



verbraucherzentrale  
*Schleswig-Holstein*

# JAHRESBERICHT 2022

Für starke Verbraucherrechte und fairen Wettbewerb

# FAKTEN

Die Leitzinserhöhung im  
Dezember 2022 auf

**2,5%**

sorgte gerade bei werdenden  
Eigenheimbesitzern zu extrem  
gestiegenen Ausgaben.

Manche Fernwärmekunden  
mussten innerhalb von  
12 Monaten Preiserhöhungen von

**170%**

und mehr hinnehmen.

Lebensmittelpreise  
verteuerten sich teils um

**77%**

im Vergleich  
zum Vorjahresmonat.

**13**

Schulen in  
Schleswig-Holstein  
sind ausgezeichnete  
Verbraucherschulen.

Gegenüber Arbeitspreisen von  
68 ct/kWh für Stromneuverträge  
im Herbst 2022 war die Grund-  
versorgung mit unter 40 ct/kWh  
für viele ein Rettungsanker in der  
Energiepreiskrise.

In Deutschland entstehen

**78**  
**Kilogramm**

Lebensmittelabfälle  
pro Kopf und Jahr.



## LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,

im Jahr 2022 hatten die Verbraucherinnen und Verbraucher erneut mit einer außergewöhnlichen Krise zu kämpfen. Nach dem Beginn des russischen Angriffskrieges gegen die Ukraine und der daraus resultierenden Unstetigkeit auf dem Energiemarkt waren im vergangenen Jahr vor allem Preissteigerungen für Energie, Kommunikationsprobleme mit den Versorgern und finanzielle Unsicherheit aufgrund der Teuerungen in allen Lebensbereichen die beherrschenden Themen unserer Verbraucherkontakte. Diese Themen kamen zusätzlich zu den wiederkehrenden Verbraucherproblemen mit untergeschobenen Abonnements sowie Verträgen für Internet, Telefon und Mobilfunk. Wir vermerkten in unseren Kontakten eine enorme Verunsicherung und Verzweiflung der Menschen in Schleswig-Holstein. Die Verbraucherzentrale war gefragt und gefordert wie nie zuvor, Betroffene mit aktuellen Tipps, Hintergrundinformationen und Musterbriefen zu unterstützen, ihre Fragen zu beantworten und Ängste zu nehmen. In der Energiepreiskrise zeigte sich einmal mehr das Vertrauen der Menschen in die Arbeit der Verbraucherzentrale und die große Bedeutung von Transparenz, gesicherten Informationen und unabhängigem Rat.

Von uns Verbraucherschützern forderte das vergangene Jahr erneut ein hohes Maß an Flexibilität und schnelle Reaktionen auf sich kurzfristig ändernde

Entwicklungen. Dank zusätzlicher finanzieller Mittel der Landesregierung konnten wir unsere Aktivitäten im Energiebereich verstetigen. Besonders in der

Energiekrise war diese On-Top-Finanzierung eminent wichtig: Nur mit ihnen konnten wir den Beratungsansturm und lange Wartezeiten durch Vorträge abfedern. Darüber hinaus ermöglichten die zusätzlichen Personalstellen die Erstellung gezielter Informationen für junge und vulnerable Verbrauchergruppen. Die Kolleginnen und Kollegen sicherten zudem den Rückfluss an Informationen in den politischen Diskurs auf Landes- und Bundesebene.

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

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

**Jochem Schlotmann**  
Verwaltungsratsvorsitzender

**Stefan Bock**  
Vorstand

# FEEDBACK

Ich möchte die Gelegenheit nutzen, um mich bei den Mitarbeitern der Verbraucherzentrale zu bedanken. Insbesondere Frau Kremer hat sich stets mit einem Lächeln und besonderer Hilfsbereitschaft um die Angelegenheit anderer gekümmert. Dieser nette und sorgsame Umgang ist meines Erachtens nicht selbstverständlich.

Vielen Dank  
(Nahid B. aus Kiel)

Ich wollte mich nochmal bei Ihnen und Herrn Hardtke dafür bedanken, dass der Vortrag zu Versicherungen so unkompliziert und kurzfristig stattfinden konnte. Die Schülerinnen und Schüler fanden ihn sehr informativ.

(Lisa K. aus Wedel)

Wir möchten uns hiermit recht herzlich für Ihre Unterstützung bedanken. Nach der gestrigen telefonischen Beratung habe ich sofort einen 3. Zeiler an unseren Energielieferanten geschickt und heute kam auch schon das Antwortschreiben mit dem Hinweis, dass uns die Nachzahlung von 532,00 € erstattet wird und wir sogar noch ein Guthaben von 477,00 bekommen. Vielen, vielen Dank an das Team von der Verbraucherzentrale. Wir werden euch weiterempfehlen!!!!

(Maren und Jürgen B. aus Kiel)

Durch einen Tipp aus meinem Bekanntenkreis habe ich mich an die Verbraucherzentrale Lübeck gewendet. Ich hatte Probleme mit Rundfunkbeiträgen. Die Dame am Telefon war sehr nett und ich habe nach einer kurzen Schilderung meiner Situation sofort einen Termin am nächsten Tag bekommen! Vor Ort wurde erneut die Situation besprochen und meine Unterlagen durchgesehen. Sofort wurde versucht, mir bei meinem Problem zu helfen, was auch durch sehr viel Engagement der Mitarbeiterin gelungen ist. Ich kann die Verbraucherzentrale Lübeck jedem weiterempfehlen und sage nochmal vielen herzlichen Dank!

(Berrit L. aus Lübeck)

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

Beste Grüße noch einmal und noch einmal vielen Dank!

(Karsten M. aus Flensburg)

# INHALT

- 3** Editorial
- 6** Medien & Kommunikation
- 10** Beratung
- 12** Energiewende & Nachhaltigkeit
- 16** Energieberatung
- 20** Markt & Recht
- 24** Energierecht

## LEBENSMITTEL & ERNÄHRUNG



29

## QUARTIERSARBEIT 36



23  
MARKT  
& RECHT

- 26** Finanzdienstleistungen
- 29** Lebensmittel & Ernährung
- 32** Verbraucherbildung
- 35** Impressum
- 36** Quartiersarbeit
- 38** Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
- 40** Schuldner- und Insolvenzberatung
- 42** Jahresabschluss 2022
- 43** Verbraucherkontakte



# MEDIEN & KOMMUNIKATION

**Unsicherheiten und die sich stetig verändernde gesetzliche wie wirtschaftliche Situation führten dazu, dass Verbraucher und Journalisten im vergangenen Jahr einer regelrechten Informationsflut ausgesetzt waren. Gerade in der Krise war die Nachfrage nach gesicherten Informationen und unabhängigen fachlichen Einschätzungen sehr gefragt.**

Um die Verbraucher in Schleswig-Holstein mit notwendigen Informationen zu unterstützen, nutzten wir in der Kommunikationsarbeit die klassische Pressearbeit kombiniert mit einer direkten Verbraucherkommunikation über die Sozialen Netzwerke. Die Anzahl der Nachfragen von Journalisten aus den Bereichen Print, Rundfunk und Online-Medien nahm in der Krise um 72 Prozent zu. Viele von ihnen suchten den Kontakt zu uns, um unsere unabhängige fachliche Einschätzungen zu tagesaktuellen Entwicklungen zu erfragen. Die großen Themen aus dem vergangenen Jahr waren die Preisentwicklungen auf dem Energiemarkt, steigende Lebensmittelpreise sowie die Auswirkungen der Leitzinserhöhungen auf den Immobilien- und Geldmarkt. In Zusammenarbeit mit allen Fachreferaten erarbeiteten wir eine Spar-Checkliste, die zahlreiche Spartipps beinhaltete. Hiermit zeigten wir Verbrauchern, die unter den Teuerungen litten, kurz-, mittel- und langfristige Einsparpotenziale. Die Spar-Checkliste wurde in unseren Beratungsstellen an Ratsuchende verteilt.

Unsere aktive Medienarbeit nutzten wir einerseits, um auf strukturelle Probleme von Verbrauchern zu antworten. Andererseits nutzten wir sie, um auf bestimmte Themen hinzuweisen, die im Rahmen der Energiepreiskrise und deren Auswirkungen in den Hintergrund des öffentlichen Bewusstseins rückten, wie etwa untergeschobene Verträge von Telekommunikationsanbietern, Lebensmittelverschwendung oder Verbraucherbildung von Kindern und Jugendlichen.

## 8 | Medien und Kommunikation

Unsere Fachleute waren als Interviewpartner bei den Medien stark gefragt. Sie traten live in Fernsehsendungen auf, lieferten Tipps und Kommentare für das Radio, beantworteten Verbraucherfragen in Online-Chats und wurden bundesweit in Zeitungen und Magazinen zitiert. Unsere Pressestelle koordinierte 490 Medienanfragen, die 430 Interviews und weitere Stellungnahmen zur Folge hatten. Außerdem pflegte sie den Kontakt mit Journalisten und informierte die Öffentlichkeit laufend mit 54 Pressemitteilungen.

Neben regelmäßigen Veröffentlichungen in regionalen Medien waren wir mit vielen Themen auch bundesweit vertreten – beispielsweise im ZDF, auf RTL und im Deutschlandfunk sowie in der Süddeutschen Zeitung, Spiegel, Bild und Zeit. Ein Reichweitenerfolg war auch unsere digitale Jahrespressekonferenz gemeinsam mit Verbraucherschutzminister Claus Christian Claussen zum Jahresbeginn. Vertreter aller großen schleswig-holsteinischen Medien inklusive der Deutschen Presse Agentur nahmen teil und veröffentlichten Berichte. Die Trends und Entwicklungen der Verbraucherarbeit und der Einblick in unsere Beratung stießen auf großes Interesse.

Ein wichtiger Bereich der Öffentlichkeitsarbeit ist unsere Kommunikation über die Sozialen Netzwerke Instagram, Facebook, Twitter, Mastodon und neuerdings auch YouTube. Unsere Reichweitenstrategie war im vergangenen Jahr sehr erfolgreich. Insgesamt erreichten wir über Facebook, Instagram und Twitter insgesamt 7.996.148 Ansichten unserer Beiträge.

Über Instagram sprachen wir gezielt 25- bis 35-jährige Verbraucher an. Hierbei wurde verstärkt auf Videoformate gesetzt, in denen wir durch die direkte Ansprache der Verbraucher Tipps und Hinweise zu verschiedenen Themen der Altersgruppe setzten. Auf Facebook fokussierten wir uns auf Verbraucher im Alter von 30 bis 55 Jahren, was sich ebenfalls in den Themen widerspiegelte. In Zusammenarbeit mit dem Bundesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ und verschiedenen Fachbereichen aus unserem Haus entstanden Posts zu Finanzthemen sowie Energiesparmaßnahmen. Außerdem gingen einige unserer Beiträge viral: Sie wurden

### Unsere Social-Media-Beiträge führten zu 15.000 Kommentaren.



von zahlreichen Menschen geteilt und erreichten so zusätzliche Verbraucher. Allein auf Facebook erreichten wir so im vergangenen Jahr 6.246.650 Ansichten.

Twitter nutzten wir, um mit Entscheidungsträgern und Journalisten in Kontakt zu treten. Über diesen Kanal veröffentlichten wir Kommentare und Einschätzungen unserer Fachreferenten zu aktuellen Verbraucherthemen. Eine weitere Zielgruppe, die wir über Twitter erreichten, waren Lehrkräfte. Zuvor im Referat Verbraucherbildung entstandenes Lehrmaterial für den Schulunterricht konnten wir über Twitter bewerben. Mastodon – eine alternative datenschutzkonforme Plattform zu Twitter – nutzten wir für die Kommunikation mit Verbrauchern und Journalisten. Unsere Veröffentlichungen über die Sozialen Netzwerke führten zu Veröffentlichungen in On-





## **i** VERBRAUCHERINFORMATIONEN

<b>Besuche Online-Portale</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Verbraucherzentrale.sh	497.542	335.707
Verbraucherzentrale.de*	40.141.684	37.705.854

\*Gemeinschaftsauftritt von 14 Verbraucherzentralen

<b>VZSH auf Twitter</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Reichweite	277.807	198.000
Abonnenten	2.688	2.600

<b>VZSH auf Facebook</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Reichweite	6.246.650	497.640
Abonnenten	2.901	1.450

<b>VZSH auf Instagram</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Reichweite	1.471.691	80.748
Abonnenten	2.819	1.700

<b>VZSH auf Mastodon</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Abonnenten	1.600	290

<b>VZSH auf YouTube</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Views	655	k. A.

<b>Presse, TV und Hörfunk</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Interviewanfragen	430	271
Medienveröffentlichungen	636	512
Pressemitteilungen	54	80

line-Medien oder generierten weitere Pressekontakte, die zu Veröffentlichungen in Print oder Rundfunk führten.

Die personelle Verstärkung des Teams Kommunikation ermöglichte uns Videobeiträge zu professionalisieren. Außerdem waren wir in der Lage, die Videoplattform YouTube in unser Kommunikationsangebot aufzunehmen. Als größte Videoplattform und zweitgrößte Suchmaschine richteten wir unsere YouTube-Strategie vom Grundsatz her an Verbraucher aller Altersgruppen aus. Unterschiedliche Formate werden schließlich den einzelnen Altersgruppen gerecht. Wobei sich Themenwahl, Gestaltung und nicht zuletzt auch die Länge der Videos je nach Zielgruppe unterschieden. Im Zuge der Energiekrise nutzten wir die Plattform zunächst, um Videos über wichtige Energiespartipps zu veröffentlichen. Nach der Stellenbesetzung zur Mitte des Jahres und anschließenden Arbeiten an der Konzeptentwicklung wurde das erste Video Ende November veröffentlicht. Die Veröffentlichungen folgten in einem zweiwöchigen Rhythmus. In den übrigen Wochen des Jahres 2022 wurden zwei weitere Videos veröffentlicht. In Zusammenarbeit mit dem Referat Verbraucherbildung ist zudem ein Kurzfilm entstanden, der einerseits über den YouTube-Kanal und gekürzt über unsere weiteren Kanäle veröffentlicht wurde. Als Kinowerbung bewarb er andererseits unsere Beratungs- und Veranstaltungsangebote. Der Spot lief in den letzten beiden Dezemberwochen, ein Zeitraum, in dem viele Menschen ins Kino gehen. Vorgeführt wurde der Film In den beiden Kieler Kinos Studio Filmtheater und Metro-Kino. Insgesamt erreichten wir rund 4.500 Personen.

Von großer Bedeutung für die Verbraucherinformation ist unsere Website. Verbrauchern bieten wir Antworten auf ihre Fragen und Lösungen für ihre Probleme in Form von Wissensbeiträgen, FAQs, Musterbriefen, Videos und Podcasts. Die Basis für unsere Beiträge bildeten Fragen und Beschwerden, mit denen Verbraucher zu uns kamen. Viele Menschen fanden über Online-Suchmaschinen zu uns. Um unsere Online-Präsenz zu erhöhen, setzten wir auf regelmäßige Veröffentlichungen und eine professionelle Aufbereitung unserer Inhalte für Suchmaschinen. Im vergangenen Jahr verzeichneten wir die höchsten Besuchszahlen auf unserer Homepage und übertrafen das bisherige Rekordjahr 2020.



# BERATUNG

IN FLENSBURG, HEIDE, KIEL, LÜBECK UND NORDERSTEDT.

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

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

Mit dem allmählichen Abbau der Corona-Schutzmaßnahmen konnten viele Verbraucher wieder vor Ort beraten werden. Die Nachfragen per Telefon und E-Mail blieben allerdings auf einem hohen Niveau. Extreme

Abschlags- oder Preiserhöhungen sorgten bei gut situierten Verbrauchern für eine enorme finanzielle Mehrbelastung. Unter der vulnerablen Verbrauchergruppe verbreiteten sich indes Existenzängste in nie dagewesenem Ausmaß. Von Verunsicherung über Frust bis zu suizidaler Verzweiflung – die Mitarbeiter in unseren Beratungsstellen sahen sich mit einer neuen Intensität des Leidensdrucks der Verbraucher konfrontiert. Wo gesetzliche Regelungen unklar waren und fachkundiger Rat aufgrund unausweichlicher finanzieller Mehrbelastungen nur bedingt weiterhalf, konnten unsere Beratungskräfte zumindest Ängste nehmen. Durch die gute Vernetzung der Beratungsstellen vor Ort konnten viele Menschen schließlich an andere Einrichtungen, wie Sozialämter oder Bürgerämter, vermittelt werden.

**80.099 mal wandten sich Menschen 2022 mit Fragen und Beschwerden über Anbieter an uns.**

## **i** ZAHNÄRZTLICHE BERATUNG

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

# ENERGIEWENDE NACHHALTIGKEIT

&  
T

**Dank zusätzlicher institutioneller Mittel des Landes konnten wir im Jahr 2022 einen neuen Fachbereich in unserer Organisation schaffen: Mit dem Referat Energiewende und Nachhaltigkeit etablierten wir im Energiebereich einen unabhängigen und überparteilichen Ansprechpartner für Verbraucher, Medien und Politik. In der Energiepreiskrise war das Referat im vergangenen Jahr schon früh gefragt.**

Die Arbeit des neuen Referats startete mit dem Ziel, Themen der Energiewende innerhalb unserer Organisation besser zu verzahnen. Der Schwerpunkt lag in der Erarbeitung direkter Hilfe- und Informationsmaterialien für die Verbraucher im Land. Grundlage bildeten die Entwicklungen des Energiemarktes im Jahr 2021. In dessen zweitem Halbjahr zeichneten sich bereits erste Tendenzen einer Energiepreiskrise ab. Welche Dimensionen diese Krise für die Verbraucher in Schleswig-Holstein annehmen sollte, war zu dem Zeitpunkt jedoch noch nicht abzusehen.

Vielen Verbrauchern wurde Ende 2021 der Sondertarif für Strom oder Gas durch Unternehmen gekündigt. Die Grund- und Ersatzversorgung örtlicher Anbieter wurden für viele ein notwendiger Rettungsanker. Einige Stadt- und Gemeindewerke in Schleswig-Holstein führten in diesem Zuge separierte Grundversorgungsstarife ein, die zwischen Neu- und Bestandskunden unterschieden. Dabei lag die Preisdifferenz in der Gas-Grundversorgung zwischen diesen beiden Kundengruppen bei bis zu 170 Prozent. In der Strom-Grundversorgung lag sie bei bis zu 107 Prozent. Die Preisunterschiede in dieser Größenordnung waren für uns nicht nachvollziehbar, deren Rechtmäßigkeit zweifelhaft. Statt Mittel der Rechtsdurchsetzung zu wählen, gingen wir in einen engen Austausch mit der Landeskartellbehörde, deren kartellrechtliche Missbrauchskontrolle die Grund- und Ersatzversorgung umfasst.



2022 herrschte eine enorme Beratungs- und Informationsnachfrage. Dieser begegneten unsere Experten mit verschiedenen Angeboten. In einem Flächenland wie Schleswig-Holstein eigneten sich oftmals digitale Lösungen.

Zeitgleich erhielten wir zahlreiche Anfragen von Kunden aus Wärmenetzen eines Anbieters mit Sitz in Hamburg. Die gelieferte Wärme war an die Preise des Gas-Spotmarktes gekoppelt, die seit Mitte des Jahres 2021 sprunghaft stiegen. Die Folge waren erhebliche Preis- anpassung zum Jahreswechsel 2021/2022. Anders als bei einer Wärmeversorgung mit Gas, ist der Wechsel eines Anbieters bei der Belieferung über ein Wärmenetz nicht möglich. Unsere Fachreferenten führten zahlreiche Gespräche mit dem Anbieter, Interessengemeinschaften betroffener Verbraucher vor Ort sowie mit Politik und Behörden. Mit unserem runden Tisch „Hohe Fernwärmepreise in Schleswig-Holstein“, im August 2022, brachten wir die relevanten Akteure zusammen und banden neben der Landes- auch die Bundespolitik mit ein. Zum Jahresende 2022 waren die Arbeiten an diesem Thema noch nicht abgeschlossen.

Auch die geopolitische Weltlage verschärfte die ohnehin angespannte Lage auf dem Energiemarkt: Der russische Überfall auf die Ukraine am 24. Februar 2022 hatte erhebliche Konsequenzen für die Verbraucher. Seit langer Zeit stand die Versorgungssicherheit Deutschlands mit Energie wieder in Frage, mit erheblichen Auswirkungen auf die Preise für Gas und Strom. Energieversorger führen ihren Vertrieb von Sonderverträgen während der Hochpreisphase fast vollständig herunter, sodass außer der Grundversorgung kaum Angebote auf dem Markt erhältlich waren. Auch Anbieter, die zuvor in ihrem Umgang mit den Kunden eher positiv aufgefallen waren, fielen nun durch Geschäftsgebaren auf, die uns sonst nur von unseriösen Anbietern bekannt waren. Ein Unternehmen im Norden des Landes kündigte im Herbst 2022 45.000 Gaskunden außerhalb Schleswig-Holsteins. Wenig später erhielten Strom-Sondervertragskunden in Schleswig-Holstein ein Anschlussangebot mit einer Preisgarantie für das Jahr 2023. Das Angebot lag deutlich über den bisherigen Konditionen und war mit einer Angebotsfrist von drei Tagen versehen.

Die Energiepreiskrise in Kombination mit der steigenden Inflation brachte viele Verbraucher an die Grenze ihrer finanziellen Leistungsfähigkeit. Durch zahlreiche Veranstaltungen und Aktionen konnten wir der enormen Nachfrage nach Beratungs- und Informationsangeboten entgegenzutreten.

Vor allem vulnerable Verbrauchergruppen benötigten kurzfristig Informationen und Hilfestellungen zu sofort umsetzbaren Energiesparmaßnahmen. Um jene Menschen zu erreichen, die durch die Krise an den Rand zur finanziellen Überforderung geraten waren, intensivierten wir die Zusammenarbeit mit Institutionen auf der kommunalen Ebene sowie auf Landesebene, die bereits über vielfältige Maßnahmen diese Zielgruppe unterstützen. Mit gemeinsamen Veranstaltungen erreichten wir Gehörlose, psychisch Kranke, Erwerbslose, Rentner, Migranten mit verschiedenen Muttersprachen und Bürger mit geringem Einkommen.

## Energiethemen bargen soziale Sprengkraft.

Unsere Fachreferenten nahmen zudem an zahlreichen Podiumsdiskussionen und größeren Veranstaltungen teil. Insbesondere das Thema Wärmeversorgung spielte dabei eine zentrale Rolle. Zusammen mit dem Projekt

„Energieberatung der Verbraucherzentrale“ und weiteren externen Akteuren, wie beispielsweise der Investitionsbank Schleswig-Holstein, zeigten wir Verbrauchern vielfältige Optionen auf, die Energiepreiskrise aktiv zu meistern. Diese bezogen sich nicht allein auf die reine Heizungserneuerung, sondern beinhalteten auch gemeinschaftliche Lösungen im Rahmen von Wärmenetzen oder die energetische Ertüchtigung von Gebäuden. Hier zeigte sich immer wieder die gesellschaftspolitische Sprengkraft der Situation. Denn häufig waren die finanziellen Mittel für eine energetische Sanierung oder eine Heizungserneuerung nicht vorhanden, sei es wegen eines fortgeschrittenen Alters oder durch die Belastung einer bestehenden Hausfinanzierung junger Familien.

Im vergangenen Jahr beschäftigten wir uns auch mit Themen fern der Energiepreiskrise. Der Klimawandel schreitet voran und neben den Anstrengungen, einen weiteren Anstieg der Temperatur zu begrenzen, ist es notwendig, Anpassungsmaßnahmen an die Veränderungen zu ergreifen, um Schäden an der Gesundheit und dem Eigentum abzuwenden. Gemeinsam mit den Klimaschutz- und Klimaanpassungsmanagern der Kreise und Kommunen informierten wir deshalb über Maßnahmen, die vor allem Hausbesitzer ergreifen können, um sich und ihr Haus vor Hitze, Sturm, Starkregen und Überschwemmung zu schützen.



# ENERGIE- BERATUNG

**2022 war ein weiteres Rekordjahr für unsere Energieberatung. Das Interesse der Verbraucher, sich von fossilen Energieträgern zu lösen, war im vergangenen Jahr besonders stark ausgeprägt. Viele Beratungen drehten sich um Photovoltaikanlagen, Hausdämmung und Wärmepumpen.**

Der Trend aus den Vorjahren setzte sich im letzten Jahr fort: Haus- und Wohnungseigentümer setzen

auf zukunftsfähige Energieversorgung ihrer Immobilien. Verstärkt wurde der Trend durch die gestiegenen Strom- und Gaspreise. Immer mehr Immobilienbesitzer gingen auf Sanierungskurs, um sich von den Teuerungen fossiler Energieträger zu lösen.

Die Autarkiebestrebungen der Verbraucher spiegeln sich in unseren Beratungszahlen wider: Unsere Energieberatung war im letzten Jahr so gefragt wie nie. Um



möglichst vielen Ratsuchenden Hilfestellung geben zu können, organisierten wir unsere Angebotsstruktur kurzfristig neu. Unsere Angebote der persönlichen, telefonischen oder Videoberatung bauten wir aus. Das Angebot unserer Vor-Ort-Gespräche führen wir hingegen zurück. Diese Form der Beratung ist mit einem vergleichsweise hohen Zeitaufwand verbunden: Ratsuchende können aus sechs verschiedenen Beratungsthemen wählen. Am Objekt prüfen die Energieberater den Sanierungsbedarf der Bausubstanz und Technik und suchen nach Energielecks. Unsere Fachleute begutachteten die individuellen Situationen und entwickelten gemeinsam mit den Ratsuchenden Lösungen für oftmals komplexe Probleme.

Die Umstrukturierung unseres Beratungsangebotes schlug zu Buche: Nach dem Rekordnachfragejahr 2021 verdoppelte sich die Nachfrage im Jahr 2022. Insgesamt generierten wir 17.613 Verbraucherkontakte unter anderem mit unseren Vorträgen, Messen, in der Beratung per Telefon oder Video sowie im persönlichen Kontakt bei den Verbrauchern zuhause oder in unseren 19 stationären Beratungsstützpunkten und fünf Beratungsstellen. Die Beratungen in unseren stationären Beratungsstützpunkten wuchs im Vergleich zum Jahr 2021 um 52 Prozent. Am meisten nachgefragt wurden dabei die Bereiche „staatliche Förderung“ mit knapp 15 Prozent der Nachfragen, gefolgt von „Wärmepumpe“ und „Photovoltaik“ mit 11,3 beziehungsweise 11,1 Prozent.

Die erhöhte Anzahl von Beratungsanfragen führte unsererseits zu einem wachsenden Personalbedarf. Über die enge Zusammenarbeit mit dem Landesverband der Schornsteinfeger konnten wir neue Energieberater für die Arbeit als Honorarkräfte der Verbraucherzentrale gewinnen. Fünf Schornsteinfegermeister vervollständigten das bestehende Honorarberater-Team aus Architekten, Ingenieuren, Umwelt- und Naturwissenschaftlern. Die Verbraucher profitieren seither von unserer fachübergreifenden Expertise.

Um den Zugang zu Informationen zu Energiethemen im Flächenland Schleswig-Holstein möglichst vielen Ver-

brauchern zugänglich zu machen, arbeiteten wir eng mit Klimaschutzmanagern der Kommunen und Landkreise sowie mit Volkshochschulen zusammen. Immer mehr Kommunen übernahmen im vergangenen Jahr die anfallenden Entgelte für Vor-Ort-Beratungen. Die ohnehin durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz geförderte Beratung kostet den Verbraucher 30 Euro, umfasst in ihrer Wertigkeit jedoch oft 300 bis 500 Euro. Die Kostenübernahme durch die Kommunen schaffte zusätzliche Anreize. Unsere Fachleute hielten zudem regelmäßig online und in Präsenz Vorträge bei unseren Mitgliedsverbänden, den Landfrauen, Haus & Grund, Verband Wohneigentum, dem Sozialverband Deutschland und anderen. Mit insgesamt 168 Vorträgen erreichten wir 8.154 Verbraucher.

## **2022 zählten wir 17.613 Verbraucher- kontakte. Möglich machte dies die kurz- fristige Anpassung unseres Beratungs- angebots.**

In der „Solaroffensive SH – Mach Dein Dach zum Stromerzeuger“ kooperierten wir mit der Gesellschaft für Energie & Klimaschutz Schleswig-Holstein sowie den Partnern Haus & Grund Schleswig-Holstein, dem Landesverband Erneuerbare Energien und dem Verband Wohneigentum. Im Zuge dessen führten wir 13 Veranstaltungen online und in Präsenz in ganz Schleswig-Holstein durch

und erreichten 1.500 Menschen. Hieraus ergaben sich 410 weitere Verbraucherkontakte per telefonischer PV-Sprechstunde oder einer Vor-Ort-Beratung.

Die insgesamt durchgeführten Beratungen führten im vergangenen Jahr zu konkreten Aktivitäten der Verbraucher und hatten somit einen direkten Einfluss auf die Energieeinsparungen in Schleswig-Holstein. Ratsuchende sparten durch die umgesetzten Maßnahmen gut 290 Gigawattstunden Energie ein. Das entspricht einem durchschnittlichen Energieverbrauch von zirka 11.300 Einfamilienhäusern. Gleichzeitig wurden CO<sub>2</sub>-Emissionen um mehr als 105.000 Tonnen gesenkt. Diese energie- und klimaschonenden Maßnahmen sind ein zunehmender Wirtschaftsfaktor für Schleswig-Holstein: Sie führten zu knapp 19 Millionen Euro Umsatz. Geld, das nahezu ausschließlich in Schleswig-Holstein investiert wurde. Die gesamte Energieeinsparberatung können wir dank der Förderung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz anbieten.



**Mit stetigem Abbau bestehender Corona-Schutzmaßnahmen konnten wir im vergangenen Jahr wieder an zahlreichen Veranstaltungen, Messen und Aktionen teilnehmen. Die Nachfrage der Verbraucher war groß. Überschattet von der Energiepreiskrise interessierten sich die Verbraucher besonders für Energiesparmaßnahmen und Sanierungsmöglichkeiten der eigenen Immobilie.**

Wir boten an 16 Messen und Veranstaltungen 506 Verbraucher und gaben 639 Kurzauskünfte. Dazu fanden auf den Messen 25 Vorträge mit 798 interessierten Teilnehmern statt. Die Nachfrage war oft enorm, sodass wir die Anzahl an Beratern an den Messeständen häufig aufstocken mussten.

Das Messe-Highlight 2022 war die NordBau, Norddeutschlands größte Baumesse in Neumünster. Mit einem „Beratungspoint“ erreichten wir an nur fünf Tagen insgesamt 1.017 Ratsuchende. In direkten Gesprächen



konnten wir Fragen zu den Neuerungen des überarbeiteten Energie- und Klimaschutzgesetzes Schleswig-Holstein (EWKG), den Austausch der Heizungsanlagen, Dämmpflichten und Energieeinsparungen klären sowie wichtige Informationen den Förderungen des Bundes und Landes vermitteln.



**Mit unserem Vortragsangebot erreichten wir im Jahr 2022 mehr Verbraucher als je zuvor: Insgesamt nahmen 8.154 Personen online und in Präsenz an unseren Veranstaltungen teil.**





# MARKT & RECHT

2022 hatten viele Verbraucher Fragen zu und Probleme mit Glasfaser-  
verträgen.

**Unsere Rechtsberatung war im vergangenen Jahr für zahlreiche Verbraucher die wichtigste und oft letzte Anlaufstelle bei Konflikten mit Unternehmen. Viele wendeten sich an uns, weil Anbieter sie unter Druck setzten oder ihre Rechte ignorierten. Die größten Probleme hatten Verbraucher mit Vertriebsmaschinen bei Glasfaservorverträgen, Abo-Fallen im Netz und Flugreisen.**

Gerade in einem Flächenland wie Schleswig-Holstein sehnen sich viele Menschen nach schnellem Internet. Glasfaser gilt als zukunftssicher. Darum sehen viele Verbraucher den möglichen Ausbau als eine Investition, die Immobilie und Lebensqualität aufwertet. Schließlich ist der Breitbandbedarf im Zeitalter von Streamingdiensten, Cloud-Nutzung und anderen Internet-Diensten stark gewachsen. Kommt ein Unternehmen auf die Stadt oder Gemeinde zu und plant im Rahmen eines Kooperationsvertrages Glasfaser zu verlegen, erfolgt der Ausbau meist allerdings nur dann, wenn auch genügend Haushalte entsprechende Vorverträge unterzeichnen. Mit Aussicht auf schnelles Breitbandinternet war die Vorfreude vieler Verbraucher im vergangenen Jahr oft groß, wenn es an der Haustür klingelte und ein Vertriebsmitarbeiter einen Vorvertrag für einen Glasfaseranschluss abschließen wollte. Neben Fragen zum technischen Aufbau kamen im vergangenen Jahr daher zahlreiche Verbraucher mit Fragen rund um den Abschluss von Vorverträgen auf uns zu. Auffällig war in diesen Zusammenhang, dass bei dem Vertrieb dieser Verträge wiederholt, teils mit unlauteren Mitteln, herkömmliche Kabelanschlüsse als „Glasfaser“ verkauft wurden. Werbenamen wie „Kabel-Glasfaser“, „Koax-Glasfaser-Technologie“ und „Gigabit-Anschluss“ suggerierten das schnelle Internet mit Glasfasertechnologie. Allerdings benennt keiner dieser Begriffe einen echten Glasfaseranschluss.

Ein häufiges Ärgernis für Verbraucher waren außerdem versteckte Abo-Fallen im Internet. Immer wieder gerieten Menschen unbemerkt und unbeabsichtigt in Verträge, indem sie beispielsweise auf Werbeanzeigen in Social-Media-Kanälen oder auf Webseiten klickten. Oft wurden die Kosten dann automatisch über den Internet- und Telefonvertrag abgebucht, was Betroffene in vielen Fällen erst mit Verzögerung bemerkten. Unsere Berater halfen Verbrauchern, sich gegen diese unfairen Methoden zu wehren und aus ungewollten Verträgen herauszukommen. Mit Warnungen im In-



ternet, Online-Vorträgen und Medienarbeit zu diesen Themen betrieben wir im Jahr 2022 laufend Präventionsarbeit, um Verbraucher vor ungewollten Belastungen zu schützen.

Auch Flugreisen waren ein kontroverses Verbraucherthema, zu dem uns zahlreiche Beschwerden erreichten. Etwa jede neunte Beschwerde ging im vergangenen Jahr auf dieses Thema zurück. Zwar rollte der Flugverkehr nach den Pandemie Jahren 2020 und 2021 im Laufe des letzten Jahres wieder an und erreichte fast ein Vor-Corona-Niveau. Zahlreiche Verspätungen und Flugausfälle beeinträchtigten jedoch den gesamten europäischen Flugverkehr. Im Sommer 2022 kam es zu Störungen der Gepäckabfertigung, die dazu führten, dass bei europäischen Anschlussflügen

Im vergangenen Jahr ging etwa jede neunte Beschwerde auf das Thema Flugreisen zurück.



Koffer und Reisetaschen nicht rechtzeitig am Zielflughafen eintrafen. Betroffen waren hierbei besonders die Drehkreuze in Frankfurt, München, Amsterdam und London. Zahlreiche Verbraucher aus Schleswig-Holstein benötigten schnell und unkompliziert Informationen, um ihre Verbraucherrechte geltend zu machen. Daher veranstalteten wir zusammen mit den Kieler Nachrichten am 6. Juli 2022 eine Telefonaktion. Im direkten Gespräch am Telefon konnte einer unserer Fachleute Verbraucherfragen rund um den Sommerurlaub und Flugreisen beantworten.

Einen Film im Kino sehen, Konzerte oder Flohmärkte besuchen – mit der schrittweisen Rücknahme der Corona-Schutzmaßnahmen, gingen viele Verbraucher im vergangenen Jahr wieder ihrem Hobby nach. Dabei wa-

ren viele Rechtsfragen aus den Zeiten des Lockdowns noch ungeklärt: Ein zentrales Thema war 2022 etwa die Mitgliedschaft im Fitnessstudio. Wichtige Urteile rund um die Fragen, wie mit der Beitragszahlung während der Schließung aufgrund der Corona-Schutzmaßnahmen umzugehen sei, ob Gutscheine ausgestellt werden durften und ob sich die Laufzeit automatisch um die Schließungszeit verlängerte blieben 2021 noch aus. Im Mai 2022 entschied der Bundesgerichtshof schließlich, dass während der Corona-Lockdowns gezahlte Beiträge für Fitnessstudios von Mitgliedern zurückgefordert werden können. Unsere Beratungskräfte halfen zahlreichen Verbrauchern dabei, ihr Recht geltend zu machen und eine Rückforderung der Beiträge zu erwirken.

Im Pflegebereich wurde gegen Jahresende das Tarifreuegesetz eingeführt. Mit dem Gesetz wurde geregelt, dass Häuser, die als Pflegeeinrichtung zugelassen werden wollen, entweder selbst tarifgebunden sein oder ihre Pflege- und Betreuungskräfte mindestens in Höhe von in der Region anwendbaren Pflege-Tarifverträgen entlohnen mussten. Dies wirkte sich auf die Preise von Pflegeplätzen aus: Etwa zeitgleich hoben Pflegeeinrichtungen in Schleswig-Holstein die Entgelte an. Gestiegene Energiekosten befeuerten die Preiserhöhung im Pflegesektor zusätzlich. Im vergangenen Jahr trat zwar das Gesundheitsversorgungsweiterentwicklungsgesetz in Kraft, das einen höheren Zuschuss zu den Pflegekosten im Heim mit sich brachte. Doch die gestiegenen Zuschüsse fingen die Preissteigerungen bei weitem nicht auf. In der Folge stieg im vergangenen Jahr die Gefahr rasant an, von Altersarmut betroffen zu sein. Auch andere Wohnformen im Alter begünstigten dieses Risiko. Mit dem Vortrag „Wohnen im Alter“ nahmen wir uns dieser Problematik an. Zusätzlich informierten wir Verbraucher mit nützlichen Hinweisen über Unterstützungsmöglichkeiten für den Fall, dass Einkommen und Vermögen nicht für ein altersgerechtes Wohnen ausreichen sollten.

Im Gesundheitswesen setzten wir uns im letzten Jahr mit drei Stellungnahmen auch auf politischer Ebene für die Interessen der Verbraucher ein. Die Situation von pflegenden Angehörigen war uns ein besonderes Anliegen, da sie im besonderen Maße von Folgen der Corona-Pandemie betroffen waren. Hier setzten wir uns für sinnvolle Entlastungen von pflegenden Angehörigen ein und forderten eine Entbürokratisierung.

# ENERGIERECHT



**In der Energiepreiskrise war unsere Energierechtsberatung für viele Verbraucher die erste Anlaufstelle bei Problemen mit ihren Versorgern. Insbesondere Probleme mit unseriösen Anbietern waren wiederkehrende Gründe, weshalb Verbraucher in unsere Beratungen kamen.**

Auf die Unstetigkeit des Energiemarktes nach dem russischen Angriffskrieg gegen die Ukraine reagierten manche Energieversorgungsunternehmen kurzfristig mit drastischen Preiserhöhungen. Die ohnehin schon angespannte Situation aus dem Vorjahr nahm damit nochmals Fahrt auf. Nicht nur bei den vulnerablen Verbrauchergruppen, wie etwa Transfergeldempfänger, sorgten die Preiserhöhungen zu einem erhöhten Leidensdruck. In einer besonderen Härte trafen die Preisentwicklungen Verbraucher, bei denen das Einkommen vor der Energiepreiskrise gerade so zum Leben reichte. Rentner, Alleinerziehende, junge Familien oder Studierende berichteten in unseren Beratungen von ihrer Situation. Viele von ihnen waren nicht mehr in der Lage, die gestiegenen Energiekosten tragen zu können.

Die Unruhe auf dem Energiemarkt nutzten im letzten Jahr vermehrt diverse Anbieter aus. Preiserhöhungen trotz vereinbarter Preisgarantie, Preiserhöhungen um ein Vielfaches der zuvor geltenden Preise und das Ignorieren von Sonderkündigungen waren häufige Probleme, weshalb Verbraucher unsere Energierechtsberatung aufsuchten. Oft erhielten Verbraucher keine oder eine rechtlich nicht haltbare Rückmeldung, wenn sie von ihrem Sonderkündigungsrecht nach einer Preiserhöhung Gebrauch gemacht hatten. Insbesondere Energielieferanten, die Verbrauchern per Telefon Energielieferverträge unterschoben, verhielten sich nicht rechtskonform, ignorierten sowohl Verbraucherrechte als auch ihre Pflichten als Energieversorger. Viele Versorger informierten nicht rechtzeitig über anstehende Preiserhöhungen. Des Weiteren waren die Preiserhöhungen für die Verbraucher nur selten nachvollziehbar. Oft fehlten notwendige Informationen oder die erforderliche Rechtsbelehrung über das bestehende Sonderkündigungsrecht bei Preisänderungen. Darüber hinaus erhöhten viele Energieversorgungsunternehmen die Abschläge ohne rechtliche Grundlage.





## Preiserhöhungen waren nur selten nachvollziehbar.

In der Energierechtsberatung erhielten Verbraucher die notwendige Unterstützung für den Umgang mit unzulässigem Anbieterverhalten. Um der hohen Anzahl von Ratsuchenden möglichst zeitnah einen Termin anbieten zu können, erweiterten wir unser Beratungsangebot im Bereich Energierecht zum August 2022. Mit einer Vortragsreihe zum Thema Verbraucherrechte bei Energielieferverträgen schufen wir zusätzliche Informationsangebote für Verbraucher. Die Veranstaltungen boten unseren Fachleuten außerdem eine weitere Möglichkeit, um mit Betroffenen ins Gespräch zu kommen und über die akuten Problemlagen informiert zu bleiben.

In der Krise gewannen unsere digitalen Plattformen zunehmend an Bedeutung: Auf unserer Webseite sowie über unsere verschiedenen Kanäle in den Sozialen Netzwerken informierten wir über zahlreiche Energierechtsthemen und gaben Tipps zum Umgang mit unseriösen Energieversorgern. Unsere Fachleute nutzten zudem die regionale und bundesweite Presse, um Ver-

braucher mit notwendigen Informationen zu erreichen.

In unseren Beratungen bemerkten wir schnell, dass Verbraucher, die zuvor mit geringeren finanziellen Mitteln auskommen mussten, durch zunehmende Teuerungen in finanziell kaum noch tragbare Situationen geraten waren. Es war uns daher ein besonderes Anliegen, unser Beratungsangebot im Rahmen des Projekts „Kostenfreie Rechtsberatung in Kiel“ nicht mehr nur für Transfergeldempfänger anzubieten, sondern es darüber hinaus für Ratsuchende zu öffnen, die aufgrund der Energiepreiskrise finanziell stark belastet waren. Um die vulnerablen Verbraucher zu erreichen, stellten wir das Vortragsprogramm im Rahmen des Projekts bei Multiplikatoren sowie online kostenlos zur Verfügung.

Um unseriöse Geschäftsgebaren schnell im Sinne der Verbraucher zu unterbinden, haben Mitglieder im Verbund der Verbraucherzentralen Abmahnungen ausgesprochen und mittels Ihrer Verbandsklagebefugnis einzelne Anbieter auf Unterlassung verklagt.

# FINANZDIENST- LEISTUNGEN



**Das Jahr 2022 war für viele Verbraucher turbulent. Viele Anlagen haben erhebliche Kursschwankungen durchlaufen und die Leitzinserhöhung der Europäischen Zentralbank im Juli führte bei zahlreichen Verbrauchern zu finanziellen Engpässen: Für viele platzte damit der Traum eines Eigenheims. Andere wandten sich an uns mit Fragen zu Anschlussfinanzierung nach einem Immobilienkauf.**

Die Kursschwankungen an den Rohstoff- und Aktienmärkten seit Beginn des Krieges zwischen Russland

und der Ukraine in der ersten Jahreshälfte 2022 hatten einen erheblichen Einfluss auf die Finanzanlagen der Verbraucher. Seitdem die Europäische Zentralbank den Leitzins im März 2016 auf 0 Prozent gesenkt hatte, wurde Wertpapier statt Bankeinlagen für Anleger zunehmend attraktiv. Viele Verbraucher investierten ihr Geld daher nicht mehr in sichere Festzinsanlagen. Eine Wertpapiergattung war besonders begehrt: die sogenannten ETF. ETF steht für „exchange-traded fund“, übersetzt börsengehandelter Fonds. Anders als herkömmliche Investmentfonds betreiben ETFs in der Regel keine aktive Wertpapierausswahl. Sie bilden die Entwicklung eines Börsenindex ab. Für Anleger bedeutet das: Ihr ETF-Anteil entwickelt sich immer genauso wie der Index, den er abbildet – abzüglich der Kosten für Transaktionen und Verwahrung. Diese Anlage in Wertpapiere setzt jedoch voraus, dass Verbraucher diese Kursschwankungen „aushalten“ können und das Kapital für einen Zeitraum von etwa 10 Jahren tatsächlich nicht benötigen. Der Krieg hat diese Ausdauer der Anleger auf die Probe gestellt. Viele Anlagen haben im Zuge des Krieges zwischen Russland und der Ukraine erhebliche Kursschwankungen durchlaufen. Verbraucher haben daher oftmals unseren Rat gesucht, um zwischen Halten oder Veräußern ihrer Wertpapiere zu entscheiden.

Auch wer der Empfehlung der eigenen Bank folgte, war nicht vor Kurseinbrüchen sicher. In der Krise hat sich ebenfalls gezeigt, dass die Finanzdienstleistungsbranche nicht zwingend (zuverlässig) Rücksicht auf die individuellen Bedürfnisse ihrer Kunden nahm. Oft stand das Interesse an einer hohen Provision im Vordergrund. Besonders förderlich für den Vertrieb von provisionsträchtigen Finanzprodukten war zuletzt das sogenannte Verwarentgelt. Einige Banken und Sparkassen bepreisten damit die Verwahrung höherer Guthaben auf Konten. Um dieser „Gebührenschaube“ zu entgehen, boten die Banken und Sparkassen oft Anlagealternativen an. Häufig verursachten diese tatsächlich noch höhere Kosten, die Gelder waren nicht kurzfristig verfügbar und erlitten teilweise erhebliche Kursverluste.

Mit Blick auf unsere Erfahrungen mit den Verlusten bei offenen Immobilienfonds zeigte sich, dass viele Verbraucher vor dem Erwerb von Finanzprodukten eine unabhängige Beratung mit einer kritischen Auseinandersetzung ihrer individuellen Voraussetzungen als Anleger benötigen. Nur wer die Funktionsweise seiner

Geldanlagen konnte und auf eine langfristige Rendite setzte, konnte die Unruhen an den Börsen seit Kriegsbeginn besonnen aussitzen.

Als Reaktion auf die gestiegene Inflationsrate wandte sich die Europäische Zentralbank in der zweiten Jahreshälfte von der Nullzinspolitik ab. Am 21. Juli 2022 erhöhte sie erstmals seit sechs Jahren den Leitzins auf 0,5 Prozent. Bis zum Jahresende stieg der Leitzins auf 2,5 Prozent. Dies führte zu einer Kostenexplosion bei der Finanzierung von Immobilien. Für Verbraucher, die zuvor den Erwerb eines Einfamilienhauses für 500.000 Euro bei einem Eigenkapitalanteil von 60.000 Euro recht komfortabel finanzieren konnten, änderte sich die Situation schlagartig. Bei der Prüfung der individuellen finanziellen Situation der Verbraucher fiel unseren Beratungskräften auf, dass bei vielen das Risiko einer wirtschaftlichen Überforderung rasant gestiegen ist. Bei den bis Frühjahr gängigen Zinsen für ein Darlehen mit einer zehnjährigen Zinsbindung von jährlich 1,25 Prozent und einer anfänglichen Tilgung von jährlich 2 Prozent betrug die monatliche Tilgungsrate 1.354 Euro. Im Sommer stiegen die Darlehenszinsen jedoch auf 4,25 Prozent. Die Kosten zum Beheizen eines Hauses stiegen ebenfalls erheblich an. Die Immobilienpreise sanken jedoch nicht. Wenn sich Verbraucher nach wie vor den Wunsch nach einem Eigenheim unter genannten Konditionen erfüllen wollten, mussten sie monatlich etwa 2.600 Euro an ihre Bank für Zins und Tilgung zahlen. Für viele Verbraucher war damit der Traum von Eigentum vorerst gescheitert.

Eigentümer suchten gleichzeitig nach Möglichkeiten, die eigene Immobilie im Alter wirtschaftlich zu verwerten, ohne sie verlassen zu müssen. Die Beratungs- und Vortragsnachfrage hierzu stiegen seit Jahresbeginn deutlich. Zahlreiche Verbraucher nutzten im vergangenen Jahr unsere kostenfreien Vorträge über die Möglichkeiten der Verrentung der eigenen Immobilie. Außerdem nutzten wir unsere Mittel der Medienarbeit, um gemeinsam mit unserem Mitgliedsverband Haus & Grund über verschiedenen Finanzthemen im Immobiliensektor zu informieren.



Durch die Situation an den Geld- und Immobilienmärkten sowie der Energiepreiskrise wuchs der finanzielle Druck bei vielen Verbrauchern. Betrüger nutzten die Notlagen der Menschen aus. Sie warben in sogenannten Trading-Gruppen in den sozialen Netzwerken mit kurzfristigen und hohen Erlösen. Einige Verbraucher folgten den angepriesenen Finanztipps der selbsternannten Investment-Profis und investierten in angepriesene Crypto-Währungen sowie Schneeball- oder Pyramidensysteme. Viele Verbraucher betrachteten die angepriesenen Investment-Tipps als Alternative zu etablierten Formen der Altersvorsorge. Einzelne Ratsuchende haben dabei fünfstelligen Summen verloren. Da erfahrungsgemäß nur ein kleiner Teil der Geschädigten unsere Beratungsstellen aufsucht, ist die Dunkelziffer vermutlich sehr viel höher. Damit Verbraucher die Risiken der in den sozialen Medien umworbenen Anlageversprechen verstehen und gleichzeitig neue digitale Möglichkeiten im Finanzsektor sicher nutzen können, benötigen sie umfassende Informationen und Anleitungen. Diesem Informationsbedarf begegneten wir im vergangenen Jahr mit Öffentlichkeitsarbeit und Vorträgen zum Umgang mit Geld in der digitalen Welt.

Im Juni 2022 trafen wir eine Vereinbarung zur Zusammenarbeit mit der Zweigstelle Polizeiliche Prävention des Landespolizeiamtes Schleswig-Holstein. Insbesondere unsere Zusammenarbeit bei den Themen Phishing und Betrug mit Trading-Gruppen sowie Crypto-Währungen konnten wir so verstetigen und im November eine Schulung der Präventionspolizisten durchführen.

# LEBENS- MITTEL & ERNÄHRUNG

Angesichts steigender  
Lebensmittelpreise waren Spartipps so  
stark gefragt wie nie.

**Im Zuge der Energiekrise und der daraus resultierenden Inflation rückten 2022 Themen wie Selbstversorgungsgrad, Lebensmittelverschwendung und Vorratshaltung deutlich in den Fokus. Durch zahlreiche Online- und Präsenzveranstaltungen, an Messeständen und Aktionen lieferten wir wichtige Informationen und kamen mit den Verbrauchern ins Gespräch.**

Die Folgen der Corona-Pandemie und des russischen Angriffskriegs gegen die Ukraine führten im vergangenen Jahr auch zu Preissteigerungen von Lebensmitteln. Der Verbraucherpreisindex stieg 2022 stark an, Lebensmittel verteuerten sich teils um 77 Prozent im Vergleich zum Vorjahresmonat. Besonders spürbar war dies bei Speiseölen und Milchprodukten. Viele Verbraucheranfragen und -beschwerden drehten sich um die Füllmenge von Packungen, versteckte Preiserhöhungen und falsch ausgezeichnete Regalpreise. Verbraucher schauten genauer hin, wofür sie ihr Geld ausgaben und vor allem wie viel. Nachhaltigkeitsaspekte bei Lebensmitteln rückten angesichts gestiegener Preise in den Hintergrund, immer mehr Verbraucher wichen für den Einkauf auf Discounter aus.

Die Lage in der Ukraine führte auch zu konkreten Unsicherheiten bei den Verbrauchern. Als Endlager von radioaktivem Müll unter Beschuss gerieten, war die Furcht vor einer hohen Strahlenbelastung groß. Im März kauften besorgte Verbraucher in Apotheken hochdosierte Jodtabletten, um im Katastrophenfall versorgt zu sein. Jodtabletten sind nur nach ausdrücklicher Aufforderung durch die Katastrophenschutzbehörden und in der angegebenen Dosis einzunehmen. Da die Eigenmedikation zu lebensbedrohlichen Nebenwirkungen führen kann, nutzten wir sämtliche Kommunikationskanäle, um die Verbraucher umgehend zu informieren.

Zur Jahresmitte und gegen Jahresende stiegen die Lebensmittelpreise ein weiteres Mal stark an. Immer mehr Menschen forderten bezahlbare Lebensmittel,

damit eine gesunde Ernährung auch für einkommensschwache Haushalte möglich bleibt. Daher forderten die Verbraucherzentralen die Abschaffung oder mindestens die Senkung der Mehrwertsteuer auf Obst, Gemüse und Hülsenfrüchte, die Anpassung der ernährungsbezogenen Regelsätze bei Bürgergeld und Grundsicherung sowie eine beitragsfreie Kita- und Schulverpflegung nach verbindlichen Qualitätsstandards.

Einen Schwerpunkt setzten wir 2022 auf die Ernährung von Kindern im Kita- und Schulalter. Während der Teilnahme unserer Workshops, die wir im Rahmen des Projekts „Klimaschutz beim Einkaufen und Essen“ veranstalteten, setzten sich insgesamt 954 Schüler in 27 Schulveranstaltungen interaktiv mit dem Zusammenhang von Klimawandel und Ernährung kritisch auseinander. Auf dieser Grundlage wurde außerdem ein Folgeprojekt für Grundschulen entwickelt. Im Rahmen des Projektes „Check dein Essen“ unterstützten unsere Fachleute Schüler bei der Reflektion des eigenen Essverhaltens.

Vor allem die Jüngsten sind beim Thema Ernährung auf Eltern und andere Personen in ihrem Umfeld angewiesen. Mit dem bundesweiten Sonderprojekt „Gut Essen macht stark“ stellten unsere Fachleute bedarfsgerechte Maßnahmen für eine gesunde Ernährung von Kindern in Kitas in den Kieler Quartieren Dietrichsdorf und Gaarden zur Verfügung. Dabei richteten sich die Maßnahmen nicht allein an Erzieher und Hauswirtschaftskräfte, auch die Eltern profitierten von den Projektmaßnahmen.

In dem bundesweiten Projekt „Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung“ arbeiteten die Verbraucherzentralen bundesweit zusammen. Das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft sowie das Ministerium für Justiz, Europa und Verbraucherschutz des Landes Schleswig-Holstein finanzierten dieses Projekt. Die

## **Verbraucher reagierten 2022 sehr sensibel auf Lebensmittelpreise und achteten vermehrt auf Falschetikettierung am Supermarktregal, verringerte Packungsinhalte und Preissteigerungen.**

Schwerpunkte waren Lebensmittelverschwendung, Nutri-Score und Senioren-Ernährung. Besonders die Lebensmittelverschwendung stieß aufgrund der angespannten finanziellen Situation vieler Verbraucher auf großes Interesse. Auf einer umfangreichen Landingpage finden Verbraucher nach wie vor hilfreiche Informationen zur Minimierung von Lebensmittelabfällen und Resteverwertung. Ein bundesweiter Marktcheck deckte im vergangenen Jahr zudem auf, dass kleinere Portionen sowie Hinweise zur Restemithnahme in der Gastronomie noch immer rar sind. Im Rahmen von „Deutschland rettet Lebensmittel“ veranstalteten wir bundesweite Online-Vorträge. Begleitet wurden die Veranstaltungen von umfangreicher Social-Media-Arbeit, unter anderem mit einem

Beitrag des neuen Verbraucherschutzministers Werner Schwarz.

Bei zahlreichen Messen, Aktionen und Veranstaltung in Präsenz sowie digital kamen unsere Fachleute ins direkte Gespräch mit den Verbrauchern. Auch für Menschen mit Migrationshintergrund gab es immer wieder Angebote wie türkischsprachige Online-Vorträge oder Informationen. Während dieser direkten Kontakte, erfuhren unsere Fachleute, welche Themen die Menschen am meisten beschäftigten. Diese Erkenntnisse flossen in die Netzwerkarbeit ein und waren Grundlage für die Interessenvertretung in politischen Ausschüssen, in Gremien und bei Podiumsdiskussionen.



# VERBRAUCHER- BILDUNG



**Ob auf dem Weg zur Schule, im Bus oder auf dem eigenen Smartphone – Kinder und Jugendliche werden bereits früh mit Werbung konfrontiert. Bildung spielt im Umgang mit den eigenen Konsumwünschen eine wichtige Rolle. Neben der allgemeinen Bildungsarbeit bereiteten wir mit unseren Projekten im vergangenen Jahr daher verstärkt Kinder und Jugendliche auf den Umgang mit Geld, Verträgen und Dienstleistungen vor. Außerdem boten wir Workshops für Lehrkräfte und Multiplikatoren an.**

Ein Klick – mehr bedarf es in der digitalen Welt nicht, um einen Vertrag zu schließen. Oft bemerken Betroffene erst im Nachhinein, welche finanziellen und rechtlichen Folgen das Klicken auf Internetwerbung, das Streamen der Lieblingsserie im Netz oder das Bejahen einer Frage am Telefon mit sich bringt. Bildung hilft jungen Verbrauchern dabei, auf den Konsumalltag vorbereitet zu sein und sich kritisch mit den eigenen Konsumwünschen auseinander zu setzen. Daher setzten wir uns im vergangenen Jahr für eine umfassende Verbraucherbildung im schulischen und außerschulischen Bereich ein. Während unserer Veranstaltungen vermittelten wir Verbrauchern, worauf sie beim Einkaufen achten sollten, um informierte und eigenständige Entscheidungen in ihrem Konsumalltag zu treffen. Allein im Bereich Medien und Digitales führten wir 15 Veranstaltungen durch.

Insgesamt hielten unsere Fachreferenten im vergangenen Jahr 75 Vorträge und erreichten so insgesamt 1.425 Personen. Doch unser breit gefächertes Workshop- und Vortragsangebot richtete sich nicht allein an junge Menschen. Neben Kindern in Kindergärten und Schulen, zielte unsere Bildungsarbeit auch auf Auszubildende, Studenten sowie Erwachsene in Bildungsmaßnahmen. Weitere Workshops und Vorträge fanden im Rahmen von Messen, wie beispielsweise dem Medienkompetenztag, statt. Besonders beliebt waren dabei die Veranstaltungen im Bereich Finanzkompetenz, die Vorträge zur Studienfinanzierung sowie ein Haushaltsspiel zur konkreten Stärkung der Finanzkompetenz beinhalteten. Alleine in diesem Bereich fanden 30 Veranstaltungen statt. Weitere 17 Veranstaltungen fanden im Bereich Versicherungen und Verträge statt. Die jungen Verbraucher interessierten sich besonders für „Versicherungen für junge Menschen“ sowie Vorträge zur ersten eigenen Wohnung.

Auch unsere Fachreferenten in der Verbraucherbildung bemerkten eine zunehmende Verunsicherung der Menschen in Schleswig-Holstein aufgrund steigender Preise. Verbraucher suchten vermehrt nach Einsparmöglichkeiten in sämtlichen Lebensbereichen. Mit der Aufstockung der institutionellen Förderung konnten wir unseren Bereich der Verbraucherbildung personell erweitern und den neuen Schwerpunkt „Energie, Klimaschutz und Nachhaltigkeit“ innerhalb der Bildungsarbeit etablieren. Im vergangenen Jahr setzten wir so bereits das Kita-Pilotprojekt „Kleine Energie-Detektive im Einsatz – Stromfressern auf der Spur“ um. Des Weiteren entstand in Kooperation mit der Europa-Universität Flensburg ein Methodenkoffer zum Thema Energie für Grundschüler mit verschiedenen Materialien, Unterrichtsvorschlägen und einer Handreichung für Lehrkräfte. Im Zuge der Energiepreiskrise veranstalteten wir außerdem 8 Workshops zum Thema Energiesparen.

Bei vielen unserer Veranstaltungen hatte sich außerdem gezeigt, dass sich Verbraucher aller Altersgruppen für den Klima- und Umweltschutz interessieren. Klimakrise und Umweltverschmutzung beschäftigten vor allem viele junge Menschen. Daher war es uns wichtig, bereits bei den Jüngsten das Bewusstsein für nachhaltiges Verhalten zu stärken, Handlungsspielräume aufzuzeigen und Kompetenzen in den Bereichen Energie, Klimaschutz und Nachhaltigkeit zu vermitteln.

In Zusammenarbeit mit dem Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein (IQSH) und dem Schleswig-Holsteinischen Institut für berufliche Bildung (SHIBB) veranstalteten wir außerdem Fortbildungen für Lehrkräfte und

Multiplikatoren. Im Rahmen von mehreren Projekten unterstützten wir Schulen in der Entwicklung und Etablierung des Faches Verbraucherbildung und begleiteten sie bis zu ihrer Auszeichnung als Verbraucherschule. Schwerpunktmäßig beschäftigten wir uns mit den Bereichen Digitale Medien, Finanzen und Nachhaltigkeit. Den Bereich Lebensmittel und Ernährung deckten unsere Fachreferenten aus dem gleichnamigen Referat ab. Im Rahmen des Zertifikatskurses „Verbraucherbildung“ des IQSH veranstalteten wir zwei Workshops. Insgesamt führten wir unter allen Veranstaltungen 19 Lehrerfortbildungen durch, mit denen wir insgesamt 343 Lehrkräfte erreichten. Hier waren besonders die digitalen Themen wie Fake-Shops, Online-Werbung sowie „Die erste eigene Wohnung“ sehr beliebt. Die Fortbildungen führten wir in Zusammenarbeit mit dem IQSH und dem SHIBB durch. Eine Verstärkung der Zusammenarbeit war angedacht.

Unsere Bildungsarbeit konnten wir im vergangenen Jahr auch im außerschulischen Bereich erweitern und gemeinsame Veranstaltungen mit Bildungsträgern, Bildungswerkstätten und Berufsschulen anbieten. Auf dem Mädchen\*treff des Landesjugendrings konnten junge Mädchen und Jugendliche sich am Stand der VZSH zu Verbraucherthemen informieren. Auf dem Mediensymposium des IQSH wurde nach gemeinsamen Lösungen für die Bildungsarbeit in Schleswig-Holstein gesucht. Und in einem Kinderheim hielten wir einen Workshop zu sicherem Verhalten im Netz. Wir haben uns vorgenommen diese neu geformten Netzwerke weiter zu pflegen und auszubauen.

**Der „Energie-Koffer“ stand über das gesamte Jahr zur Ausleihe für Grundschulen bei der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein bereit.**



## IMPRESSUM

### Mitgliedsverbände

Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen e.V.  
 BFW Landesverband Nord e. V.  
 BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN - Landesverband Schleswig-Holstein  
 Bund der Steuerzahler Schleswig-Holstein e.V.  
 CDU - Landesverband Schleswig-Holstein  
 Deutscher Mieterbund Landesverband Schleswig-Holstein e.V.  
 Deutscher Kinderschutzbund Landesverband Schleswig-Holstein e.V.  
 FDP Landesverband Schleswig-Holstein  
 Haus & Grund Schleswig-Holstein – Verband Schleswig-Holsteinischer Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer e.V.  
 Investitionsbank Schleswig-Holstein  
 LandesFrauenRat Schleswig-Holstein e.V.  
 Landesjugendring Schleswig-Holstein e.V.  
 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 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 Blažek, Heike Döpke, Anette Röttger, Bernd Voß, Dietmar Walberg

### Beirat

Vorsitzende: Rainer Kersten  
 stellvertretender Vorsitzender: Malte Ohl  
 Beisitzer: Jörg Bülow, Christian Dirschauer, Johannes Grütznert, Marit Hansen, Prof. Dr. Ulrich Jürgens, Dirk Kock-Rohwer, Hans-Henning Kujath, Oliver Kumbartzky, Ann Sophie Mainitz, Jan Nissen, Prof. Dr. Martin Schellhorn, Dr. Petra Schulze-Lohmann, Marc Timmer

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

Redaktion: Stephan Göhrmann

Gestaltung: L&S Digital GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2023

Im Rahmen der Aktionswoche „Ganz schön teuer. So behalten Sie den Überblick“ informierte unser Projektteam über den Umgang mit gestiegenen Lebensmittelpreisen und Lebenshaltungskosten.

# VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

**Mit unserem Projekt Verbraucher stärken im Quartier am Kieler Ostufer boten wir auch im vergangenen Jahr einkommensschwachen Menschen niedrigschwellige und kostenfreie Unterstützung zu zahlreichen Verbraucherthemen. Krieg und Energiekrise trafen diese Verbrauchergruppe 2022 besonders hart. Doch neben verständlichen Hinweisen zum Geld- und Energiesparen beschäftigten die Verbraucher auch untergeschobenen Verträgen sowie dessen Folgen.**

Die Verbrauchergruppe, die wir in den beiden Kieler Stadtteilen Gaarden und Neumühlen-Dietrichsdorf ansprechen, unterscheidet sich von unserem herkömmlichen Klientel. Viele Bewohner im Quartier sind auf

zugängliche Unterstützung und Rechtsberatung angewiesen. Oft verfügen die Menschen nicht über die nötige Allgemeinbildung und die Fähigkeiten, um Risiken im Verbraucheralltag zu erkennen. Sprachbarrieren und ein hohes Maß an Vertrauen in die hiesigen Verkaufs- und Vertriebspraktiken erleichterten unseriösen Anbietern, die Verbraucher hinter das Licht zu führen. Denn wer Verkaufstricks, Betrugsmaschen und die eigenen Rechte nicht kennt und die Sprache nicht in Gänze beherrscht wird leicht Opfer von Kriminellen und dubiosen Geschäftemachern. Diese vulnerable Verbrauchergruppe bedarf aufgrund dieses Risikos im besonderen Maße einer besonderen Unterstützung. Verfolgen wir in unserer Verbraucherarbeit den Grundsatz Hilfe zur Selbsthilfe, über-

steigt die Arbeit in den Quartieren dieses Konzept. Die Menschen sind auf konkrete Maßnahmen angewiesen. Dabei geht es beispielsweise darum, eine angemessene Wohnung zu suchen, die eigenen Rechte wahrzunehmen oder durchzusetzen, ihren Energieverbrauch nachzuweisen oder eine neue Telefonnummer zu beantragen, um sich vor Werbeanrufen und Betrügern zu schützen.

Für Menschen, die mit wenig Geld auskommen müssen, kann bereits der Verlust kleiner Summen weitreichende Folgen haben. Schon ein überteuerter, untergeschobener Handy- oder Internetvertrag kann in die Überschuldung führen. Die Kosten für unsere übliche Rechtsberatung liegen in der Regel bei 35 Euro pro Fall. Für viele Menschen ist dies eine Hürde, die sie nicht überwinden können. Vulnerable Verbraucher nahmen unsere Beratung deshalb in der Vergangenheit selten in Anspruch. Mit unseren Angeboten auf dem Kieler Ostufer knüpften wir an die aufsuchende Verbraucherarbeit des Bundesprojektes „Verbraucher stärken im Quartier“ (VsiQ) an. Dieses wird vom Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (BMWSB) und dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) gefördert. Da sich die Arbeit des Bundesprojektes auf die reine Information beschränkte, sahen wir hier eine Lücke im Beratungsangebot. Diese konnten wir dank der Förderung des Landes Schleswig-Holstein in Form einer kostenfreien Rechtsberatung schließen. Zusammen mit Informations-, Präventions- und Netzwerkarbeit bildete die kostenlose Rechtsberatung einen weiteren wichtigen Bereich unserer Quartiersarbeit.

Um die Verbraucher im Quartier zu erreichen, bauten wir unser Netzwerk auf rund 460 Kooperationspartner aus. Unter ihnen sind Bildungseinrichtungen, das Quartiersmanagement, Kulturvereine und Gemeinden verschiedener Religionen, Migrationsberatungsstellen und Nachbarschaftstreffs. Dieses Netzwerk ist von zentraler Bedeutung, um unsere Angebote unter vulnerablen Verbrauchern bekannt zu machen. Außerdem führten wir im vergangenen Jahr 48 Informationsveranstaltungen und Aktionsstände durch. Damit erreichten wir insgesamt 775 Verbraucher. In den Sprechstunden in Kiel Gaarden und Neumühlen-Dietrichsdorf erreichten wir im vergangenen Jahr 256 Personen. Im Vergleich zum Vorjahr steigerten wir unsere Sprechstundenkontakte um 65 Prozent.

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

Der Zuzug von Menschen, die aufgrund des Kriegs in der Ukraine ihr Land verlassen mussten, verlangte von uns im vergangenen Jahr ein hohes Maß an Flexibilität. Um den ukrainischen Geflüchteten schnell Unterstützung im Verbraucheralltag liefern zu können, setzten wir verstärkt auf Materialien mit ukrainischer und russischer Übersetzung. Zeitnah passten wir vorhandene Materialien an und entwickelten neues Informationsmaterial. Dazu zählen beispielsweise das Informationsheft „Verbrauchertipps für Deutschland“ und verschiedene Handzettel zu diversen Verbrauchertemen. Darüber hinaus fanden vermehrt Informationsveranstaltungen für ukrainische Geflüchtete auf Russisch statt. Ebenso nahm die Anzahl ukrainischer Verbraucher in unserer kostenlosen Sprechstunde zu. Auch hier ermöglichten wir eine Beratung auf Russisch. Für anderssprachige Teilnehmer unserer Informationsveranstaltungen arbeiten wir mit Übersetzern der Kooperationspartner zusammen. Zu den meist gesprochenen Sprachen in den Kieler Quartieren zählen neben Russisch und Ukrainisch auch Arabisch, Türkisch, Kurdisch und Dari.



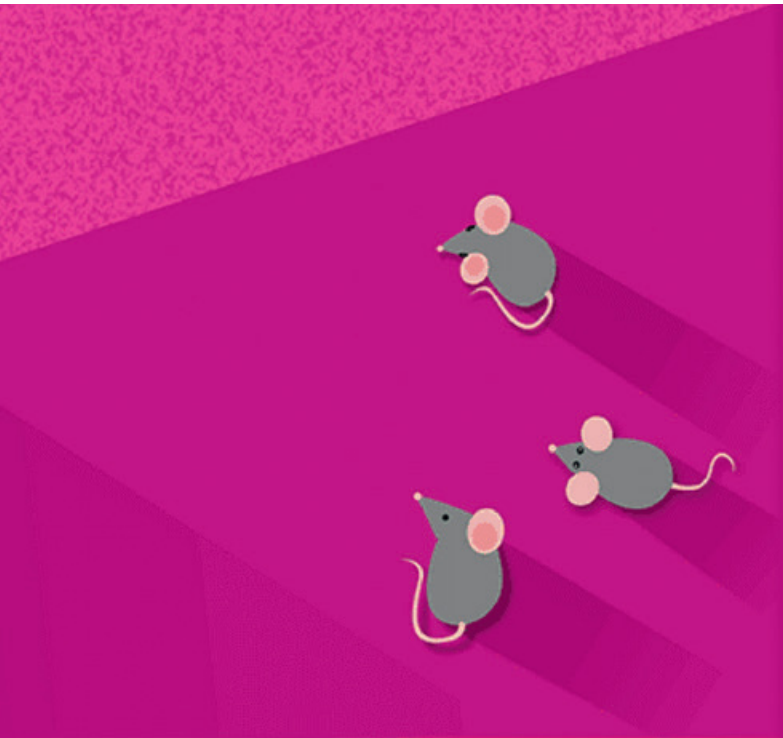
Infostand auf dem Vineta-Platz in Kiel-Gaarden am 01. April 2022 zum Thema steigende Energiepreise und Energiesparen.



# WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHER- SCHUTZ

Im vergangenen Jahr koordinierte das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ zahlreiche Informations- und Präventionsmaßnahmen. Ein Schwerpunkt der Arbeit unserer Referenten lag 2022 in der Ansprache junger Verbraucher. Sie erreichten wir über unsere Sozialen Netzwerke, Online-Vorträge und interaktive Tools zu digitalen Themen.

Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) ist ein gemeinsames Projekt aller 16 Verbraucherzentralen. Hauptinhalt des Projektes sind aktionsorientierte Informations- und Präventionsmaßnahmen. Diese werden zielgruppenspezifisch und bundesweit zu aktuellen Themen des Verbraucherschutzes durchgeführt. 2022 wurden im Rahmen verschiedener Gemeinschaftsaktio-



nen zahlreiche Maßnahmen zu den Themenkomplexen „Verbraucherrecht im Alltag – Kostenfallen“, „Selbstbestimmtes Leben und Vorsorge“ sowie „Verbraucherschutz für Eltern und Kinder“ umgesetzt.

In Schleswig-Holstein übernehmen unsere Fachreferenten die im WVS koordinierten Maßnahmen und Veranstaltungen. Oberstes Ziel war es, Verbraucher dabei zu unterstützen, sich präventiv auf die Herausforderungen und Marktbesonderheiten in den genannten Themenschwerpunkten einzustellen. Um Markttransparenz zu schaffen und Verunsicherung seitens der Verbraucher abzubauen, stellten wir im vergangenen Jahr vielfältige Informationen über aktuelle Themen des Verbraucherschutzes zur Verfügung. Ein weiteres wichtiges Anliegen war es uns, Verbraucher bei wettbewerbswidrigem Anbieterverhalten zu unterstützen. Bei der Vermittlung unseres umfangreichen Informationsangebotes nutzten wir verschiedene Wege der Kommunikation. Neben der Verbreitung von Informationen über klassische Flyer, setzten wir vermehrt auf eine adäquate Ansprache der Verbraucher über unseren Internetauftritt und die sozialen Netzwerke. Dazu boten

wir zahlreiche Informationsveranstaltungen an. Über alle Themen hinweg führten wir 69 Vorträge und Workshops in Präsenz sowie 27 Web-Seminare durch und erreichten damit 1958 Teilnehmer.

Kostenfallen lauern überall. Die Bestellung aus dem Online-Shop kommt nicht an, der Klick in der App hat ein Abo ausgelöst und das angebliche Willkommensgeschenk des Telefonanbieters entpuppt sich als kostenpflichtige Zusatzleistung. Die Verbraucherzentralen nahmen den Weltverbrauchertag am 15. März 2022 zum Anlass, Informationen rund um das Thema Kostenfallen bereitzustellen. Dazu wurde eine Landingpage erstellt, auf der Verbraucher alle hilfreichen Informationen zu den Themen Online-Shopping und Vergleichsportale, mobile Anwendungen, Telefonverträge sowie Identitätsmissbrauch und Inkasso finden. Im Kieler Hauptbahnhof machten wir mit Fußbodenplakaten auf den Weltverbrauchertag aufmerksam. Im Rahmen der bundesweiten Aktion übernahmen unsere Fachreferenten sechs Online-Vorträge zu den Kostenfallen Vergleichsportale, Inkasso, In-App-Käufe und Fake-Shops.

Im Jahr 2022 legten wir erneut ein besonderes Augenmerk auf junge Verbraucher. Mit Veranstaltungen zur Stärkung der Finanzkompetenz und Informationen rund um Rechte und Pflichten mit Beginn der Selbstständigkeit als junge Erwachsene wendeten wir uns in Workshops direkt an diese Zielgruppe. Ebenso wichtig war die Arbeit für Lehrkräfte und andere Multiplikatoren. In Fortbildungen stellten wir die im Projekt entwickelten Unterrichtsmaterialien und interaktiven Tools, wie digitale Lernangebote, Erklärvideos und Selbstlernpfade, zu unterschiedlichen Themen vor. Besonders gut angenommen wurden die Themen Bank und Girokonto, Fakeshops, Dark Patterns und Cookies sowie Budgetplanung. Alle wichtigen Informationen dazu wurden auf unserer Webseite gesammelt und stehen den Verbrauchern seitdem zur Verfügung.

Um junge Menschen mit unseren Inhalten zu erreichen, setzten wir im vergangenen Jahr verstärkt auf die Kommunikation über die sozialen Netzwerke. Im Oktober setzte die VZSH gezielt Mittel für die Bewerbung aktueller Themen ein. Der Erfolg der Maßnahme zeigt sich exemplarisch anhand der generierten Reichweite. Die auf Facebook und Instagram umworbenen Anzeigen erreichten zum Weltspartag 401.728 Menschen.

A woman with long brown hair is shown from the chest up, covering her face with both hands. She appears to be in a state of distress or despair. The background is a blurred interior with framed pictures on the wall.

# SCHULDNER- & INSOLVENZ- BERATUNG

Seit über 35 Jahren unterstützen und begleiten wir Ratsuchende im Kreis Segeberg dabei, ihre finanzielle Situation eigenständig zu regeln und einen Ausweg aus der Überschuldung zu finden. Oft leiden Betroffene unter diversen Problemen und existenziellen Sorgen. In schweren Fällen drohen Pfändungen, Stromsperren oder Obdachlosigkeit. Viele Klienten stehen unter starkem Druck und brauchen umfassende Hilfe.

In der Coronakrise 2020 zeigten viele Verbraucher eine erhöhte Sensibilität für die Gefahr der Überschuldung und hielten sich bei Konsum und Ausgaben zurück. Laut Schuldneratlas der „Creditreform Wirtschaftsforschung“ für das Jahr 2022 blieb in den vergangenen 12 Monaten zwar eine Insolvenzwelle bei Privatpersonen noch aus. Die Energiepreiskrise und steigende Preise in allen Lebensbereichen sorgten jedoch für viele zu



weiteren finanziellen Druck. Anfängliche finanzielle Probleme gehen nicht umgehend mit einer Verschuldung oder gar einer privaten Insolvenz einher. Sie sind jedoch häufig dessen Ausgangspunkt. Vor allem bei Geringverdienern reicht oft schon eine Nachforderung des Energieversorgers, um Betroffene finanziell zu überfordern. Schnell entsteht ein Kreislauf von Problemen, aus dem Betroffene ohne Unterstützung nicht herauskommen. Im Jahr 2022 stieg die Anzahl unserer Kontakte im Vergleich zum Vorjahr um 64 Prozent. Insgesamt 877 Personen konnten wir im vergangenen Jahr erreichen. Aufgrund sich abzeichnender Entwicklungen rechnen wir auch für das Jahr 2023 mit einer zunehmenden Anzahl von Kontakten.

Gründe für eine Überschuldung sind häufig Schicksalsschläge wie Krankheit, der Verlust des Arbeitsplatzes oder die Trennung vom Lebensgefährten. Auch Suchtkrankheiten wie Alkohol- und Spielsucht führen oftmals in die Überschuldung. Einfühlungsvermögen und Fingerspitzengefühl sind bei der Beratung von großer Bedeutung, da viele Ratsuchende unter starker psychischer Belastung leiden. In ausführlichen Gesprächen gewinnen unsere Fachkräfte ein detailliertes Bild von den Lebensumständen, der Motivation für die Beratung und dem beruflichen Werdegang. Schuldnerberatung ist immer auch eine Beratung zur individuellen Lebenssituation. Im Laufe der Beratung gelingt es vielen Klienten, ein verbessertes Selbstwertgefühl gepaart mit einem gestärkten Selbstbewusstsein zu entwickeln. Unsere Beratung zielt darauf, die finanzielle Kompetenz zu stärken und Wege aus der Verschuldung zu suchen. Die Lösungsansätze sind vielschichtig. Im Laufe der Beratung prüfen wir nicht nur die rechtliche Grundlage der Gläubigerforderungen, sondern verhandeln auch mit den Gläubigern ein Vergleichskonzept. In Notsituationen, wie etwa bei drohender Kontopfändung, Stromsperre oder Obdachlosigkeit, greifen wir unmittelbar ein. Einzelne Ratsuchende sind jedoch nicht allein auf die Unterstützung unserer Schuldnerberater angewiesen. Sie benötigen weitere Hilfeleistungen, um psychische, familiäre oder gesundheitliche Probleme in den Griff

**In ausführlichen  
Gesprächen  
wird deutlich,  
dass neben der  
Beratung oft Hilfe  
bei psychischen  
und familiären  
Problemen  
nötig ist.**

zu bekommen. Deshalb arbeiten wir eng mit Einrichtungen für Sozial- und Suchtberatung zusammen.

Wenn das eigene Einkommen nicht mehr ausreicht, Rücklagen nicht existieren oder aufgebraucht sind, die Familie nicht unterstützen kann oder will, bietet die Verbraucherinsolvenz einen Ausweg. In unseren Beratungsstellen in Bad Segeberg und Kaltenkirchen bereiten wir dieses Verfahren vor und begleiten Klienten durch den Prozess. Gemäß den Vorgaben des neuen Förderzeitraumes ab 2021 mussten wir einen stärkeren Fokus auf die Präventionsarbeit legen. Nachdem Corona Bildungsaktivitäten in Schulen und andere

Bildungseinrichtungen nahezu ausgeschlossen haben, konnten wir im Jahr 2022 stärker in die Präventionsarbeit einsteigen. Mit unseren Veranstaltungen erreichten wir im vergangenen Jahr 551 Personen. Die Anzahl der Personen, mit denen wir über unsere präventiven Aktionen in Kontakt kamen, steigerte sich um 155 Prozent. In Zusammenarbeit mit dem Referat Verbraucherbildung wurden zudem vier unterschiedliche Bildungsmodule entwickelt. Ein Schwerpunkt lag hier in der Vermittlung von Verbraucherwissen,

insbesondere von Haushalts- und Finanzkompetenz, an Jugendliche und junge Erwachsene. Ebenfalls im Fokus stehen Alleinerziehende sowie Langzeitarbeitslose über 50 Jahre. In Anbetracht erheblicher Personalausfälle aufgrund von Krankheit und Elternzeit konnten wir unsere Beratungs- und Präventionsangebote jedoch nur dank der Mitarbeiter anderer Beratungsstellen nur im Notbetrieb aufrechterhalten.

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

## JAHRESRECHNUNG 2022

<b>Einnahmen gesamt</b>	<b>4.157.302,25 €</b>
<b>Land Schleswig-Holstein gesamt</b>	<b>2.092.100,00 €</b>
› Ministerium für Landwirtschaft, ländliche Räume, Europa u. Verbraucherschutz des Landes Schleswig-Holstein	1.840.000,00 €
› Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren des Landes Schleswig-Holstein	220.600,00 €
› Ministerium für Energiewende, Klimaschutz, Umwelt und Natur des Landes Schleswig-Holstein	31.500,00 €
<b>Bund gesamt</b>	<b>875.865,87 €</b>
› Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	169.476,51 €
› Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz	483.974,96 €
› Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz	187.461,00 €
› Bundesministerium für Bildung und Forschung	34.953,40 €
<b>Kommunen gesamt</b>	<b>454.369,16 €</b>
› Kreis Segeberg	381.869,16 €
› Städte und Gemeinden	72.500,00 €
<b>VZ Schleswig-Holstein gesamt</b>	<b>375.113,36 €</b>
› Beratung	181.851,43 €
› Veröffentlichungen	11.406,59 €
› Veranstaltungen	14.018,84 €
› Spenden, Mitgliedsbeiträge	10.914,75 €
› Einnahmen aus Projekten	113.414,23 €
› Sonstige	34.366,94 €
› Miet- und Nebenkosten Einnahmen	9.140,58 €
<b>EKSH – Energie und Klimaschutz SH GmbH</b>	<b>30.000,00 €</b>
<b>Norddeutscher Rundfunk</b>	<b>43.899,96 €</b>
<b>Schleswig-Holsteinischer Sparkassen- u. Giroverband</b>	<b>13.737,86 €</b>
<b>Auflösung Rückstellung</b>	<b>8.181,19 €</b>
<b>Übertrag aus Vorjahr</b>	<b>264.034,85 €</b>

<b>Ausgaben gesamt</b>	<b>3.775.223,02 €</b>
<b>Personalausgaben gesamt:</b>	<b>2.930.710,09 €</b>
› Vergütung Aushilfen und Praktikanten	87,50 €
› Honorare freie Mitarbeiter	116.231,50 €
› Entgelte für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer	2.664.384,98 €
› Gemeinkosten	131.255,08 €
› Sonstige nicht aufteilbare Personalkosten	18.751,03 €
<b>sächliche Verwaltungsausgaben gesamt:</b>	<b>844.512,93 €</b>
› Geschäftsbedarf, Bücher und Zeitschriften	71.175,58 €
› Post- und Fernmeldegebühren	36.166,50 €
› Geräte und Ausstattungsgegenstände	56.212,39 €
› Gebäudebewirtschaftung	63.325,63 €
› Mieten und Pachten	194.376,55 €
› Unterhaltung Grundstücke und bauliche Anlagen	68.097,31 €
› Aus- und Fortbildung	15.004,32 €
› Sachverständige, Gerichtskosten u. ä. Ausgaben	17.735,04 €
› Dienstreisen	19.299,13 €
› Veranstaltungen und Veröffentlichungen	46.854,70 €
› Öffentlichkeitsarbeit	74.275,51 €
› Sonstige Verwaltungskosten	104.104,41 €
› Rückzahlungen	77.135,86 €
› Mitgliedsbeiträge	750,00 €

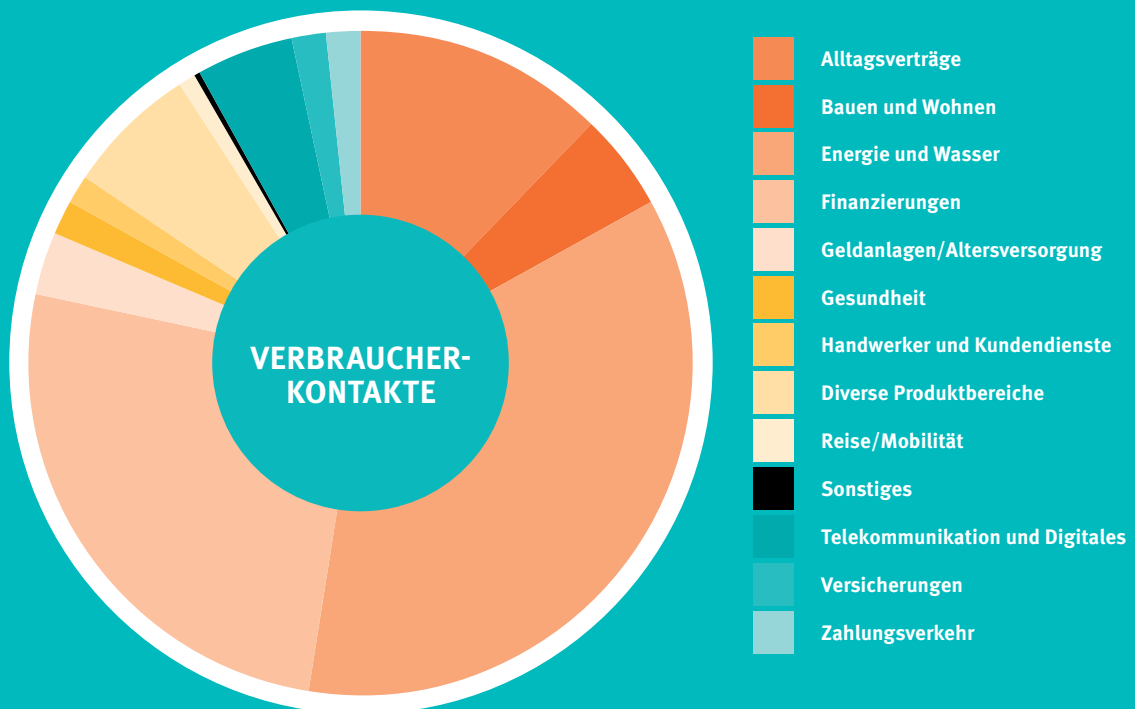
Ergebnis

382.079,23 €

## VERBRAUCHERKONTAKTE

Alltagsverträge	13.365
Bauen und Wohnen	5.115
Energie und Wasser	38.080
Finanzierungen	27.604
Geldanlagen/Altersversorgung	3.481
Gesundheit	1.632
Handwerker und Kundendienste	1.562
Diverse Produktbereiche	6.804
Reise/Mobilität	1.130
Sonstiges	154
Telekommunikation und Digitales	5.013
Versicherungen	1.870
Zahlungsverkehr	1.621
<b>Gesamt</b>	<b>107.431</b>

Auskünfte	35.441
Beratungen ohne Beschwerde	14.258
Beratungen mit Beschwerde	6.309
Beschwerdehinweise	23.236
Broschürenverkauf	439
Vorträge/Messen/Aktionen	24.929
Verweise	2.819
<b>Gesamt</b>	<b>107.431</b>





# 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**  
Walkerdamm 17, 24103 Kiel  
Telefon 0431 / 590 99 40, Fax 0431 / 590 99 47 77  
kiel@vzsh.de

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

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

**Schuldner- und Insolvenzberatung Bad Segeberg**  
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**  
Altonaer Straße 2 im Familienbüro Bad Bramstedt, 24576 Bad Bramstedt  
Telefon 04191 / 72 27 40

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

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

-  [twitter.com/vzsh](https://twitter.com/vzsh)
-  [facebook.com/vzsh.de](https://facebook.com/vzsh.de)
-  [instagram.com/verbraucherzentrale\\_sh/](https://instagram.com/verbraucherzentrale_sh/)
-  [troet.cafe/@verbraucherzentrale\\_sh](https://troet.cafe/@verbraucherzentrale_sh)
-  [www.youtube.com/channel/UCyc-QlGnKHK8mhLvONFD6Vg](https://www.youtube.com/channel/UCyc-QlGnKHK8mhLvONFD6Vg)

## Energieberatungsstützpunkte mit unseren Kooperationspartnern

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

Energieberatung Husum  
Energieberatung Itzehoe  
Energieberatung Mölln  
Energieberatung Neumünster  
Energieberatung Niebüll  
Energieberatung Pinneberg  
Energieberatung Plön  
Energieberatung Rendsburg  
Energieberatung Schleswig

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