausforderungen für den Verbraucherschutz aufmerksam zu machen, haben wir alle vier Kandidaten aus Schleswig-Holstein zu Gesprächen eingeladen: Niclas Herbst von der CDU, Delara Burkhardt von der SPD, Rasmus Andresen von den Grünen sowie Patrick Breyer von der Piratenpartei. In den Diskussionen mit den Spitzenkandidaten ging es unter anderem um verbraucherfreundliche Märkte, Energiewende, Verbraucherschutz für Geflüchtete und Digitalisierung. Wir freuen uns, dass alle Kandidaten ins neue EU-Parlament gewählt wurden und werden weiterhin den Austausch mit ihnen pflegen.

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



*Jochem Schlotmann* *Stefan Bock*

**Jochem Schlotmann**  
Verwaltungsratsvorsitzender

**Stefan Bock**  
Vorstand

## Beratung

Die VZSH unterstützt Verbraucher\*innen mit unabhängigem Rat und Fachwissen – persönlich in fünf Verbraucherberatungsstellen im Land oder per Telefon.

Das Beratungsangebot umfasst die Themenfelder

- › Geld & Versicherungen
- › Digitale Welt & Telekommunikation
- › Verträge & Reklamation
- › Gesundheit & Pflegerecht
- › Reiserecht
- › Energiesparen & Sanieren
- › Lebensmittel & Ernährung

## Information

- › **Website:** Auf [verbraucherzentrale.sh](http://verbraucherzentrale.sh) bietet die VZSH umfassende Informationen für Verbraucher\*innen. Neben Texten, Videos, kostenfreien Online-Tools und Checklisten finden sie dort aktuelle Warnungen vor Abzocke und Vertragsfallen, aktuelle Berichte über die Arbeit der VZSH sowie Veranstaltungshinweise.
- › **Newsletter:** per Newsletter können sich Interessierte regelmäßig über aktuelle Verbrauchertemen informieren lassen. Neben dem übergreifenden Newsletter steht ein zusätzlicher Newsletter zu Ernährung und Gesundheit zur Verfügung. Bestellbar unter [verbraucherzentrale.sh/newsletter](http://verbraucherzentrale.sh/newsletter).
- › **Twitter:** Aktuelle Hinweise, Warnungen und Berichte finden Verbraucher täglich auf Twitter unter [twitter.com/vzsh](https://twitter.com/vzsh).
- › **Veranstaltungen:** Mit rund 400 Vorträgen, Workshops, Online-Seminaren und Messe-Aktionen pro Jahr bringt die VZSH ihr Informationsangebot in die Fläche.

## Bildung

Verbraucherbildung vermittelt wichtige Kompetenzen zu Gesundheit, Lebensmitteln und Ernährung, Finanzen und Recht, Energie, Medien und Datenschutz. Die VZSH bietet Vorträge und Workshops für Schulen sowie Informationen und Unterrichtsmaterialien für Lehrkräfte an. Mehr dazu unter [verbraucherzentrale.sh/bildung-sh](http://verbraucherzentrale.sh/bildung-sh)

## Interessenvertretung

Die VZSH kämpft für die Rechte und Interessen der Verbraucher\*innen. Dazu gehören der Austausch mit politischen Entscheidern sowie das Einbringen von Initiativen und Stellungnahmen. Gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen beobachtet die VZSH das Verhalten von Unternehmen am Markt und geht gegen Rechtsverstöße vor.

# INHALTSVERZEICHNIS

EDITORIAL	3
BERATUNG VOR ORT	6
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	8
VERBRAUCHERRECHT	10
ENERGIERECHT	14
GESUNDHEIT UND PFLEGE	16
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	18
FINANZDIENSTLEISTUNGEN	22
VERBRAUCHERBILDUNG	24
ENERGIEBERATUNG	26
PROJEKT „VERBRAUCHER IN DER ENERGIEWENDE“	28
MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT	30
SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG	35
JAHRESABSCHLUSS 2019	36
VERBRAUCHERKONTAKTE	37
ORGANISATION	39
IMPRESSUM	39

## BERATUNG VOR ORT IN FLENSBURG, HEIDE, KIEL, LÜBECK UND NORDERSTEDT.

Unser Angebot der persönlichen Information und Beratung in Flensburg, Heide, Kiel, Lübeck und Norderstedt nehmen Verbraucher\*innen gern in Anspruch. Persönliche Ansprechpartner und individuelle Antworten sind im zunehmend digitalisierten Verbraucheralltag zu einem seltenen Gut geworden. Auch abseits vereinbarter Beratungstermine kommen Schleswig-Holsteiner\*innen regelmäßig mit Fragen zu uns, wenn sie zum Beispiel durch Lebensmittelskandale, Phishing-Emails oder dubiose Gewinnspielanrufe verunsichert sind.

In Konflikte mit Unternehmen geraten Verbraucher\*innen aller Altersgruppen und aller sozialen Schichten. Häufig geht es dabei um untergeschobene Verträge und nicht nachvollziehbare Geldforderungen. Dabei zeigte sich im vergangenen Jahr wieder, dass solche Probleme wenig mit Einkommen oder Bildungsniveau der Betroffenen zu tun haben. Verträge und Dienstleistungen werden komplexer und verlagern sich immer mehr in die digitale Welt. Unsichtbare Vertragsfallen auf Internetseiten erkennen auch hoch gebildete Menschen häufig nicht. Auch wenn Anbieter die Rechtslage falsch darstellen und Mahnungen schicken, fehlt Betroffenen häufig das wirksame Gegenmittel.



Bei Problemen und Fragen haben Verbraucher\*innen gerade bei großen Unternehmen kaum eine Chance, einen echten Ansprechpartner zu erreichen. Callcenter-Mitarbeiter können oft nicht weiterhelfen und Emails werden mit automatischen Standardtexten oder Verweisen auf FAQ-Sammlungen beantwortet. Doch beim individuellen Problem hilft das selten weiter. Hier ist eine Lücke in der Verständigung entstanden, die unsere Berater\*innen täglich zu überbrücken versuchen. Dank guter Kontakte zu Unternehmen, langjähriger Erfahrung und der Bekanntheit der Verbraucherzentrale gelingt es ihnen häufig, individuelle Lösungen für die Ratsuchenden zu finden.

### Wucherpreise und Diebstahl nach Handwerkereinsatz

Ein wiederkehrendes Problem sind Haustürgeschäfte und Abzocke unseriöser Handwerker. Häufig geraten Hilfesuchende bei Schlüsseldiensten und Rohrreinigungsfirmen an dubiose Anbieter, die im Internet mit 24-Stunden-Service und niedrigen Preisen werben. Mit massivem Druck bis hin zur Nötigung bringen solche Anbieter ihre Kunden in der Notsituation dazu, extrem überhöhte Preise zu zahlen. Im vergangenen Jahr haben wir von einer neuen Masche in Schleswig-Holstein erfahren: Handwerker haben in mehreren Fällen versucht, Hausbesitzern eine Reinigung oder Instandsetzung ihres Daches sowie Pflasterarbeiten oder Terrassenreinigungen zu verkaufen. Die Polizeidirektion Itzehoe berichtete von Wucherpreisen und Diebstählen im Zuge solcher Handwerkerarbeiten. Eine Verbraucherin aus Dithmarschen hat in einem solchen Fall an ein Handwerker-Team 4.500 Euro für die Reinigung ihrer Terrasse bezahlt. Vor Beginn der Arbeit hatte ihr der Wortführer der vierköpfigen Männergruppe einen Quadratmeterpreis genannt. Später verlangte er 4.500 Euro und drängte auf Barzahlung. Die Betroffene wusste sich unter Druck nicht anders zu helfen, als den Betrag von der Bank zu holen und direkt zu

bezahlen. Daraufhin erhielt sie eine Quittung, auf der nur die Leistungen aufgeführt waren. Der Rechnungsbetrag fehlte und die Anbieteradresse war falsch. Wir haben Beschwerden zu solchen Fällen gesammelt, an die Polizei und Ermittlungsbehörden weitergegeben und Verbraucher\*innen in Medienberichten davor gewarnt.

### Beratungsfälle helfen bei Abschaltung einer Abofalle

Mit Fällen aus unserer Beratung konnten wir zur Abschaltung einer Abofalle beitragen. Im Frühjahr 2019 waren in unseren Beratungsstellen Beschwerden von Verbraucher\*innen aufgefallen, die auf ihrer Telefonrechnung plötzlich Posten bis zu 120 Euro für Leistungen des Drittanbieters First Telecom entdeckten. Die Beträge wurden von den Vertragspartnern abgebucht. Auf den Telefonrechnungen erschienen sie als kostenpflichtige Abo-Leistungen der First Telecom GmbH mit Namen wie Sparservice oder Auskunftsdienst. Dahinter steckte eine rechtswidrig beworbene „Service-rufnummer“. Beim Wählen dieser Nummer schlossen Telefonkunden ahnungslos nur durch Tastendruck ein kostenpflichtiges Abonnement ab. Nach unserer Zusammenarbeit mit der Bundesnetzagentur in diesen Fällen führte die Aufsichtsbehörde ein Verfahren und ordnete im Mai 2019 die Abschaltung der Nummer an.

### Beratung, Aufklärung und Prävention

Unsere fünf Beratungsstellen in Schleswig-Holstein haben im Jahr 2019 insgesamt 21.828 Anrufe von Ratsuchenden entgegen genommen. 11.931 Verbraucher sind zur persönlichen Beratung gekommen. Darüber hinaus nutzen wir unsere Beratungsstellen für Informationsveranstaltungen und Workshops zu Verbraucherrechten, Altersvorsorge, Versicherungen und vielen anderen Themen. Hier leisten unsere Referenten und Beratungskräfte Aufklärungsarbeit und Prävention. Im Jahr 2019 haben insgesamt 26.001 Verbraucher unsere 453 Veranstaltungen in den Beratungsstellen, in Schulen, Vereinen oder auf Messen besucht.

„Toll, dass es Sie und Ihr Team gibt. Ich werde Sie gerne weiterempfehlen.“

David T.

„Wir möchten uns herzlich für Ihre Hilfe bedanken und hoffen, dass Sie noch vielen weiteren Betroffenen auf die gleiche Weise helfen können.“

Karin und Hans N.

„Frau M. hat vor Freude geweint, als ich ihr von dem Erfolg erzählte. Wenn Sie es jetzt noch schaffen, den Handyvertrag rückgängig zu machen, nominiere ich Sie für den Friedensnobelpreis.“

Ute A. (Flüchtlingslotsin)

„Vielen Dank für Ihre schnelle Antwort. Sie haben mir sehr geholfen.“

Manfred G.

„Herzlichen Glückwunsch zum 60-Jährigen. Man sieht es der Verbraucherzentrale nicht an. Für uns ist die VZ immer up to date.“

Hans J.

# ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Ein täglich aktualisiertes Online-Portal, Präsenz in sozialen Medien sowie der stetige Austausch mit Journalisten sind die großen Säulen unserer Öffentlichkeitsarbeit. Im vergangenen Jahr haben wir unser Informationsangebot erweitert und eine konstante Steigerung unserer Reichweite im Vergleich zum Vorjahr erreicht.

Jeden Tag rufen Journalisten mit den unterschiedlichsten Anliegen in unserer Pressestelle an. Die Wünsche reichen vom Experteninterview zu neuen Gesetzen über Verbrauchertipps für Urlaubsreisen bis hin zur Stellungnahme zu einem neuen Lebensmittelskandal. Unsere Fachleute sind als Gesprächspartner und Experten bei den Medien gefragt, da Verbraucherthemen in der öffentlichen Wahrnehmung eine wichtige Rolle spielen. Mit der fortschreitenden Digitalisierung von Produkten und Dienstleistungen wird der Verbraucheralltag zunehmend komplexer. Neue Angebote wie etwa digitale Bezahlmethoden sind für Verbraucher\*innen oft schwer verständlich und schaffen Verunsicherung. Zugleich entwickeln sich neue Formen von Kriminalität wie Identitätsdiebstahl, Daten-Hacking oder die massenhafte Verbreitung von Erpresser-E-mails. Die Folge: Verbraucher\*innen haben einen erhöhten Bedarf an gesicherter und unabhängiger Information. Nur so können sie Chancen und Risiken erkennen, sich vor Abzocke und Betrug schützen und für sich selbst die richtigen Konsumentscheidungen treffen.

## Medienlandschaft im Strukturwandel

So vielfältig wie die Inhalte sind auch die Medien und Formate. Unsere Fachleute treten live in Fernsehsendungen auf, liefern Tipps und Kommentare fürs Radio, beantworten Verbraucherfragen in Online-Chats und werden bundesweit in Zeitungen und Magazinen zitiert. Unsere Pressestelle koordiniert Medienanfragen, pflegt den Kontakt mit Journalisten und informiert die Öffentlichkeit laufend mit Pressemitteilungen, Interviews und Stellungnahmen. In den Redaktionen schleswig-holsteinischer Medien beobachten wir seit Jahren einen Strukturwandel: Infolge von Zentralisierung, Outsourcing und Stellenabbau stehen Journalisten zunehmend unter Druck und haben wenig Zeit für eigene Recherchen. Hier bieten wir mit Hintergrundinformationen sowie fertig produzierten Interviews, O-Tönen, Artikeln und Check-

listen einen möglichst umfassenden Service, den die Medien gut annehmen. Diese Entwicklung bietet uns die Chance, eigene Themen und Schwerpunkte in der Öffentlichkeit zu setzen.

## Erste Jahrespressekonferenz mit starker Resonanz

Zu Beginn des Jahres haben wir erstmalig zu einer Jahrespressekonferenz eingeladen. Dort haben wir einen Überblick zur Entwicklung unserer Beratung gegeben sowie aktuelle Entwicklungen und Trends aus unserer Verbraucherarbeit vorgestellt. Der Erfolg übertraf unsere eigenen Erwartungen. Vertreter aller großen schleswig-holsteinischen Medien inklusive der Deutschen Presse Agentur nahmen teil und veröffentlichten anschließend Berichte und Interviews zu unseren Themen. Nach diesem guten Auftakt haben wir diese Veranstaltung für die kommenden Jahre als festen Termin in unsere Jahresplanung aufgenommen.

## Erfassung von Veröffentlichungen und Reichweiten

Für die strategische Ausrichtung unserer Medienarbeit bildet die Erfolgskontrolle eine wichtige Grundlage. Deshalb haben wir zur Mitte des Jahres erstmalig eine systematische Erfassung der Veröffentlichungen eingeführt, in denen die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein als Quelle genannt wird. So können wir die Entwicklung unserer Reichweiten in den Medien künftig besser einschätzen und steuern. Zudem beobachten wir genau, welche Inhalte und Formate am meisten gefragt sind und richten unsere Medienarbeit daran aus. Neben regelmäßigen Veröffentlichungen in regionalen Medien sind wir mit vielen Themen auch bundesweit vertreten – beispielsweise im ZDF und auf RTL sowie in der Süddeutschen Zeitung, Welt, Bild und Zeit.

## Systematische Weiterentwicklung des Online-Portals

Die Aufbereitung und Veröffentlichung unserer eigenen Inhalte auf dem Online-Portal verbraucherzentrale.sh

wird für die Öffentlichkeitsarbeit immer wichtiger. Verbraucher\*innen fast aller Altersgruppen und sozialen Schichten nutzen das Internet als erste Quelle, um Antworten auf ihre Fragen und Lösungen für ihre Probleme zu finden. Hier können wir ohne Umwege und Qualitätsverluste die Inhalte anbieten, die aus unserer Sicht als Verbraucherschützer wichtig sind. Diese ziehen wir aus unserer Beratung sowie den Fragen und Beschwerden, mit denen Verbraucher\*innen zu uns kommen. Damit möglichst viele Menschen diese Inhalte finden, ist eine gute Sichtbarkeit in den Online-Suchmaschinen wie Google entscheidend. Wie die Entwicklung der Zugriffszahlen auf unser Portal zeigt, konnten wir diese im Lauf des Jahres stetig verbessern. Wir verzeichnen ein konstantes und stabiles Wachstum der Zugriffszahlen im Vergleich zum Vorjahr. Die höchsten Wachstumsraten sehen wir bei unseren eigenen Texten und Übersichtsseiten. Um diesen Trend weiter zu stärken, setzen wir auf regelmäßige Veröffentlichungen mit zwei bis drei aktuellen Texten pro Woche. Wichtig dabei ist die gezielte Aufbereitung für Suchmaschinen mit aussagekräftigen Überschriften, Zusammenfassungen, klarer Textstruktur sowie eigenen Bildern und Verlinkungen zu weiterführenden Informationen. Diese Aufbereitung bedeutet einen erheblichen Mehraufwand, führt aber zu messbaren Reichweitensteigerungen.

## Gegengewicht zur Desinformation in den sozialen Medien

Eine gute Präsenz in den sozialen Medien ist die größte anstehende Herausforderung für unsere Öffentlichkeitsarbeit. Da vor allem junge und mittelalte Verbraucher\*innen diese Kanäle immer intensiver nutzen, sind die sozialen Medien besonders wichtig für die langfristige Sicherung und Steigerung unserer Reichweite. Zudem wächst die Bedeutung der Verbraucherzentralen als Gegengewicht zur Verbreitung gezielter Desinformation in den sozialen Medien. Die Verbraucherzentralen genießen hohe Glaubwürdigkeit und hohes Ansehen in der Gesellschaft. Die Menschen wissen, dass Informationen der Verbraucherzentrale immer unabhängig, verlässlich und wissenschaftlich belegt sind. Mit seriösen Informationen können und müssen wir unseren Beitrag dazu leisten, der Verbreitung von Falschmeldungen und Irreführungen in den sozialen Medien

entgegen zu wirken. So können wir das Vertrauen der Gesellschaft in das demokratische System, die öffentlichen Institutionen und die soziale Marktwirtschaft stärken. Aktuell sind wir ausschließlich auf Twitter aktiv, wo wir unsere Follower-Zahl im Vergleich zum Vorjahr leicht steigern konnten. Unsere Angebote auf Facebook und Instagram haben wir im Vorjahr stillgelegt. Weil die Betreiber dieser Netzwerke bisher keine transparente Erklärung über die Verarbeitung von Nutzerdaten liefern, können wir die Sicherheit der Daten unserer Follower dort nicht gewährleisten. Wir verzichten deshalb bis auf weiteres auf Veröffentlichungen über diese Kanäle. Unser Ziel für die kommenden Jahre ist der Aufbau einer Präsenz auf Youtube mit eigenen Videos. Dies können wir wegen des hohen Aufwands allerdings nur mit zusätzlichem Personal erreichen. Wir bereiten aber eine Strategie für einen möglichen Start auf Youtube vor. Eine wichtige Grundlage dafür hat uns eine Gruppe Student\*innen der Wirtschaftspsychologie an der Fachhochschule Westküste unter der Leitung von Prof. Dr. Thomas Jendrosch geliefert. Als Seminararbeit hat die Gruppe untersucht, welche unserer Inhalte und welche Formate auf Youtube erfolversprechend sind und ein entsprechendes Konzept vorgelegt.

## Verbraucherinformation

<b>Besuche Online-Portale</b>	
Verbraucherzentrale.sh	147.434
Verbraucherzentrale.de*	16.513.394
*Gemeinschaftsauftritt von 14 Verbraucherzentralen	
<b>VZSH auf Twitter</b>	
Profilbesuche	8.327
Abonnenten	2.300
<b>Presse, TV und Hörfunk</b>	
Interviewanfragen	289
Veröffentlichungen (01.06. – 31.12.2019)	483
Pressemitteilungen	364

# VERBRAUCHERRECHT

*Unsere Rechtsberatung ist für viele Verbraucher\*innen die wichtigste und oft einzige Anlaufstelle in Konflikten mit Unternehmen. Rund 4.116 Betroffene haben bei uns im vergangenen Jahr Unterstützung gesucht. Viele von ihnen waren wütend und verzweifelt, weil Anbieter sie unter Druck gesetzt und ihre Rechte ignoriert haben. In vielen Fällen ging es um rechtliche Fallstricke und komplexe Fragestellungen, deren Lösung bei der Beratung zunehmend Zeit und Aufwand erfordern.*

Die Digitalisierung verändert den Verbraucheralltag seit Jahren. Neben den Vorteilen leicht zugänglicher Dienstleistungen bringen Rechtsgeschäfte im Internet auch Fallstricke und unerwartete Kosten mit sich, deren ganze Tragweite wir in unserer Rechtsberatung erleben.

## Gestohlene Daten und die teuren Folgen

Ein zunehmendes Problem ist Identitätsdiebstahl. Dabei nutzen Kriminelle ausgespähte persönliche Daten, um im Internet auf Kosten ihrer Opfer einzukaufen oder Verträge abzuschließen. Möglich ist das, weil man in Online-Shops unterschiedliche Adressen für Lieferung und Rechnung angeben kann. Das machen sich Betrüger zunutze. Sie lassen sich die Ware schicken und geben eine fremde Adresse als Rechnungsadresse an. Für die Betroffenen kann das zur großen Belastung werden. So haben sich Ratsuchende an uns gewandt, weil sie teils über Monate hinweg immer wieder Rechnungen und Mahnungen erhielten, ohne etwas bestellt zu haben. In jedem einzelnen Fall müssen sich die Opfer mit den Anbietern auseinandersetzen und den Zahlungsaufforderungen widersprechen. Neben unserer persönlichen Beratung setzen wir hier auf Vernetzung mit Behörden, um den Kampf gegen Internet-Betrüger zu verstärken. So geben wir Fälle regelmäßig an die Polizei, das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und die Schwerpunkt-Staatsanwaltschaft für Cybercrime in Itzehoe weiter, um die Aufklärung zu unterstützen.

## Fake-Shops im Internet

Einkaufen im Internet wird für Verbraucher\*innen immer wichtiger und selbstverständlicher. Laut einer repräsentativen Umfrage des Digitalverbandes Bitkom kaufen 97 Prozent der Verbraucher, die über einen Internetzugang verfügen, regelmäßig in Online-Shops. Dabei macht auch die ältere Generation ab 60 Jahre verstärkt

von diesen Möglichkeiten Gebrauch. Diesen Trend nutzen auch Betrüger. Mithilfe von Fake-Shops kassieren sie in Vorkasse Geld für Waren, die sie nur zum Schein im Internet anbieten. Betroffene Verbraucher\*innen bemerken das in der Regel erst, wenn es zu spät ist. Viele lassen sich von Werbebannern und Schnäppchenpreisen in Shops unbekannter Betreiber locken, bestellen dort Produkte und bezahlen im Voraus. Erst wenn nach Wochen keine Lieferung ankommt und der Händler auf Nachfragen nicht reagiert, schauen sich die Betroffenen den Shop genauer an. In der Regel bemerken sie dann, dass der Shop-Betreiber entweder eine Adresse im Ausland oder gar keine Kontaktdaten angegeben hat. In solchen Fällen ist das gezahlte Geld verloren. Häufig setzen Fake-Shop-Betrüger solche Produkte als Köder ein, die schwer erhältlich sind. So fielen im vergangenen Jahr mehrere Online-Apotheken auf, die rezeptpflichtige Schlafmittel oder Antidepressiva angeblich frei verkäuflich anboten. Mit Öffentlichkeitsarbeit und bundesweiten Kampagnen in Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherzentralen haben wir vor solchen Betrugs- maschen gewarnt. Unsere Pressearbeit zu Identitätsdiebstahl, Fake-Shops und Vertragsfallen fand in den Medien starke Resonanz. Mit diesen Themen haben wir in regionalen und auch bundesweiten Medien wie ZDF Wiso, Deutschlandfunk, Wirtschaftswoche, Bild und Welt Veröffentlichungen erreicht.

## Vertragsfallen treffen verletzte Verbraucher hart

Untergeschobene Verträge beschäftigen uns in der Rechtsberatung seit vielen Jahren. Besonders häufig werden Geflüchtete Opfer von Abzocke. Kostenlose Kreditkarten und Partnervermittlung gehören zu den beliebtesten Lockangeboten im Internet. Meist münden sie in Vertragsfallen wie teure Abos und kostenpflichtige Clubmitgliedschaften. Die Folge sind Rechnungen über

Beträge von hunderten, in manchen Fällen sogar mehr als tausend Euro. Da die meisten Geflüchteten mit wenig Geld auskommen müssen, treffen solche Forderungen diese Gruppe besonders hart. Mit unserer Rechtsberatung konnten wir vielen Betroffenen helfen, aus ungewollt geschlossenen Verträgen herauszukommen.

## Engagement für eine zentrale Inkasso-Aufsicht

Seit Jahren setzen wir uns für einen besseren Schutz der Verbraucher\*innen vor Inkasso-Abzocke ein. Mehr als 22 Millionen Zahlungsaufforderungen verschicken Inkasso-Unternehmen in Deutschland jedes Jahr. Die meisten Inkassobriefe gehen nach Angaben des Branchenverbandes BDIU an Verbraucher\*innen. Das setzt Betroffene oft unter enormen Druck. Viele Menschen sehen sich zur Zahlung genötigt, ohne zu wissen, ob die Höhe der Inkassokosten berechtigt ist. Zweifel an der Rechtmäßigkeit sind oft angebracht. In der Inkassobranche gibt es viele unseriöse Unternehmen, die übertriebene Forderungen stellen und illegale Methoden anwenden. Dazu gehören etwa Drohungen mit Hausbesuchen oder Pfändung, um die Betroffenen einzuschüchtern und zur Zahlung zu bewegen.

In einer Untersuchung haben wir die Gründe für die Missstände aufgezeigt. Daraufhin hat die schleswig-holsteinische Justiz- und Verbraucherschutzministerin Dr. Sabine Sütterlin-Waack als Vorsitzende der Justizministerkonferenz im Juni 2019 einen einstimmigen Beschluss erwirkt, mit dem die Länder den Bund bitten, die Möglichkeit einer Zentralisierung der Inkassoaufsicht eingehend zu prüfen. Dies ist aus unserer Sicht dringend notwendig. In Deutschland gibt es keine wirksame Aufsicht über Inkassounternehmen. Außerdem fehlt es an staatlich kontrollierten Kosten- und Verhaltensregeln für die Anbieter. Wer ein Inkassobüro eröffnen will, bekommt die Registrierung nahezu ohne Auflagen. Wenn Inkassounternehmen gegen Gesetze verstoßen, bleibt das für sie meist ohne Folgen. Extrem hohe Forderungen an Verbraucher\*innen sind auch deshalb möglich, weil Inkassokosten in Deutschland unabhängig vom ursprünglichen Rechnungsbetrag sind. So kann ein Kleinbetrag von wenigen Euro durch die aufgeschlagenen Inkassokosten schnell eine Forderung von mehreren

hundert Euro nach sich ziehen. Unsere Untersuchung ergab außerdem, dass viele der Aufsichtsbehörden kein ausreichendes Personal für die Inkassoaufsicht haben. In den meisten Fällen erledigen Behördenmitarbeiter die Aufgabe nebenbei.

## Kostenfalle Probe-Abo

Ein stetiges Ärgernis für Verbraucher\*innen waren auch im Jahr 2019 die Folgekosten von Probe-Abos. Beispiel Online-Dating: Hier werben Anbieter mit kostenlosen oder vergünstigten Probemitgliedschaften, die nach Ablauf zu einer dauerhaften Mitgliedschaft zu einem viel höheren Preis umgewandelt werden. Ähnlich ist das Prinzip bei der Probe Bahn Card der Deutschen Bahn. Wer nicht rechtzeitig sechs Wochen vor Ende der Laufzeit kündigt und sicherstellt, dass die Kündigung ankommt, hat automatisch ein Jahresabonnement abgeschlossen. Vielen Verbraucher\*innen ist nicht klar, dass sich die günstigen Probe-Abos nach Ablauf der Testzeit automatisch verlängern und dann teurer werden. Die Lösung wäre aus unserer Sicht ein Verbot von Probe-Abos, die sich automatisch verlängern. Damit dürften Anbieter das Testangebot nur dann in ein Jahres-Abo umwandeln, wenn der Kunde oder die Kundin nachweislich zugestimmt hat. Dieses Verbot sollte im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) als Zusatz zum Paragraphen 314 verankert werden, wo die Kündigung von Dauerschuldverhältnissen wie Abos geregelt ist.

## Beratungsbedarf nach Thomas Cook Insolvenz

Nach der Insolvenz des Reiseveranstalters Thomas Cook haben sich viele betroffene Kund\*innen mit Fragen zur Kostenerstattung an uns gewandt. Deutschlandweit waren mehr als 100.000 Urlauber von der Pleite des Konzerns überrascht worden. Viele Betroffene gelangten nicht an ihr Reiseziel. Andere mussten im Urlaub zusätzliche Hotelkosten bezahlen und hatten aufgrund ausgefallener Flüge Schwierigkeiten, nach Hause zu gelangen. Hier haben wir Betroffene über ihre Rechte informiert und ihnen geholfen, ihre Ansprüche bei Reiseveranstaltern und Insolvenzversicherungen einzufordern.

**Datenschutz-Verstoß:  
Sicherheitsrisiko für hunderte Betroffene**

Im vergangenen Jahr haben wir einen massiven Verstoß gegen Datenschutz-Gesetze entdeckt. Eine Verbraucherin aus Kiel brachte uns einen USB-Stick von der Telekom, der hunderte Urlaubsbilder, private Nachrichten, Sicherheits-Passwörter und Anrufprotokolle von fremden Menschen enthielt. Das Speichermedium hatte sie in einem Telekom-Shop in Schwentinental erhalten. Dort hatte sie eine Datenkopie vom Gerätespeicher ihres Smartphones anfertigen lassen. Auf dem USB-Stick waren Kopien der Smartphone-Gerätespeicher von sieben Kunden gespeichert. Offenbar hatten diese ebenfalls Sicherungskopien ihrer Smartphones in dem Shop abspeichern lassen. Betroffen waren damit insgesamt mehrere hundert Menschen. Vor allem wenn Passwörter in falsche Hände gelangen, bedeuten solche Pannen für die Betroffenen ein Sicherheitsrisiko mit kaum abschätzbaren Folgen. Personenbezogene Daten wie Namen, Telefonnummern oder Bilder dürfen Unternehmen nur zweckgebunden speichern. Das heißt, nach dem Übertragen vom Smartphone auf den USB-Stick für den Kunden hätten die Dateien direkt gelöscht werden müssen. In diesem Fall haben wir umgehend den Bundesdatenschutzbeauftragten einbezogen, um eine schnelle und umfassende Aufklärung zu erwirken.

**Live-Hacking Event: Prävention  
zu digitaler Datensicherheit**

Die Möglichkeiten der digitalen Welt bringen für Verbraucher\*innen hohe Risiken mit sich. In privaten Haushalten steigt die Anzahl der digitalen Geräte und damit die Gefahr, dass Kriminelle persönliche Daten ausspähen, Schadsoftware einschleusen oder auf Online-Konten zugreifen. Smartphones, Spielzeug mit Internetzugang, Fitnessuhren oder sprachgesteuerte Geräte wie Alexa bieten Einfallstore für Angriffe aus dem Netz. Hier setzen wir auf intensive Prävention und Aufklärung.

Um die Öffentlichkeit aufzurütteln und für die Risiken der digitalen Welt zu sensibilisieren, haben wir ein Live-Hacking Event organisiert. IT-Sicherheitsexperte Tobias Schrödel zeigte in der Kieler Halle 400 vor rund 350 Besuchern, wie leicht Hacker an sensible Daten kommen und sich Zugang zu Geräten verschaffen. Der Informatiker erklärte technische Systemlücken und Zusammenhänge für jeden verständlich und brachte sein Publikum zum Lachen und Staunen – darunter die schleswig-holsteinische Verbraucherschutzministerin Dr. Sabine Sütterlin-Waack, Staatssekretär Tobias Goldschmidt vom Ministerium für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt, Natur und Digitalisierung sowie der Kieler Oberbürgermeister Dr. Ulf Kämpfer. Im Anschluss erfuhren die Zuhörer von

Experten des Unabhängigen Landesdatenschutz-zentrums, wie sie ihre Daten wirksam gegen Angriffe schützen können. Die Resonanz der Veranstaltung war durchweg positiv, viele Besucher bedankten sich bei uns per Email oder über soziale Netzwerke. „Ich war mit vier Jugendlichen dabei. Auf dem Heimweg haben wir direkt unsere Smartphone-Passwörter geändert“, schrieb uns ein Teilnehmer via Twitter.



**Beim Live-Hacking-Event am 12. November 2019 „Ich glaub’ es hackt!“ traf IT-Sicherheit Unterhaltung. Tobias Schrödel zeigte live, mit welchen Tricks Hacker sich Zugang zu fremden Smartphones, Online-Konten und sensiblen Daten verschaffen.**



**Schleswig-Holsteins Verbraucherschutzministerin Dr. Sabine Sütterlin-Waack (Mitte) mit dem VZSH-Verwaltungsratsvorsitzenden Jochem Schlotmann (rechts) und VZSH-Vorstand Stefan Bock**

Fotomachweis: VZSH



# ENERGIERECHT

Unternehmen der Energiebranche fallen seit vielen Jahren durch unseriöse Methoden auf. Im vergangenen Jahr kamen wieder viele Ratsuchende mit Fragen und Problemen rund um Abschlagszahlungen, Preisänderungen und Anbieterinsolvenz zu uns. Besonders gravierend waren dabei die zahlreichen Fälle von untergeschobenen Verträgen. In unserer Rechtsberatung erläutern wir betroffenen Verbraucher\*innen die Hintergründe, bringen sie auf Augenhöhe mit den Unternehmen und helfen, ihre Rechte durchzusetzen.



Regelmäßig werden Verbraucher\*innen Opfer von zweifelhaften Vertriebskräften, die mit rabiaten Drückermethoden Vertragsschlüsse für Strom oder Gas erzielen. Fälle aus dem vergangenen Jahr machen das typische Vorgehen der Unternehmen deutlich.

## Die Maschen der Energielieferanten

Bei Haustürgeschäften geben sich Vertreter als Energieberater, Mitarbeiter des örtlichen Versorgers oder sogar der Verbraucherzentrale aus. Gewinnspiele oder Umfragen dienen als Vorwand, um Verbraucher\*innen in Verkaufsgesprächen zu verwickeln. Bei Geflüchteten werden mangelnde Kenntnisse der deutschen Sprache und des deutschen Rechts- und Wirtschaftssystems ausgenutzt. Ältere Verbraucher\*innen werden verängstigt, ihre Stromversorgung könnte eingestellt werden. Ziel dieser Tricks ist immer, einen schnellen Vertragsabschluss zu erreichen, denn für jeden neuen Vertrag erhalten Vertriebler in der Regel eine Provision.

## Einfacher Vertragswechsel bietet zu wenig Sicherheit

Der schnelle, unbürokratische Vertragswechsel bei Energieverträgen bietet für Verbraucher\*innen viele Vorteile, wird aber von einigen unseriösen Anbietern oder Vermittlern wie oben beschrieben missbraucht. Ein neuer Lieferant benötigt lediglich Name, Adresse und Zählnummer, um den alten Vertrag im Namen des Kunden zu kündigen. Das Problem: Der neue Versorger behauptet einfach, dass ihm eine Kündigungsvollmacht erteilt wurde – ohne einen Nachweis beim aktuellen Versorger vorzulegen zu müssen. Die Betroffenen erfahren oft erst nachträglich aus der Auftrags- oder Kündigungsbestätigung von dem Wechsel. Aus Sicht der Verbraucherzentralen ist hier der Gesetzgeber gefordert, die nötigen Bedingungen für faire und sichere Vertragsabschlüsse zu schaffen. Dafür setzen wir uns gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ein.



Fotonachweis: stock.adobe.com © Mattoff

## Tricks rund um Bonus und Abschlagszahlungen

Beschwerden gab es im vergangenen Jahr immer wieder auch bei bestehenden Verträgen, zum Beispiel weil versprochene Bonuszahlungen vom Anbieter ausblieben oder die monatlichen Abschlagszahlungen erhöht wurden. Zu diesen Mitteln griff der Energieanbieter BEV (Bayerische Energieversorgungsgesellschaft) vor Bekanntgabe seiner Insolvenz im Januar 2019. Betroffen waren auch Schleswig-Holsteiner\*innen. Das Unternehmen war schon Monate zuvor aufgefallen, weil Verbraucher\*innen ihre Jahresrechnungen, vertragsgemäße Bonuszahlungen und Guthaben nicht erhielten. Außerdem hatte der Versorger eine extreme Preiserhöhung angekündigt und Verbraucher unberechtigt dazu aufgefordert, ihre monatlichen Abschläge drastisch zu erhöhen. Das ganze Jahr über hatten betroffene Kund\*innen mit den Folgen der Insolvenz zu kämpfen. Der Insolvenzverwalter stellte Forderungen ohne Vorla-

ge entsprechender Rechnungen. Immer wieder kamen Verbraucher\*innen auch mit falschen Abrechnungen zu uns, bei denen ihre geleisteten Zahlungen unberücksichtigt blieben. In unserer Rechtsberatung halfen wir vielen Betroffenen, ihre Rechte durchzusetzen und sie vor der Zahlung unberechtigter Forderungen zu bewahren. Dabei ging es in einigen Fällen um Geldbeträge von mehr als tausend Euro.



## GESUNDHEIT UND PFLEGE

*Im Umgang mit Krankenkassen, Ärzten, medizinischen Einrichtungen oder Anbietern für Pflege benötigen Verbraucher\*innen zunehmend rechtliche Unterstützung. Wir beraten Patient\*innen und Pflegebedürftige im Hinblick auf ihre Rechte und setzen uns gegenüber Anbietern und Entscheidungsträgern für ihre Interessen ein. Wachsende Nachfrage beobachten wir außerdem bei der präventiven Beratung zur Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht. Viele Fragen wirft auch die Digitalisierung im Gesundheitswesen auf.*

Bei Problemen rund um Kosten und Bewilligungen medizinischer Behandlungen geraten Verbraucher\*innen regelmäßig in Konflikte mit Arztpraxen, Pflegeeinrichtungen, Kliniken oder Krankenkassen. Verbraucher haben sich mit Beschwerden über Rechnungen von Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen sowie über Vorgehensweisen von Krankenkassen an uns gewandt.

### Ärger um kostenpflichtige Gesundheitsleistungen

Missverständnisse und Konflikte gab es rund um kostenpflichtige Wahlleistungen im Rahmen einer medizinischen Behandlung. In vielen Fällen hatten Betroffene den Leistungen für Selbstzahler zwar zugestimmt, die Folgen aber nicht überblickt. In Arztpraxen und Kliniken erhalten Patienten solche Unterlagen meist kurz vor der Behandlung ohne Erläuterung. In dieser Situation passiert es leicht, dass Patienten etwas unterschreiben, ohne es richtig verstanden zu haben. In anderen Fällen haben sich Verbraucher beschwert, weil sie Rechnungen über Leistungen erhalten hatten, an die sie sich nicht erinnern konnten. Ein typisches Beispiel ist die Visite vom Chefarzt im Krankenhaus. In unseren Beratungen haben wir alle verfügbaren Unterlagen dazu geprüft und die jeweiligen Praxen und Kliniken kontaktiert. So konnten wir in vielen Fällen zufriedenstellende Lösungen für die Ratsuchenden erreichen.



Fotomachweis: stock.adobe.com © fizkes

## Unsere Gesellschaft altert – eine große Herausforderung für die Sozialversicherungen und für den Verbraucherschutz.

Joanna Batista, Referentin für Gesundheitsrecht

### Viele Probleme bei der Pflege

Die Probleme und Konflikte um Kosten in Pflegeeinrichtungen haben sich weiterhin zugespitzt. Weil die Kosten für Pflegeleistungen steigen und die Leistungen der Pflegeversicherung nicht ausreichen, müssen Betroffene immer mehr aus eigener Tasche bezahlen. Dabei geht es oft um Erhöhungen von Investitionskosten. Diese Kosten liegen häufig bei rund 500 Euro im Monat, was für viele pflegebedürftige Menschen eine erhebliche Belastung bedeutet. Welche Kosten für welche Investitionen angefallen sind, wird von den Pflegeheimbetreibern kaum transparent dargelegt und ist damit für Bewohner nicht nachvollziehbar. Nicht ausgeschöpftes Investitionsbudget müsste anteilig an die Bewohner zurückgezahlt werden. Um eine gute Lösung für Verbraucher\*innen zu erreichen, stehen wir im Forum Pflege in einem intensiven Austausch mit Vertretern der Träger von Einrichtungen in Schleswig-Holstein.

### Beschwerden über Vorgehensweisen von Krankenkassen

In unserer Beratung zum Gesundheitsrecht tauchen regelmäßig Fragen zu bestimmten Vorgehensweisen der Krankenkassen auf. Für Verbraucher waren viele Entscheidungen über die Bewilligung von Leistungen nicht nachvollziehbar. Hier zeigte sich die Notwendigkeit, Entscheidungen der Krankenkassen transparent und nachvollziehbar gegenüber den Versicherten darzustellen.

### Digitalisierung im Gesundheitswesen

Die Digitalisierung hat auch vor dem Gesundheitswesen nicht halt gemacht. Auf kaum einem anderen Gebiet wurde so viel zur Digitalisierung beigetragen. Die Fülle der neuen Angebote reicht von Schlaf-Apps für das Smartphone über digitale Sprechstunden in Arztpraxen bis hin zu digital gestützten Therapien. Viele Verbraucher

reagieren skeptisch und verunsichert auf diese Neuerungen – vor allem im Hinblick auf Datenschutz stellen sich viele Fragen. Wir sehen deshalb die Notwendigkeit für mehr Information und Aufklärung zur Digitalisierung des Gesundheitswesens.

### Zahnärztliche Beratung

Bei Zahnbehandlungen und Zahnersatz müssen Verbraucher\*innen 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 nicht beurteilen. Unsere zahnärztliche Beratung bietet die Möglichkeit, Kostenvoranschläge prüfen zu lassen und eine zweite Meinung von unabhängigen Fachleuten einzuholen. Das Angebot beruht auf einer Kooperation mit der Zahnärztekammer und der kassenzahnärztlichen Vereinigung.

## LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

*Nahrungsergänzungsmittel, Tierwohl, Klimaschutz und Lebensmittelsicherheit – diese Themen haben Verbraucher\*innen im vergangenen Jahr besonders beschäftigt. Das Bewusstsein für die eigene Gesundheit, die Herkunft von Lebensmitteln und für den Klimaschutz hat zugenommen. Wir haben Orientierung bei der Auswahl von Lebensmitteln gegeben, vor betrügerischen Maschen gewarnt und sind Beschwerden auf den Grund gegangen. Für mehr Transparenz, Sicherheit und Fairness entlang der Lebensmittelkette haben wir uns für bessere Gesetze stark gemacht.*

Mit Vorträgen, Informationsständen, Aktionen und Podiumsdiskussionen haben wir insgesamt 6.357 Verbraucher\*innen in Schleswig-Holstein zu aktuellen Themen informiert und von ihnen erfahren, was sie bewegt. Unsere Arbeit konnten wir dank der Förderung des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) und des Ministeriums für Justiz, Europa und Verbraucherschutz in Schleswig-Holstein 2019 erfolgreich fortsetzen.

### Verbesserungen bei der Lebensmittelsicherheit notwendig

Lebensmittel sind Vertrauenssache. Beim Einkaufen und Essen außer Haus verlassen sich Verbraucher\*innen darauf, dass Produkte sicher sind. Jedes Jahr aufs Neue machen Lebensmittelskandale und Produktwarnungen deutlich, dass es bei der Lebensmittelsicherheit einiges zu verbessern gibt. Der Skandal um die Wilke-Wurst im Oktober 2019 ist ein drastisches Beispiel. Bei behördlichen Untersuchungen von Produkten der Firma Wilke Waldecker Fleisch- und Wurstwaren gab es monatelang mehrfach Bakterienbefunde (Listerien), die zu einer gefährlichen Infektion führen können. Drei Menschen starben vermutlich durch den Verzehr der Produkte. Das belastete Fleisch ist bei diversen Supermarktketten und im Großhandel über die Theken gegangen.

### Bei Skandalen ist Expertise besonders gefragt

Gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen haben wir dazu Anfragen von Verbraucher\*innen beantwortet und Orientierung gegeben. Auf unseren Internetseiten gab es laufend aktualisierte Informationen über betroffene Produkte. Auch den bundesweiten Milchrückruf kurz darauf haben wir mit Information

und Aufklärungsarbeit begleitet. Dabei erwies sich die zögerliche Öffentlichkeitsarbeit der verantwortlichen Behörden als problematisch. Nach der Bekanntgabe des Produktrückrufs kamen wichtige Informationen für Verbraucher\*innen nur scheinbarweise ans Licht. So dauerte es mehrere Tage, bis weitere Marken bekannt wurden, für die Wilke produziert hat. In diesen Fällen war unsere Expertise und Einschätzung bei Medien und Verbraucher\*innen gleichermaßen gefragt.

### Transparenz in der Lieferkette und Kennzeichnung

Aus unserer Sicht ist Lebensmittelsicherheit ein wichtiges Gebot und erfordert Transparenz in der gesamten Lieferkette bis hin zur Verbraucherinformation. Schnelles Handeln und unverzügliche Information der Verbraucher\*innen muss die Devise sein. Dafür setzen wir uns ein. Auch bei Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen von Landesausschüssen und Ministerien ist Transparenz unsere wichtigste Leitlinie. Ein Beispiel ist das Pottkieker-Gesetz in Schleswig-Holstein zur systematischen Veröffentlichung von Hygienekontrollergebnissen in der Gastronomie, mit dem das Land im Bundesvergleich voran geht. In einer Stellungnahme dazu haben wir uns für eine deutliche Kennzeichnung wie zum Beispiel Smiley, Barometer oder Ampel im Eingangsbereich des Betriebes und im Internet eingesetzt. Aus unserer Sicht ist es wichtig, dass Verbraucher\*innen vor der Kaufentscheidung erkennen, wie es um den Betrieb steht. Das ist Voraussetzung, um vor dem Betreten eines Restaurants eine bewusste Entscheidung treffen zu können.



### GrünZeit App

Die GrünZeit App der VZSH steht im Play Store und im App Store kostenlos zur Verfügung.

### GrünZeit: Klimafreundlich einkaufen per App

Unter dem Namen GrünZeit bieten wir einen Saisonkalender für regional angebautes Obst und Gemüse als kostenlose App an. Die Einkaufshilfe fürs Smartphone zeigt auf einen Blick, wann Erdbeeren, Kopfsalat, Spargel & Co. hierzulande im Freien reif sind. Anhand von Symbolen – einer grün unterlegten Sonne für den Freilandanbau, einer gelben Lagerkiste oder einem rot unterlegten Treibhaus – ist leicht erkennbar, in welchen Monaten das Obst und Gemüse draußen reift, wann es aus dem Treibhaus oder dem Kühllager kommt. Monatsübersichten bieten einen Überblick, welches Obst und Gemüse aus der Region gerade Saison hat.

### Aktiver Klimaschutz mit regionalen Produkten der Saison

Das große und vielfältige Angebot an Obst und Gemüse im Supermarkt hat viele Menschen vergessen lassen, was zu welcher Jahreszeit in der eigenen Region wächst oder als Lagerware zur Verfügung steht. Spargel im März, Weintrauben zu Pfingsten, Tomaten und Erdbeeren zu Weihnachten sind in vielen Geschäften zu finden. Selbst im Frühsommer, wenn frische Blattsalate, Spargel und heimisches Obst Saison haben, verkaufen Supermärkte viel Importware. Weite Lebensmitteltransporte, insbesondere per Flugzeug, belasten jedoch das Klima. Das gleiche gilt für heimische Produkte aus beheizten Treibhäusern. Zugleich legen Verbraucher\*innen zunehmend Wert auf regionale Produkte und wollen lange, klimaschädliche Transportwege vermeiden. Mit der App GrünZeit unterstützen wir alle, die mit dem Einkauf von regionalen und saisonalen Produkten das Klima schonen und ihren Gaumen verwöhnen wollen.

### Tierwohl bleibt ein wichtiges Thema

Im Austausch mit Verbraucher\*innen stellen wir immer wieder fest, dass diese zunehmend Wert auf artgerechte Tierhaltung legen. Im Handel kursieren diverse Siegel und Label rund um Tierwohl, doch Verbraucher\*innen können oft nicht nachvollziehen, was sie aussagen. Sie brauchen Unterstützung bei der Einschätzung und Auswahl. Außerdem wichtig: Supermärkte müssen Fleisch aus verschiedenen Haltungsformen im Angebot haben, damit eine Auswahl möglich ist. Unsere Marktchecks haben leider das Gegenteil gezeigt: Fleisch aus Tierhaltung entsprechend des gesetzlichen Mindeststandards dominierte das Angebot. Handel und Hersteller argumentieren häufig, dass Verbraucher\*innen vor allem billig kaufen möchten. Das können wir nicht bestätigen. Bei unseren Veranstaltungen und Aktionen zeigte sich, dass Verbraucher\*innen bereit sind, für mehr Tierwohl zu bezahlen. Wichtig sind Transparenz, Ver-

lässlichkeit und klare Kriterien. Das staatliche Tierwohllabel soll diesen Dialog mit der Einführung in 2020 ein Stück weiterbringen. Unser Austausch mit Katharina Erdmann, der Tierschutzbeauftragten des Landes Schleswig-Holstein, machte unsere gemeinsamen Interessen deutlich. Diese werden wir weiter auf Landesebene verfolgen.

### Nahrungsergänzungsmittel:

#### Geschäft mit falschen Versprechungen

Weiterhin machte das Thema Nahrungsergänzungsmittel einen wichtigen Teil unserer Arbeit aus. Die Werbung suggeriert Effekte, die diese Mittel nicht bieten können – einige Produkte können sogar gesundheitsschädlich statt förderlich sein. So können manche Inhaltsstoffe vor allem bei zu hoher Dosierung Kopfschmerzen oder Übelkeit auslösen. Allein mit Nahrungsergänzungsmitteln aus Apotheken ist der Umsatz in den vergangenen fünf Jahren um

durchschnittlich sechs Prozent pro Jahr gestiegen und erreichte 2018 einen Wert von 2,1 Milliarden Euro (Quelle: Statistikdienstleister IQVIA). Für den wachsenden Absatz sorgen Menschen aller Altersgruppen, die sich von den Produkten Gesundheit, mehr Leistungsfähigkeit oder Lebensqualität erhoffen. Immer wieder stellen wir fest, dass Verbraucher\*innen der Werbung glauben oder Pillen und Pulver nicht als Nahrungsergänzungsmittel erkennen. So wird die tägliche Vitamin-C-Tablette zur Selbstverständlichkeit. Viele wissen nicht, dass Nahrungsergänzungsmittel vor dem Verkauf nicht behördlich geprüft wurden und allein der Hersteller für die Sicherheit der Produkte verantwortlich ist. Transparenz ist hier dringend notwendig. In Zusammenarbeit mit den anderen Verbraucherzentralen haben wir Verbraucheranfragen dazu beantwortet und Warnungen vom Portal [www.klartext-nahrungsergaenzung.de](http://www.klartext-nahrungsergaenzung.de) verbreitet. Hier gab es 2019 allein vier Millionen Zugriffe von Nutzer\*innen. Um eine möglichst breite Öffentlichkeit zu erreichen, wurden Informationsmaterialien ins Polnische und Arabische übersetzt. Unser Vortrag zu Nahrungsergänzungsmitteln war der begehrteste Ernährungsvortrag in unserem Repertoire. Rund 320 Teilnehmer\*innen haben ihn in Schleswig-Holstein gehört. Nach wie vor sehen wir Lücken in der Gesetzgebung und weichen nicht davon ab, die rechtliche Einordnung dieser Produktgruppe zu hinterfragen. Wir fordern auch weiterhin eine zügige Einführung verbindlicher Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe.

### Interesse an Klimaschutz und regionalen Lebensmitteln

Fridays for Future hat unsere Arbeit unterstützt: Klimaschutz und regionale Lebensmittel, aber auch Verpackungen sind mit dem Interesse an nachhaltiger Ernährung in den Fokus gerückt. Das hat sich auch in unserer Öffentlichkeitsarbeit bemerkbar gemacht. In diesem Jahr war unsere Saisonkalender-App GrünZeit für den regionalen und saisonalen Einkauf besonders gefragt. Rund 34.000 Menschen haben sie heruntergeladen und nutzen sie aktiv. Magazine, Zeitungen und Onlinemedien haben das Thema aufgegriffen und unsere App empfohlen. Den Nachhaltigkeitstrend nutzen auch Hersteller von Verpackungen, Kaffeebechern und Einweggeschirr, um für ihre Produkte zu werben. Dieses Thema wird uns in den kommenden Jahren noch stärker beschäftigen. Gute Alter-

nativen, die Gesundheit und Umwelt gleichermaßen schützen, sind rar. Verbraucher\*innen fordern weiterhin Orientierungshilfe bei der täglichen Auswahl ein.

### Veranstaltungen zu gesunder Ernährung in Kitas

Im Rahmen des BMEL-Sonderprojektes „Gut Essen macht stark – Mehr gesundheitliche Chancengleichheit für Kinder und Jugendliche in Kitas und Schulen“ unterstützen die Verbraucherzentralen bundesweit die Bildungseinrichtungen in Programmgebieten der Sozialen Stadt. Ziele sind die Verbesserung der Verpflegung und Ernährungsbildung sowie der Austausch mit Eltern. Denn neben dem Elternhaus prägen diese Kitas und Schulen das Ess- und Konsumverhalten von Kindern und Jugendlichen. Sie haben damit die Chance, Ernährungsbildung zu vermitteln. Wir haben die Gelegenheit genutzt und mit 17 Veranstaltungen unseren Beitrag zur Gesundheitsförderung und für mehr Integration von sozial benachteiligten Kindern und Jugendlichen geleistet.

## „ARTGERECHTE TIERHALTUNG“ – WAS HEISST DAS?

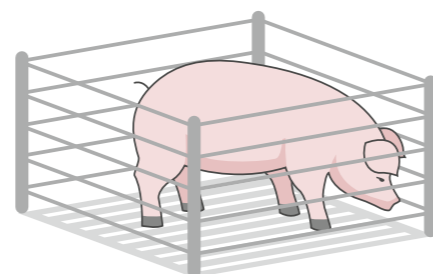
Tierhaltung ist „artgerecht“, wenn die Tiere ihre natürlichen Bedürfnisse ausleben dürfen.

Für Schweine heißt das u. a.:

-  ausreichend Platz und Auslauf
-  Stroh zum Wühlen
-  Beschäftigungsmaterial
-  Bürsten zur Körperpflege

Nach dem **gesetzlichen Mindeststandard** hat ein Mastschwein (über 50 bis 110 Kilogramm) lediglich 0,75 m<sup>2</sup> Platz, ...

- **keine** Wühlmöglichkeiten
- **keine ausreichende** Beschäftigung
- **keinen** Auslauf



! Die Begriffe „Tierwohl“, „tieregerecht“ oder „aus artgerechter Haltung“ sind **gesetzlich nicht definiert**. Vorsicht vor unklaren „art- und tierwohlgerechten“ Werbeversprechen beim Kauf von Fleisch und Wurst!

verbraucherzentrale

Februar 2019  
Gefördert vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

© Verbraucherzentralen

Fotomachweis: VZSH



Umfassende Informationen zu Tierhaltung, Tierwohl und Kennzeichnung von Fleisch bieten wir unter [verbraucherzentrale.sh/tierwohl](http://verbraucherzentrale.sh/tierwohl)

## FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Wenn es um Geld geht, sind Verbraucher\*innen auf unabhängige Information und Beratung angewiesen. Zu komplexen und folgenreichen Vorhaben wie Risikoabsicherung, Geldanlage oder Immobilienfinanzierung bieten Finanzdienstleister zwar viele Möglichkeiten und intensive Kundenbetreuung. Dabei haben sie aber in erster Linie die eigenen Gewinne im Blick. Risiken, Nachteile und Extrakosten für Verbraucher werden dabei oft verschwiegen. Bei unserer Beratung und Information stellen wir die Interessen und die Sicherheit der Ratsuchenden in den Mittelpunkt.

Die lang anhaltende Niedrigzinsphase hat für Verbraucher\*innen an vielen Stellen Auswirkungen und zieht Herausforderungen nach sich. Das zeigte sich im vergangenen Jahr sowohl in unseren präventiven Beratungen zu Altersvorsorge und Immobilienfinanzierung, als auch bei Rechtsberatungen im Bank- und Kapitalmarktrecht.

### Unerwartete Kündigungen rentabler Prämien Sparverträge

Jahrzehntlang hatten Banken um Sparer geworben und den Abschluss langfristiger Verträge mit Zinsen und Prämien belohnt. Heute bekommen neue Kunden keine Zinsen mehr. Stattdessen müssen sie sich darauf einstellen, für die Verwahrung ihres Geldes bei der Bank künftig ein Entgelt zu zahlen. Ältere Sparverträge mit rentablen Bedingungen sind keineswegs so dauerhaft, wie viele Verbraucher\*innen glaubten. Im Mai 2019 entschied der Bundesgerichtshof, dass Banken Prämien Sparverträge nach Erlangung der höchsten Prämienstufe kündigen dürfen. Bei betroffenen Verbraucher\*innen löste das Verunsicherung und Ärger aus. So wandten sich mehrere Sparkassenkunden an uns, um prüfen zu lassen, ob die Rechtsprechung des obersten Zivilgerichts auch auf ihren Vertrag anwendbar ist. Wie sich bei der kritischen Nachprüfung herausstellte, waren Kündigungen in Einzelfällen tatsächlich nicht wirksam.

### Teure Kredite und Restschuldversicherungen

Bei Kontoüberziehung und Kleinkrediten konnten Verbraucher\*innen – anders als erwartet – keine Vorteile aus der Niedrigzinsphase ziehen. Dispozinsen für die Überziehung des Girokontos liegen im Durchschnitt weiterhin bei etwa zehn Prozent pro Jahr. Ver-

braucher Kredite werden durch den Abschluss von Restschuldversicherungen oft unverhältnismäßig teuer. Die Erfahrung aus der Verbraucherberatung zeigt, dass den Kund\*innen vorausgefüllte Versicherungsanträge mit dem Darlehensangebot vorgelegt werden. Von einer freien Entscheidung für oder gegen diese teure Zusatzversicherung kann dann keine Rede sein. Wer dringend Geld benötigt, wagt es kaum, am vorgelegten Kreditangebot etwas zu bemängeln. In vielen Fällen betragen die Gesamtkosten für diese Versicherung ein Drittel der Darlehenssumme und mehr.

### Immobilienkauf zwischen Niedrigzins und Preissteigerung

Einen Vorteil aus der Niedrigzinsphase konnten Verbraucher\*innen bei den Hypothekenzinsen für die Immobilienfinanzierung ziehen. Wie sich in unseren Beratungen zeigte, verleitet das niedrige Zinsniveau einige Käufer dazu, überbewertete Immobilien zu erwerben. Häufig haben Verbraucher\*innen in dieser Situation vor allem die monatliche Darlehensrate im Blick und denken dabei weniger an die zu finanzierende Gesamtsumme. Sollten die Zinsen aber vor der Tilgung des Darlehens wieder steigen, kann das die gesamte Finanzierung in Gefahr bringen. Vor allem bei jungen Paaren und Familien berücksichtigen wir ihre finanzielle Gesamtsituation und Zukunftsplanung in unserer Beratung. Es ist eine Herausforderung, die Pläne für das eigene Zuhause, Familiengründung und die private Vorsorge fürs Alter zu finanzieren und in Einklang zu bringen. Gemeinsam mit den Ratsuchenden entwickeln wir eine Strategie zur Finanzierung ihrer Wunschimmobilie. Wir erläutern Finanzierungsmodelle mit ihren Vor- und Nachteilen und gehen auf wichtige Aspekte wie Eigenkapital und Nebenkosten ein. Bei



## Heute stellen Verbraucher\*innen an Banken und Versicherer dieselben Anforderungen wie an die Pioniere des Onlinehandels. Damit wächst auch die eigene Verantwortung bei finanziellen Entscheidungen.

Michael Herte, Referent für Finanzdienstleistungen

der Entwicklung des passenden Modells prüfen wir, ob Fördergelder infrage kommen und beziehen die langfristige Sicherung des Zinsniveaus ein. Wenn sich allerdings abzeichnet, dass die finanzielle Belastung für die Ratsuchenden zu groß ist, klären wir sie hierzu auf und suchen alternative Lösungen.

### Herausforderung digitales Bezahlen

Eine Herausforderung für viele Verbraucher\*innen ist der Umgang mit den Neuerungen durch die überarbeitete Europäische Zahlungsrichtlinie PSD 2 (Payment Services Directive). Die neue Richtlinie trat am 14. September 2019 in Kraft und brachte erhebliche Veränderungen. Deutlich spürbar für Verbraucher\*innen wurde die Abschaffung der TAN-Listen auf Papier bei der Authentifizierung für Onlinebanking. Seitdem müssen Kunden vieler Banken beim Onlinebanking für die Erstellung des TAN-Codes eine Smartphone-App oder einen TAN-Generator nutzen. Onlinebanking ist damit

sicherer geworden, doch viele Verbraucher\*innen reagierten zunächst verunsichert auf die neuen und ungewohnten Vorschriften. Weniger offensichtlich, aber viel tiefgreifender sind die neu eingeführten Anwendungen wie Kontoinformationsdienste oder Zahlungsauslösedienste. Kontoinhaber geben damit sämtliche Informationen über ihre Kontobewegungen auf Anfrage an Dritte weiter oder ermächtigen Dienstleister, mit der eigenen PIN und Kontonummer Zahlungen auszulösen. Wie Anfragen und Beschwerden gezeigt haben, sind viele Menschen mit der Nutzung von Onlinebanking und bargeldlosem Bezahlen stark herausgefordert und benötigen Information, Beratung und Anleitung, um die neuen digitalen Möglichkeiten zu verstehen und zu nutzen. Auf diesen Informationsbedarf sind wir mit intensiver Öffentlichkeitsarbeit, Lehrkräfte-Fortbildungen und Vorträgen zum Thema eingegangen.

# VERBRAUCHERBILDUNG

*Bildung ist die Voraussetzung für eine gute Entwicklung und ein selbstbestimmtes Leben. Dabei spielt Verbraucherbildung in der Schule eine wichtige Rolle, denn Kinder und Jugendliche sind eine intensiv umworbene Käufergruppe und wachsen vom Kindergartenalter an mit digitalen Medien auf. Verbraucherbildung unterstützt junge Menschen, eine eigene Haltung zum Konsum zu entwickeln und für sich die richtigen Entscheidungen zu treffen. Mit unseren Bildungsprojekten bereiten wir Kinder und Jugendliche auf den Umgang mit Geld, Verträgen und Dienstleistungen vor. An unseren Veranstaltungen im Jahr 2019 haben 3.880 Schüler\*innen und 51 Lehrkräfte sowie 407 Eltern teilgenommen.*

Entscheidungen im Verbraucheralltag werden immer mehr zur Herausforderung. Dank Digitalisierung sind Verträge nach wenigen Klicks oder mündlicher Zustimmung am Telefon schnell geschlossen – oft mit weitreichenden rechtlichen und finanziellen Folgen, die kaum bis ins Detail zu überblicken sind. Im Extremfall merken Verbraucher\*innen erst im Nachhinein, dass sie in eine Vertragsfalle geraten sind. Dafür genügt es, auf einem unbekanntem Streaming-Portal ein Video anzuschauen, auf einer Internetseite versehentlich ein Banner anzuklicken oder bei einem Werbeanruf am Telefon einmal „ja“ zu sagen. Neben solchen Vertragsfallen unseriöser Anbieter haben auch etablierte Unternehmen ihre Methoden, um Verbraucher\*innen zu beeinflussen. Zwischen ausgeklügelten Werbestrategien, den Botschaften psychologisch geschulter Vertriebsprofis und versteckten Klauseln treffen viele Menschen Entscheidungen, die sie später bereuen.

## Auf alltägliche Herausforderungen vorbereiten

Damit junge Menschen auf die Herausforderungen des Alltags vorbereitet werden, ist Verbraucherbildung in der Schule enorm wichtig. Mit der fortschreitenden Digitalisierung und der wachsenden Vielfalt an Angeboten wird diese Aufgabe immer komplexer. Wenn es Menschen dabei an grundlegenden Kompetenzen fehlt, können die Folgen dramatisch sein. Das erleben wir seit vielen Jahren in unserer Schuldner- und Insolvenzberatung im Kreis Segeberg. Dort unterstützen wir Menschen, die ihre finanziellen Verpflichtungen und in vielen Fällen auch ihren Alltag nicht bewältigen können. Um eine eigene Haltung zum Konsum entwickeln zu können, brauchen Kinder und Jugendliche

kritisches Denken und Grundwissen über Geld und Verträge. Dies lernen sie mit Verbraucherbildung in der Schule.

## Schleswig-Holstein ist Vorreiter bei der Verbraucherbildung

Mit 16 vom Verbraucherzentrale Bundesverband ausgezeichneten Verbraucherschulen gehört Schleswig-Holstein bei der Verbraucherbildung bundesweit zu den Spitzenreitern. Verbraucherbildung im Unterricht ist in Gemeinschaftsschulen im Land ab Klasse sieben Pflicht. Grundschulen, Gymnasien und Berufsschulen sind ausgenommen. Wir setzen uns dafür ein, dass Verbraucherbildung unabhängig von Schulart und Klassenstufe fest in den Lehrplänen verankert wird. Fachliche Unterstützung bieten wir für alle Schulen auch in Kooperation mit dem IQSH.

## Runder Tisch Verbraucherbildung

Ein Höhepunkt des Jahres war für uns der Runde Tisch Verbraucherbildung am 13. September. Schleswig-Holsteins Verbraucherschutzministerin Dr. Sabine Sütterlin-Waack und Bildungsministerin Karin Prien hatten Expert\*innen ins Wissenschaftszentrum nach Kiel eingeladen, um sich über Verbraucherbildung auszutauschen und neue Lösungsansätze zu entwickeln. Wir beteiligten uns mit Fallbeispielen aus dem Verbraucheralltag. Organisationen und Initiativen präsentierten ihre Bildungs- und Beratungsangebote, Schulen aus Schleswig-Holstein stellten ausgewählte Projekte ihrer Verbraucherbildungsarbeit vor. Auch Schülerinnen, Schüler und Lehrkräfte nutzten die Gelegenheit, ihre Erwartungen an Verbraucherbildung einzubringen.

## Anregungen und Material für den Unterricht

Unser Angebot an Unterrichtsmaterial zur Verbraucherbildung haben wir mit finanzieller Unterstützung des bundesweiten Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) der Verbraucherzentralen erweitert und aktualisiert. Auf unseren Internetseiten finden Lehrkräfte und Multiplikator\*innen vielfältige Materialien und Informationen zu Themengebieten wie Finanzen, Recht, Energie und Ernährung. Dort bieten wir auch eine Übersicht über Veranstaltungen und Workshops, die Schulen bei uns buchen können. Das Projekt WVS wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie vom Landesministerium für Justiz, Europa und Verbraucherschutz finanziert. Es verbindet verschiedene Fachbereiche und ermöglicht umfassende Öffentlichkeitsarbeit und Informationsveranstaltungen zu Verbrauchertemen rund um Pflege, Verträge und Finanzdienstleistungen.

leisten wir unseren Beitrag mit den Veranstaltungen „Medien machen Schule“. Gemeinsam mit dem Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen (IQSH), der Polizei und dem Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz vermitteln wir Schüler\*innen, Lehrkräften und Eltern Informationen und eine kritische Haltung zu digitalen Angeboten. Unsere Beteiligung an dieser Kooperation ist dank einer Finanzierung vom IQSH möglich.

## Lesen und Schreiben lernen mit Spaß und Alltagsbezug

Besonders schwierig ist der Verbraucheralltag für Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten. Ohne Unterstützung Dritter sind sie kaum in der Lage, Verträge, digitale Angebote und komplizierte Geschäftsbedingungen zu durchschauen. Für sie entwickeln wir im Projekt KonsumAlpha gemeinsam mit

der Europa-Universität Flensburg und dem Landesverband der Volkshochschulen spezielle Lern- und Beratungsangebote. Die Idee: Betroffene beschäftigen sich mit Verbraucherentscheidungen und verbessern dabei ihre Lesefähigkeiten. Das erste Jahr unseres Projektes haben wir unter anderem genutzt, um ein dichtes Netzwerk mit Multiplikator\*innen zu knüpfen. Um unsere Arbeit optimal auf die Bedürfnisse der Betroffenen abzustimmen, stehen wir in engem Austausch mit vielen anderen sozialen Projekten in Schleswig-Holstein und Hamburg. Eine zentrale Rolle in unserem Projekt spielt die Entwicklung von Lehrmaterialien zu Verbraucherrecht,

Wohnen, Geld, Konsum und Versicherungen. Mit der medienpädagogischen App Actionbound haben wir im vergangenen Jahr mehrere digitale Lernrallyes entwickelt. Der Lernstoff lässt sich damit spannend verpacken, etwa als Detektivgeschichte oder Schnitzeljagd. Teilnehmer\*innen von Alphabetisierungskursen verschiedener Volkshochschulen haben diese Spiele bereits ausprobiert und damit nachweislich gute Lernerfolge erreicht. KonsumAlpha wird im Rahmen der AlphaDekade zur Verbesserung der Lese- und Schreibfähigkeiten Erwachsener vom Bundesbildungsministerium gefördert. Ein Vorteil der vielen Projekte der Verbraucherbildung liegt darin, dass sie sich ergänzen. Erkenntnisse, Materialien und Instrumente werden hier laufend ausgetauscht.



## Kinder in der digitalen Welt

Digitale Medien gehören bereits für Kinder im Grundschulalter zum Alltag. Sie nutzen Online-Spiele, sehen sich Videos auf Youtube an und tauschen sich über WhatsApp, TikTok, Snapchat, Instagram und andere Online-Medien aus. Auf vielen digitalen Kanälen werden Kinder schon früh mit Falschinformationen, Werbung und subtilen Kaufanreizen konfrontiert. Um diese zu erkennen, brauchen sie die Fähigkeit, Eindrücke kritisch zu hinterfragen und einzuordnen. Nicht alle Familien sind in der Lage, diese Fähigkeiten mit Kindern einzüben. Deshalb ist die Vermittlung von Medienkompetenz in der Schule aus unserer Sicht besonders wichtig, um Kindern Chancengerechtigkeit und gute Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten. Dazu

Fotonachweis: VHSH

# ENERGIEBERATUNG

Die Bürger\*innen in Schleswig-Holstein wollen die Energiewende im eigenen Zuhause voranbringen und setzen auf Sanierung. Das zeigt die starke Nachfrage nach unserer Energieberatung. Nach mehreren erfolgreichen Jahren konnten wir unsere Reichweite im Jahr 2019 erneut kräftig steigern. Im Vergleich zum Vorjahr haben wir 25 Prozent mehr Menschen mit unseren Beratungsangeboten erreicht. Insgesamt 6.406 Schleswig-Holsteiner\*innen haben unsere Energieberatung genutzt.

Individuelle Beratung und fachliche Kompetenz schätzen Verbraucher\*innen besonders, wie wir aus ihren Rückmeldungen immer wieder erfahren. Mit regelmäßigen Fortbildungen für unsere Energieberater investieren wir in die Qualität unseres Angebotes.

Unseren Beitrag zum Klimaschutz in Schleswig-Holstein konnten wir im vergangenen Jahr erneut vergrößern: Allein infolge unserer Beratungen 2019 haben private Haushalte in Schleswig-Holstein fast 127 Gigawattstunden Energie und etwa 46.000 Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen eingespart. Das entspricht dem durchschnittlichen Jahresverbrauch von 4.239 Einfamilienhäusern. Nach unserer Energieberatung investieren Haus- und Wohnungseigentümer mehr als acht Millionen Euro in ihre Immobilien. So trägt unsere Beratung auch zur guten Auftragslage des regionalen Handwerks bei, das die Sanierungsmaßnahmen verwirklicht.

## Starke Vernetzung im Land

Um dem wachsenden Interesse auch künftig gerecht zu werden, haben wir unser Angebot der stationären Beratung mit der Eröffnung von zwei neuen Standorten in Dassendorf und Bargteheide auf insgesamt 22 Standorte erweitert. Damit unsere Energieberatung im Flächenland Schleswig-Holstein möglichst vielen Interessierten auf kurzem Weg zugänglich ist, setzen wir außerdem auf eine starke Vernetzung mit den Klimaschutzmanagern der Kommunen und den Volkshochschulen vor Ort. Zudem halten unsere Expert\*innen regelmäßig Vorträge bei unseren Mitgliedsverbänden, den Landfrauen, Haus & Grund, Verband Wohneigentum, SoVD und anderen. Im vergangenen Jahr

haben insgesamt 1.523 Interessierte an unseren 103 Veranstaltungen in Schleswig-Holstein teilgenommen.

## Vermarktung auf vielen Kanälen

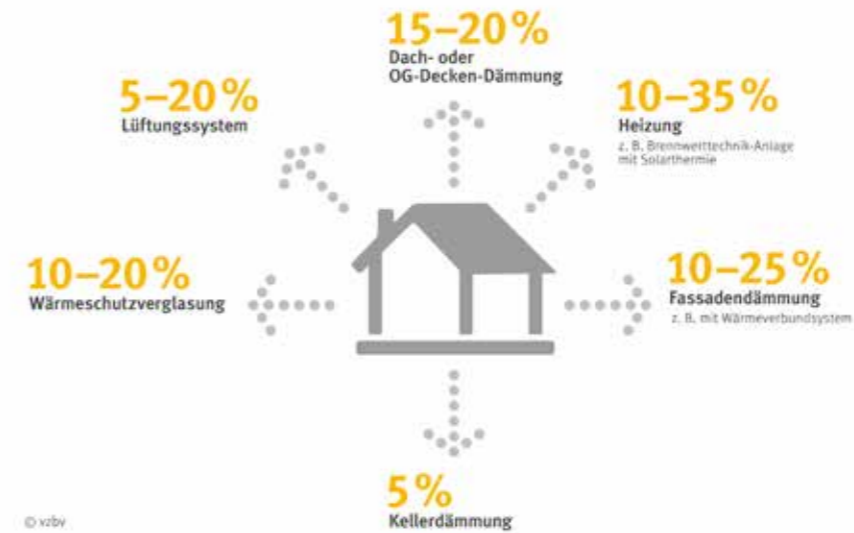
Zusätzlich haben wir 60 Messe- und Aktionstage im Land wie die New Energy, NordBau und Norla genutzt, um unser Angebot vorzustellen. Die Bedeutung unserer Energieberatung für die erfolgreiche Umsetzung der Energiewende in den verschiedenen Schleswig-Holsteinischen Regionen haben wir gemeinsam mit



mehreren Landrät\*innen und Bürgermeister\*innen in Pressegesprächen erläutert. Neben Pressearbeit und Anzeigenwerbung haben wir zum ersten Mal testweise in eine Anzeigenkampagne beim Online-Marktplatz Immobilienscout24 investiert, um dort Hauskäufer gezielt auf unsere Energieberatung aufmerksam zu machen. Mit der bundesfinanzierten Kampagne haben wir Interessierte vor dem Kauf einer gebrauchten Immobilie und der Finanzierungsplanung auf die energetische Sanierung und Förderungsmöglichkeiten hingewiesen.

## Großes Interesse an Energie-Checks vor Ort

## ENERGIEERSPARNIS DURCH SANIERUNG



Besonders hoch ist die Nachfrage der Verbraucher\*innen nach unseren Energie-Checks, zu denen ein Energieberater nach Terminvereinbarung ins Haus kommt. Viele Hausbesitzer in Schleswig-Holstein planen energetische Sanierungsmaßnahmen, wollen einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz leisten und eine günstige und effiziente Energieversorgung ihrer Immobilie für die nächsten Jahre sicherstellen. Unsere Energieberater unterstützen sie dabei, die angebrachten Maßnahmen auszuwählen und daraus tragfähige Sanierungspläne zu entwickeln. Mit sechs verschiedenen Checks bieten wir Ratsuchenden die Möglichkeit, ihre individuelle Situation von Fachleuten begutachten zu lassen und Lösungen für häufig komplexe Probleme zu entwickeln. Direkt vor Ort am Objekt prüfen die Energieberater, ob Energielecks oder Sanierungsbedarf bei Technik oder Gebäudehülle vorliegen und dokumentieren diese in einem Bericht, den die Ratsuchenden anschließend erhalten. Die Bandbreite der Energie-Checks erweitern wir schrittweise, um alle häufigen Fragestellungen aus der Beratung bearbeiten zu können.

## Neues Angebot: Eignungs-Check Solar

Im vergangenen Jahr haben wir den Eignungs-Check Solar neu eingeführt. Dabei prüfen die Energieberater, ob das Gebäude für eine Photovoltaik-Anlage und/oder Solarthermie-Anlage geeignet ist. Sie ermitteln die passende Größe und den voraussichtlichen Ertrag der Anlage. Außerdem erläutern sie die baulichen und technischen Voraussetzungen. Die Verbraucher\*innen erhalten dazu einen Bericht, der auch Informationen

zu Kosten und Fördermöglichkeiten enthält. Dieser neue Check wurde auf Anhieb von 135 Interessierten gebucht.

## Heizungserneuerung bleibt ein wichtiges Anliegen

Seit Jahren beschäftigt Hauseigentümer in Schleswig-Holstein vor allem die anstehende Erneuerung ihrer Heizung. Viele kommen mit der Frage zu uns, wie man die alte Ölheizung am besten ersetzt. Dabei interessieren sich immer mehr Menschen auch für den Einsatz Erneuerbarer Energien. Das Klimaschutzprogramm 2030, der Entwurf zum neuen Gebäude-Energie-Gesetz (GEG) und die für 2021 angekündigte CO<sub>2</sub>-Bepreisung wirken sich bereits seit dem Herbst 2019 auf unsere Beratung aus.

## Neue und übersichtliche Preisgestaltung

Seit Beginn des Jahres wurden die Preise für die verschiedenen Beratungsleistungen einfacher und übersichtlicher gestaltet. Die stationäre Energieberatung an unseren Standorten ist seitdem kostenfrei. Dasselbe gilt für den Basis-Check in Wohnungen von Mietern und Eigentümern, um ihren Wärme- und Stromverbrauch prüfen zu lassen und Vorschläge für effizienteres Verbrauchsverhalten zu erfahren. Alle Energie-Checks vor Ort am Objekt kosten einheitlich 30 Euro. Die gesamte Energieeinsparberatung ermöglichen wir dank der Förderung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie.



## PROJEKT „VERBRAUCHER IN DER ENERGIEWENDE“

Mit unserem Projekt „Verbraucher in der Energiewende“ unterstützen wir Verbraucher\*innen, an der Energiewende selbstbewusst teilzuhaben. Dazu informieren wir Verbraucher\*innen über Möglichkeiten, Energie aus Wärmenetzen, Mieterstrom sowie digitale Technik zu nutzen und davon zu profitieren. Als Interessenvertretung der Verbraucher klärt das Projektteam auch Multiplikatoren sowie politische und kommunale Entscheider über Probleme am Markt auf.

Zum Thema Wärmenetze haben wir im Rahmen der 11. Klima- und Energiekonferenz des Schleswig-Holsteinischen Gemeindetages über Möglichkeiten informiert, die Akzeptanz auf Seiten der Verbraucher für diesen Wärmeträger zu stärken. In einem monopolistisch geprägten Markt geht dies nur über transparente Planung, sozial ausgewogene Preise, erneuerbare Energien und eine wirtschaftliche Umsetzung. Da es damit allein nicht getan ist, engagierte sich das Projektteam auch in Podiumsdiskussionen, um auf die Konsequenzen drastischer Preissteigerungen durch Fernwärmeversorger hinzuweisen. Denn Nah- und Fernwärme stellen im Rahmen der Wärmewende einen unverzichtbaren Baustein dar.

### Mieterstrom: Sonnenstrom von Stadtdächern

Das Mieterstrommodell bietet die Chance, auch in den Städten die Energiewende voranzubringen. Dazu braucht es Solaranlagen auf Mehrfamilienhäusern, deren Strom den Mietern kostengünstig zur Verfügung gestellt wird. Dieses Potential soll auch in Schleswig-Holstein gehoben werden und bildet deshalb ein Schwerpunktthema des Projektes. In Vortragsveranstaltungen haben wir Verbraucher\*innen und potentielle Betreiber solcher Anlagen über die Rahmenbedingungen und Anforderungen informiert. Im Gespräch mit Interessierten und aktiven Umsetzern zeigte sich jedoch die Schwäche des Mieterstrommodells: Damit es ein Erfolg wird, muss es für Betreiber deutlich vereinfacht und wirtschaftlich attraktiver gestaltet werden. Denn Mieter\*innen sind in diesem Fall auf die Betreiber angewiesen.

### Digitalisierung der Energiewende

Das Herzstück der Energiewende ist die Digitalisierung. Nur automatisierte Abläufe können das volle Potential zu vertretbaren Preisen ausschöpfen, sei es um Energie im Haushalt effizienter zu nutzen oder um die Stromnetze besser aufeinander abzustimmen. Doch nicht alle Geschäftsmodelle halten, was sie versprechen. Deswegen beobachtet unser Projektteam den Markt. Das Ziel ist dabei, Verbraucher\*innen über Chancen und Risiken aufzuklären und ihnen Informationen an die Hand zu geben, mit denen sie verantwortungsbewusste Entscheidungen treffen können.

Insgesamt hat das Projekt „Verbraucher in der Energiewende“ mit 23 Aktivitäten im Jahr 2019 in Form von Vorträgen, Teilnahme an Podiumsdiskussionen, Messen und anderen Veranstaltungen mehr als 900 Verbraucher\*innen und Multiplikatoren direkt erreicht. Flankiert wurden diese Maßnahmen durch Beiträge im Radio, Pressemeldungen und die Projektwebsite [www.durchblick-energiewende.de](http://www.durchblick-energiewende.de).

Fotonachweis: VZSH

Eine erfolgreiche Energiewende braucht Akzeptanz auf Seiten der Verbraucher\*innen. Das geht am besten über Lösungen, die sich auch für Verbraucher rechnen.

Tom Janneck, Projekt Verbraucher in der Energiewende





# MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

FÜR EINEN VERBRAUCHERFREUNDLICHEN TELEKOMMUNIKATIONSMARKT.

Im zunehmend digitalisierten Alltag werden leistungsstarke Internetanschlüsse, schnelle Datenübertragung und flächendeckend guter Handy-Empfang für Verbraucher\*innen immer wichtiger. Leistungen und Verträge rund um die Telekommunikation haben die Beratungsnachfrage auch in diesem Jahr wieder bestimmt. Unser Marktwächter-Team hat den Telekommunikationsmarkt beobachtet und analysiert, Missstände aufgezeigt und ist gegen Rechtsverstöße von Anbietern vorgegangen.

Die intensive Arbeit der Verbraucherzentralen in den vergangenen Jahren hat zu verbraucherfreundlichen Gesetzen rund um Verträge zur Telekommunikation geführt. Trotzdem melden sich Verbraucher\*innen nach wie vor mit vielen Problemen. In vielen Fällen ging es um altbekannte Maschen wie Vertragsfallen und Roaming-Kosten.

### Unerwartete Kosten und Vertragsfallen

Eine kurze SMS mit der Information, „Für Ihren Kauf bei dem Anbieter Zed wird Ihnen künftig 4,99 EUR pro Woche berechnet“, erreichte viele Vodafone-Mobilfunkkunden seit Herbst 2018. Dass sich dahinter ein Abo für Drittanbieter-Leistungen verbarg, hatten die wenigsten erkannt. Nachdem wir diesen Missstand mit einer Pressemitteilung bundesweit an die Öffentlichkeit gebracht haben, ergab sich ein intensiver Austausch mit Vodafone. Davon haben Vodafone-Kunden schnell profitiert. Das Unternehmen prüfte den entsprechenden Drittanbieter und räumte uns gegenüber ein, dass nicht alle Buchungen von Drittanbieterleistungen den vorgeschriebenen Weg gegangen waren. Betroffene Verbraucher erhielten eine Erstattung der eingezogenen Summen.

### Riesige Rechnungssummen durch Roaming auf See

Eine Herausforderung für den Verbraucherschutz blieben die Probleme mit Roaming-Gebühren auf See. Verbraucher meldeten sich bei uns, weil sie nach einer Schiffsreise eine Mobilfunk-Rechnung über extrem hohe Summen erhalten hatten. In einigen Fällen ging es um mehrere tausend Euro auf einer Monatsabrechnung. Der Hintergrund: Auf Kreuzfahrtschiffen und Fähren gelten die Roaming-Regeln nicht. Telefonate und Internetverbindungen an Bord laufen über Satellit und sind oft extrem teuer. Nicht alle Reedereien und Telekommunikationsanbieter informieren ihre Kunden in angemessener Weise über diese folgenreiche Besonderheit. Hier hatten wir bereits im Vorjahr mehr Sicherheit und Transparenz für Verbraucher erreicht, indem wir Unternehmen davon überzeugt haben, einen Kostendeckel für Roaming-Gebühren einzuführen. Unsere weitere Marktbeobachtung ergab aber, dass zwei Unternehmen die Kostenfalle beim Schiffsroaming noch nicht abgeschafft hatten: Die 1&1 Telecom GmbH und die Drillisch Online GmbH in Verbindung mit dem Telefónica-Netz. Im Austausch mit der Bundesnetzagentur und den entsprechenden Unternehmen haben wir auch hier eine Lösung erreicht. Seit Ende Juli 2019 sind bei den genannten Anbietern Roamingsperren gesetzt, sodass nun auch die Kunden dieser Unternehmen besser vor überhöhten und unerwarteten Kosten geschützt sind.

## 6 WAREN VERBRAUCHER LÄNGER ALS EINEN TAG OHNE FESTNETZ-/INTERNETANSCHLUSS ODER MOBILFUNKANSCHLUSS?



**Basis:** Befragte, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Festnetz-/Internet-Anbieter / ihren Mobilfunkanbieter gewechselt haben und Probleme hatten (n = 216 bzw. n = 98).  
**Frage F12 / M2:** Kam es bei Ihrem Wechsel vor, dass Sie länger als einen Tag ohne Festnetz- bzw. Internetanschluss / ohne Mobilfunkanschluss waren?

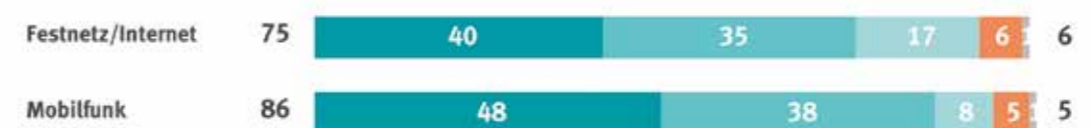
## 9 WECHSELGRÜNDE

Der Wechselprozess war ...

### Wechselprobleme



### Keine Wechselprobleme



**Basis:** Alle Befragten mit Anbieterwechsel innerhalb der letzten 24 Monaten mit/ohne Wechselprobleme (Festnetz/Internet n = 239/208; Mobilfunk n = 157/283).  
**Frage F18 / FM7:** Alles in allem: Wie bewerten Sie den Wechselprozess Ihres Festnetz- bzw. Internetanschlusses / Mobilfunkanschlusses? War der Wechselprozess sehr einfach, eher einfach, weder einfach noch kompliziert, eher kompliziert oder sehr kompliziert?





Fotonachweis: chinmarach / stock.adobe.com

### **Vertiefende Marktanalyse zeigt Mängel beim Kundenservice**

Anschluss nicht verfügbar, mangelhafte Problembhebung, abgelehnte Kündigung: Jeder fünfte befragte Verbraucher (21 Prozent), der innerhalb der letzten 24 Monate den Festnetz-/Internetanschluss wechselte, hatte dabei Probleme. Das zeigte unsere repräsentative Befragung zur vertiefenden Marktanalyse. Knapp zwei Drittel der Befragten (64 Prozent), die den Festnetz-/Internetanschluss wechselten und dabei Probleme hatten, schilderten, dass sie länger als einen Tag keinen Zugang zu Festnetzleitungen oder Internet hatten. Ein Drittel (33 Prozent) der Wechsler hatte darüber hinaus Schwierigkeiten mit der Bereitstellung der Leistung: So erfolgte die Übergabe der Leitung nicht reibungslos, Technikertermine fielen aus oder aber der Anschluss funktionierte nicht einwandfrei. Mit dieser Untersuchung haben wir neue Grundlagen für die Vertretung von Verbraucherinteressen auf bundespolitischer Ebene geliefert. Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sich auf dieser Basis für Nachbesserungen zugunsten der Verbraucherrechte bei der Novelle des Telekommunikationsgesetzes ein.

### **Erfolgreiche Klagen gegen Rechtsverstöße von Unternehmen**

Nicht in allen Fällen lassen sich die strukturellen Probleme durch den Austausch mit Unternehmen lösen. Deshalb verfügen die Verbraucherzentralen über ein Verbandsklagerecht, von dem wir in einigen Fällen Gebrauch gemacht haben. Die Erfahrung zeigt, dass dafür

ein langer Atem nötig ist, denn die Mehrzahl der Klagen wurde erst in einer höheren Instanz entschieden. So haben wir uns vor den Oberlandesgerichten München und Oldenburg gegen Telekom, Telefónica und EWE Tel durchgesetzt. Die Unternehmen hatten die gesetzlich vorgeschriebenen Produktinformationen zu ihren Handy-Tarifen nicht leicht zugänglich gemacht, so wie es das Gesetz vorschreibt. Die Produktinformationsblätter sollen Verbraucher\*innen den Vergleich verschiedener Tarife und Angebote erleichtern. Einen weiteren Erfolg für die Verbraucherrechte haben wir mit einer Klage gegen Mobilcom-Debitel vor dem Landgericht Kiel erreicht. Der Mobilfunk-Anbieter aus Büdelsdorf hatte in Smartphone-Verträgen eine Klausel verwendet, die Vertragslaufzeiten widerrechtlich verlängert. Die Vertragsbindung darf gesetzlich höchstens 24 Monate betragen. Eine weitere Klage aus unserem Haus wird demnächst am Bundesgerichtshof entschieden. Dabei geht es um Werbung des Unternehmens 1&1 Telecom mit Formulierungen wie „LTE Highspeed Datenvolumen“ und „unterwegs mit LTE-Geschwindigkeit surfen“. Die verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit wich jedoch weit von der technisch möglichen LTE-Geschwindigkeit ab, sodass wir gerichtlich klären lassen, ob hier Verbraucher irregeführt werden.

## SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

Unsere Schuldnerberatung im Kreis Segeberg beruht auf langjähriger Erfahrung und einem engen Netzwerk aus Jobcentern und sozialen Beratungsstellen. Seit mehr als 30 Jahren unterstützen und begleiten wir Ratsuchende in dieser Region auf ihrem Weg aus dem Schuldenkreislauf. Im Kreis Segeberg sind knapp 10 Prozent der Bevölkerung überschuldet. Die Betroffenen leiden unter Existenznot und psychischer Belastung, viele sind von Kontosperrungen, Stromsperren oder Obdachlosigkeit bedroht.



Dank großer finanzieller Unterstützung des Kreises Segeberg können wir Betroffenen professionelle Hilfe in unseren Beratungsstellen Bad Segeberg, Bornhöved und Kaltenkirchen sowie in den Außenstellen Bad Bramstedt und Henstedt-Ulzburg bieten. Das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren des Landes Schleswig-Holstein, alle genannten Städte sowie der hiesige Sparkassen- und Giroverband per freiwilliger Selbstverpflichtung leisten ebenfalls einen Beitrag.

### Kreislauf von Problemen

Der Bedarf für Schuldner- und Insolvenzberatung ist im Vergleich zum Vorjahr unverändert hoch. Unsere

Beratungsstellen haben im Jahr 2019 rund 1.000 Menschen beraten und 14.000 Gläubiger-Kontakte bearbeitet. Unsere Klienten kommen mit bis zu über 100 offenen Forderungen zu uns. Die mittlere Verschuldung liegt bei 41.500 Euro. Trotz guter wirtschaftlicher Lage und geringer Arbeitslosigkeit geraten Menschen in Überschuldung und damit in einen Kreislauf von Problemen, aus dem sie ohne Unterstützung nicht herauskommen. Oft stecken Schicksalsschläge wie schwere Krankheiten, Tod des Partners oder Trennung dahinter. Ein typisches Beispiel aus unserer Beratung macht das deutlich: Eine geschiedene Frau wandte sich verzweifelt an uns, weil sie laufend Mahnungen und Vollstreckungsbescheide erhielt. Mit ihrem klei-

nen Einkommen aus ihrer Arbeit als Reinigungskraft hatte sie seit Jahren vergeblich versucht, die Schulden aus ihrer Ehe abzubauen. Das Geld reichte dafür bei weitem nicht aus. Den Ausweg bot in diesem Fall die Verbraucherinsolvenz. Mit Beginn unserer Insolvenzberatung ließ die Flut aus belastender Post nach, inzwischen kann die Betroffene von ihren Einkünften leben und hat die Chance auf einen Neubeginn. So geht es vielen überschuldeten Menschen. Wer von wenig Geld leben muss, kann schon durch eine Nachzahlung an den Stromversorger in eine Schuldenkrise geraten. In unseren Beratungsstellen in Bad Segeberg und Kaltenkirchen bereiten wir Verbraucherinsolvenzverfahren vor und begleiten Betroffene durch den Prozess.

### Niedrigschwellige Angebote

Viele überschuldete Menschen empfinden ihre Situation als ausweglos und verlieren die Fähigkeit, ihre Probleme zu lösen. Hier spielen unsere niedrigschwelligen Gesprächsangebote eine wichtige Rolle. Unsere offene Sprechstunde in unseren Beratungsstellen und in den Jobcentern Kaltenkirchen und Bad Segeberg wird dankbar angenommen. Die Fachkräfte der Jobcenter erfahren oft als erste von der Verschuldung ihrer Kund\*innen und stellen den Kontakt zu unserer Beratung her.

Bei der Beratung sind Einfühlungsvermögen und Fingerspitzengefühl besonders wichtig, da viele Ratsuchende unter starker psychischer Belastung leiden. In ausführlichen Gesprächen gewinnen unsere Fachkräfte ein detailliertes Bild von den Lebensumständen, der Motivation für die Beratung und dem beruflichen Werdegang. Ein bedeutender Faktor ist auch die Unterstützung der Familie während der Schuldnerberatung.

### Schritt für Schritt aus der Verschuldung

Ziel der Beratung ist immer, einen Weg aus der Verschuldung zu finden. Die Lösungswege sind un-

terschiedlich. In Notsituationen wie etwa bei drohender Kontopfändung, Stromsperre oder Obdachlosigkeit greifen wir sofort ein. Im Lauf der Beratung prüfen wir die rechtliche Grundlage der Forderungen und verhandeln mit den Gläubigern. Viele Ratsuchende brauchen ein Pfändungsschutzkonto (P-Konto), das ihnen Freibeträge für den Fall einer Kontopfändung sichert. Nach einer eingehenden Prüfung der persönlichen Daten und der Lebenssituation stellen wir die nötigen Bescheinigungen für solche Freibeträge aus. Einige Betroffene benötigen weitere Beratung, um psychische, familiäre oder gesundheitliche Probleme in den Griff zu bekommen. Dabei arbeiten wir eng mit Einrichtungen für Sozial- und Suchtberatung zusammen. Im Lauf der Beratung gelangen viele unserer verzweifelten Klient\*innen zu neuem Selbstbewusstsein, gehen ihre Probleme an und nutzen Hilfsangebote. Bei Arbeitslosen ist die aktive Jobsuche ein Schlüssel zum Erfolg.

### Prävention für Finanzkompetenz

Neben Schicksalsschlägen und ihren finanziellen Folgen ist mangelndes Grundwissen im Umgang mit Geld und Verträgen eine häufige Ursache für Überschuldung. Oft fehlt der Überblick über die eigenen Finanzen und Betroffene leben über ihre Verhältnisse. Da Angebote für Finanzierungen und Verbraucherkredite in der Werbung allgegenwärtig sind, mangelt es oft auch an Problembewusstsein. Dass solche Angebote häufig mit versteckten Kosten verbunden sind und langfristige Verpflichtungen bedeuten, ist nicht allen Verbraucher\*innen klar. Deshalb legen wir zunehmend Gewicht auf die präventive Arbeit durch Vermittlung von Haushalts- und Finanzkompetenz sowie Verbraucherverwissen. Im Fokus stehen dabei Jugendliche und junge Erwachsene, Geflüchtete, Alleinerziehende sowie Langzeitarbeitslose über 50 Jahre.

## JAHRESABSCHLUSS 2019

### EINNAHMEN

Ministerium für Justiz, Europa und Verbraucherschutz des Landes Schleswig-Holstein	1.210.000,00
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren des Landes Schleswig-Holstein	148.893,66
Ministerium für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt, Natur und Digitalisierung des Landes Schleswig-Holstein	145.000,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	156.644,39
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	341.406,92
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie	172.626,21
Bundesministerium für Bildung und Forschung	164.747,31
Kreis Segeberg	303.059,79
Städte und Gemeinden	77.340,00
<b>Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.</b>	<b>480.938,44</b>
› Beratungen	191.175,23
› Veranstaltungen und Veröffentlichungen	36.073,30
› Spenden, Mitgliedsbeiträge	12.187,10
› Einnahmen aus Projekten	190.887,61
› Sonstige	50.615,20
Beratung zum Rundfunkbeitrag (NDR)	53.915,04
IQSH - Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein	10.802,50
OKSH - Offener Kanal Schleswig-Holstein	15.000,00
Schleswig-Holsteinischer Sparkassen- und Giroverband	12.691,02
Übertrag aus dem Vorjahr	288.237,70
<b>Summe der Einnahmen</b>	<b>3.581.302,98</b>

### AUSGABEN

Personalausgaben	2.618.944,03
Sachausgaben	859.335,17
› Geschäftsbedarf	45.543,41
› Post- und Fernmeldegebühren	47.236,52
› Geräte und Ausstattungsgegenstände	19.610,82
› Gebäudebewirtschaftung	46.115,20
› Mieten und Pachten	198.814,12
› Unterhaltung Grundstücke und bauliche Anlagen	23.742,96
› Aus- und Fortbildung	29.166,68
› Sachverständige, Gerichtskosten, ähnliche Ausgaben	23.784,01
› Dienstreisen	21.942,07
› Veranstaltungen und Veröffentlichungen	18.428,80
› Öffentlichkeitsarbeit	68.892,39
› sonstige Verwaltungskosten	161.276,15
› Rückzahlungen	102.190,54
› Mitgliedsbeiträge	500,00
› Investitionen	52.091,50
<b>Summe der Ausgaben</b>	<b>3.478.279,20</b>

### ÜBERTRÄGE UND RÜCKZAHLUNGEN

**103.023,78**

## VERBRAUCHERKONTAKTE

### NACH EU-BAROMETER

Finanzdienstleistungen	35.653
Konsumgüter	10.857
Energie	20.734
Gesundheit	3.350
Postdienstleistungen / digitale Kommunikation	6.548
Freizeit	1.780
Verkehrsdienstleistungen	236
Sonstiges und produktübergreifend	11.085

### NACH KONTAKTARTEN

Auskünfte	27.796
Beratungen mit Beschwerde	28.702
Beratungen ohne Beschwerde	11.180
Messen / Aktionen	26.001
Verweise (extern)	3.621
Beschwerdehinweise	651
Broschürenverkauf	775
<b>Gesamt</b>	<b>98.726</b>

#### **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 Frauenring e.V. Landesverband Schleswig-Holstein  
Deutscher Mieterbund Landesverband Schleswig-Holstein e.V.  
Deutscher Kinderschutzbund Landesverband Schleswig-Holstein e.V.  
DHB-Netzwerk Haushalt. Berufsverband der Haushaltsführenden e.V. Landesverband Schleswig-Holstein  
FDP Landesverband Schleswig-Holstein  
Haus & Grund Schleswig-Holstein – Verband Schleswig-Holsteinischer Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer e.V.  
Hausfrauen-Union e.V. Landesverband Schleswig-Holstein  
Investitionsbank Schleswig-Holstein  
LandesFrauenRat Schleswig-Holstein e.V.  
Landesjugendring Schleswig-Holstein e.V.  
Landessenorenrat 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.  
Verbrauchergemeinschaft Neumünster  
Verbrauchergemeinschaft Kreis Stormarn e.V.  
Zahnärztekammer Schleswig-Holstein

#### **Vorstand**

Stefan Bock

#### **Verwaltungsrat**

Vorsitzender: Jochem Schlotmann

1. und 2. stellvertretende Vorsitzende: Birgit Wille, Hans-Peter Küchenmeister

Beisitzer: Madina Assaeva, Alexander Blazek, Heike Döpke, Horst Eger, Anette Röttger, Dietmar Walberg

#### **Beirat**

Vorsitzende: Heidrun Clausen

Beisitzer: Prof. Udo Beer, Johannes Grützner, Marit Hansen, Joschka Knuth, Hans-Henning Kujath, Stephan Holowaty, Rainer Kersten, Kerstin Metzner, Flemming Meyer, Raju Sharma, Jan Nissen, Prof. Dr. Martin Schellhorn, Dr. Petra Schulze-Lohmann, Malte Ohl, Marc Ziertmann

**Herausgeber:** Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V., Hopfenstraße 29, 24103 Kiel

Telefon 0431 / 590 99-0, Fax 0431 / 590 9977, info@vzsh.de

**V. i. S. d. P.:** Vorstand Stefan Bock

**Redaktion:** Vivien Arwers




**Gestaltung:** KERNIDEE, Karoline Maselka **Druck:** WIRmachenDRUCK GmbH

Stand: Juni 2020



# verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

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

-  Beratungsstelle
-  Energieberatung
-  Schuldner- und Insolvenzberatung

## 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

Postelweg 4, 25746 Heide  
Telefon 0481 / 6 17 74 Fax 0481 / 6 36 09  
heide@vzsh.de

### Beratungsstelle Kiel

Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel  
Telefon 0431 / 590 99 40 Fax 0431 / 590 994 77  
kiel@vzsh.de

### Beratungsstelle Lübeck

Fleischhauerstraße 45, 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

Kirchplatz 1, 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 02 70 40  
henstedt-ulzburg@vzsh.de

### Schuldnerberatung Bad Bramstedt

Familienbüro Bad Bramstedt, Bleek 15, 24576 Bad Bramstedt  
Telefon 04192 / 81 68 323

### Schuldnerberatung Bornhöved

Familienbüro Bornhöved, Lindenstraße 5, 24619 Bornhöved  
Telefon 04323 / 80 54 47 11

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



[twitter.com/vzsh](https://twitter.com/vzsh)

## Energieberatungsstützpunkte mit unseren Kooperationspartnern

Energieberatung Ahrensburg, 040 / 523 84 55  
Energieberatung Bad Oldesloe 04531 / 504 0  
Energieberatung Bad Segeberg 04551 / 908 440  
Energieberatung Bargteheide 0431 / 59 099 40  
Energieberatung Dassendorf 040 / 52 38 455  
Energieberatung Elmshorn 04121 / 231 456  
Energieberatung Eutin 04521 / 793 222  
Energieberatung Geesthacht 04152 / 13 306  
Energieberatung Husum 04841 / 666-0

Energieberatung Itzehoe 0481 / 61 774  
Energieberatung Kaltenkirchen 04191 / 722 740  
Energieberatung Mölln 04542 / 803 090  
Energieberatung Neumünster 04321 / 602 2982  
Energieberatung Niebüll 04661 / 601 700  
Energieberatung Pinneberg 04101 / 211 227  
Energieberatung Rendsburg 04331 / 334 965  
Energieberatung Schleswig 04621 / 8 75 39