



verbraucherzentrale

*Hamburg*

# JAHRESBERICHT 2015

Themen, Zahlen und Finanzen

## VORWORT

**Die Verbraucherzentrale Hamburg beschäftigte sich auch im Jahr 2015 mit nahezu dem gesamten Spektrum des privaten Konsums – von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zusatzstoffe in Lebensmitteln.**

Der Kern unserer Arbeit ist die Beratung. Über das Jahr verzeichneten wir mehr als 156.000 Kontakte zu den Hamburger Konsumenten. Vor Ort, via Telefon oder mittels Brief oder E-Mail halfen wir den Ratsuchenden bei wichtigen Konsumententscheidungen weiter und hatten gleichzeitig das Ohr an der Basis. So konnten wir die Öffentlichkeit und die Politik schnell und wirksam vor unseriösen Anbietern, Praktiken und Produkten warnen und über Missstände informieren. Dass wir damit richtig lagen, beweisen die mehr als 3,5 Millionen Besuche auf unserer Internetseite, die vielen Pressekontakte und der Erfolg unseres Facebook-Auftritts. Dieser Erfolg spornt uns an, offen für neue Themen zu bleiben, die der Konsummarkt für den Verbraucherschutz bereithält.

Fallen und Gefahren lauerten an allen Ecken und Enden, sei es bei Partnervermittlungen, Telefonrechnungen oder bei den Mogelpackungen. Im Interesse der Hamburgerinnen und Hamburger ganz oben standen die (irreführende) Kennzeichnung von Lebensmitteln und die (zu langen) Wartezeiten bei Ärzten. Besonders genau mussten wir im Jahr 2015 bei den Finanzdienstleistungen hinschauen. Wegen des niedrigen Zinsniveaus stieg die Gefahr, vermeintlich lukrativen, aber risikoreichen und betrügerischen Angeboten aufzusitzen. Unsere Hilfe war gefragt, wenn es um den Schutz vor unberechtigten Kündigungen von Sparverträgen oder sicheren Anlagen ging, die für die Anbieter nicht mehr lohnend waren.

Neben den Beratungen bereinigten wir den Markt mittels Unterlassungsverfahren und Unterlassungsklagen. Als insoweit klageberechtigter gemeinnütziger Verein haben wir in mehr als 80 Fällen Unternehmen wegen Verstößen gegen Verbraucherschutzbestimmungen und wettbewerbswidrigen Praktiken abgemahnt und damit erreicht, dass rechtswidriges Verhalten dauerhaft abgestellt wurden. Die Verfahren gingen



teilweise über mehrere Instanzen. Unser langer Atem hat sich fast immer für die Verbraucherinnen und Verbraucher ausgezahlt.

Durch die Förderung eines nachhaltigen Konsums wollen wir erreichen, dass nicht nur unsere, sondern auch die kommenden Generationen sicher und gesund leben können. Unsere Arbeit bezweckt, dass alle Hamburgerinnen und Hamburger kostensparende, effiziente und für ihr Leben passende Konsumententscheidungen treffen können. Sie sollen mehr Zeit und Mittel bekommen, ihre Interessen zu verfolgen. Frei nach dem Motto: Konsum ist nicht alles, aber ohne Konsum geht nichts.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre.

Michael Knobloch  
Vorstand

## RECHT + MARKT

••••• **Untergeschobene Verträge am Telefon, Fragen zu dubiosen Modelagenturen, Vertragsschlüssen auf Kaffeefahrten oder Handwerkerrechnungen sowie Bestellungen bei Fake-Shops im Internet – die Probleme von Verbrauchern mit Anbietern waren wieder vielfältig. Wir haben informiert und Betroffene beraten, aber auch Unternehmen abgemahnt und verklagt.**

### TELEFONWERBUNG: KEIN ENDE IN SICHT

Obwohl bereits Ende 2013 mit dem Anti-Abzocke-Gesetz die Regelungen zu unerlaubter Telefonwerbung verschärft wurden, ärgern sich viele Verbraucher nach wie vor über unerwünschte Werbeanrufe. Das Problem wurde durch das Gesetz also nicht beseitigt. Warum? Der Gesetzgeber konnte sich nicht zu der von Verbraucherschützern geforderten Bestätigungslösung durchringen, sondern entschied sich für eine Insellösung, die auf Verträge zur Eintragung bei Gewinnspielen beschränkt bleibt. Für Verbraucher bedeutet das: Fast alle Verträge können weiterhin wirksam am Telefon abgeschlossen werden; eine schriftliche Bestätigung ist nicht erforderlich.



Unter dem Strich führte das neue Gesetz zwar dazu, dass die Anrufe von Unternehmen, die Gewinnspiel-eintragungen gegen Entgelt anboten, tatsächlich erheblich zurückgingen. Auf der anderen Seite nahmen dafür Anrufe mit dem Ziel, Stromverträge oder Zeitschriften zu verkaufen, beträchtlich zu. Für Verbraucher besteht also weiterhin die Gefahr, durch offensive Verkaufstaktiken am Telefon überrumpelt zu werden. Die Ergebnisse einer gemeinsam von den Verbraucherzentralen im Jahr 2015 durchgeführten Online-Umfrage zum Thema untermauerten die Erfahrungen aus unserem Beratungsalltag. Unser Ziel bleibt daher die Durchsetzung der sogenannten Bestätigungslösung, bei der telefonisch geschlossene Verträge nur dann wirksam werden sollen, wenn sie schriftlich bestätigt werden.

### NICHT UNTERSCHREIBEN FÜRS EINSCHREIBEN

Mehrere Konzertveranstalter suggerierten ihren Kunden bei der Online-Bestellung von Tickets, es sei besser, die teurere Versandart „Einschreiben“ zu wählen, um dem Verlust der Karten auf dem Versandweg vorzubeugen. Wir mahnten die betroffenen Firmen ab, denn tatsächlich trägt der Unternehmer das Versandrisiko. Das bedeutet: Gehen Tickets auf dem Postweg verloren, müssen Verbraucher gar nicht zahlen. Es war daher allein zum Vorteil der Konzertveranstalter, wenn ihre Kunden zusätzlich für ein „Einschreiben“ zahlten. Alle abgemahnten Unternehmen unterschrieben die von uns geforderte Unterlassungserklärung.

### LIEBE OHNE WIDERRUF?

Wie bereits in den vergangenen Jahren versuchten zahlreiche Unternehmen, ihre Kunden von der Ausübung des ihnen zustehenden Widerrufsrechts abzuhalten, so auch verschiedene Partnervermittlungen im Internet. Bei einem der Online-Dating-Portale sollten Verbraucher beispielsweise eine Bearbeitungsgebühr zahlen, sobald sie ihren Vertrag widerrufen. Zwei andere Plattformen waren sogar der Meinung, dass das Widerrufsrecht gänzlich erlösche, sobald ein Kunde ihr Angebot nutze. Gegen die Betreiber der beiden Dating-Portale haben wir Klage eingereicht, denn sie waren nicht bereit, eine Unterlassungserklärung abzugeben. Der Weg vors Gericht endet zwar



meist im Sinne der Verbraucher, doch bis zu einem rechtskräftigen Urteil gehen viele Jahre ins Land, in denen sich die Betreiber der Internetseiten weiterhin auf ihre Regelungen berufen.

### VIELE THEMEN, VIELE ANFRAGEN

Wie in den vergangenen Jahren gab es wieder eine Vielzahl von Anfragen zum allgemeinen Verbraucherrecht. In der persönlichen, telefonischen und schriftlichen Beratung ging es beispielsweise um Fragen zur Gewährleistung, dubiose Modelagenturen, versteckte Kosten

bei Online-Buchungen, Vertragsschlüssen auf Kaffee-fahrten, Handwerkerrechnungen oder um Fake-Shops im Internet.

Viele Menschen wandten sich außerdem an uns, weil sie per E-Mail grundlos zur Zahlung aufgefordert wurden. Absender dieser Betrugsmails waren scheinbar so namhafte Firmen wie Amazon, die Telekom oder 1&1. Die E-Mails enthielten als Anhang eine zip-Datei mit Trojanern oder sogenannten Phishing-Programmen.

„Ich bedanke mich recht herzlich für Ihre fachlich sehr umfassende Stellungnahme, die mich sehr beeindruckt hat. Das Ergebnis hat mich wirklich sehr gefreut. Es ist ein Grund mehr, die Kompetenz der Verbraucherzentrale weiterzuempfehlen.“

Frau D. im März 2015



### KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ: ABMAHNUNGEN UND KLAGEN

Wir sind 2015 wieder erfolgreich gegen unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen vorgegangen. Mehr als 80 Firmen wurden wegen Verwendung unwirksamer AGB, Verstößen gegen Verbraucherschützende Vorschriften oder wettbewerbswidrigen Verhaltens abgemahnt. Ein Großteil dieser Verfahren konnte außergerichtlich und zeitnah durch Abgabe der geforderten Unterlassungserklärung abgeschlossen werden. Unser Engagement spricht sich herum und sorgt so auch über die abgemahnten Firmen hinaus für ein rechtmäßiges Verhalten der Anbieter.



## TELEFON, INTERNET + MEDIEN

Ob Probleme beim Handykauf, ominöse Abos auf Telefonrechnungen, Abmahnungen wegen Urheberrechtsverstößen oder unzureichende Informationen und Fallstricke für Migranten – wir haben vielen Verbrauchern bei Problemen im Bereich Telekommunikation, Internet und Medien weiterhelfen können.

### TRITTBRETTFAHRER AUF DER TELEFONRECHNUNG

Immer wieder suchen Verbraucher Rat, die sich über Posten für angebliche Leistungen Dritter auf ihrer Mobilfunkrechnung wundern. Oft geht es dabei um angebliche Abonnements von Info- und Unterhaltungsdiensten, kostenpflichtige Serviceleistungen, Hotlines oder um Ansagedienste. Reklamieren die Betroffenen diese in Rechnung gestellten Forderungen, verweisen Mobilfunkanbieter zur Klärung häufig an den Drittanbieter und fordern gleichzeitig vehement die Zahlung. Wir haben ein Telekommunikationsunternehmen wegen dieses Vorgehens verklagt. Das Landgericht Potsdam urteilte daraufhin im Jahr 2015, dass ein Mobilfunkanbieter bei Einwendungen der Verbraucher nicht einfach nur an Drittanbieter verweisen dürfe.



### PETZEN BEI DER SCHUFA

Negative Einträge bei der Schufa und bei anderen Auskunftsteilen schränken die wirtschaftliche Handlungsfreiheit stark ein – Kredite, Telefonverträge oder Mietwohnungen sind dann kaum noch zu bekommen. Die Drohung mit Meldungen ist daher ein beliebtes Druckmittel, um vermeintlich bestehende Forderungen einzutreiben. Wegen der einschneidenden Folgen sind Anbietern für die Meldung von negativen Tatbeständen jedoch enge Grenzen gesetzt. Bestreitet ein Verbraucher die Rechtmäßigkeit einer Forderung, darf keine Meldung an die Schufa erfolgen.

Ob Vodafone, Telefónica oder Primacall – viele Telekommunikationsanbieter drohen säumigen Kunden dennoch, sie an die Schufa zu melden, wobei sie verschleiern, dass bestrittene Forderungen nicht übermittelt werden dürfen. Wir haben Vodafone wegen dieses Geschäftsgebarens verklagt und waren nach einem verbraucherfreundlichen Urteil vor dem Oberlandesgericht Düsseldorf auch im Jahr 2015 bei der Verhandlung am Bundesgerichtshof erfolgreich. Dieser erklärte die „Schufa-Masche“ für unzulässig.



### LEBEN MIT DIGITALEN MEDIEN

Das Smartphone als ständiger Begleiter – für die meisten Kinder und Jugendlichen gehört die Nutzung neuer Medien zum Alltag. Doch mit Abzocke, Betrug, Datenmissbrauch und Cybermobbing birgt das digitale Leben auch seine Schattenseiten. Wir haben speziell junge Menschen 2015 fit gemacht für den Umgang mit dem Internet und den Diensten für Smartphone und Co. Im Rahmen des von der Medienanstalt Hamburg / Schleswig-Holstein geförderten Projektes „Medien machen Schule“ kooperierten wir mit verschiedenen Partnern und waren an fünf Hamburger Schulen vor Ort. Mit Gesprächen und Vorträgen konnten 500 Schülerinnen und Schüler, deren Eltern und die Lehrerkollegien erreicht werden. Die Rückmeldungen zu den durchgeführten Veranstaltungen waren durchweg positiv.



### MIGRANTEN: MOBIL? VERNETZT? VERWIRRT?

Schnell eine Reise online buchen oder einen Handyvertrag per Telefon abschließen? Einkäufe finden zunehmend im Internet statt, Telefentarife werden immer unübersichtlicher, soziale Netzwerke sammeln eifrig Daten. Vor allem Menschen mit Migrationshintergrund stehen hier vor großen Herausforderungen. Denn intransparente Nutzungsbedingungen beim Online-Handel, unübersichtliche Allgemeine Geschäftsbedingungen und Datenschutzerklärungen oder umständlich formulierte Verträge für Mobilfunk- und Festnetztelefonie machen schon einem „durchschnittlichen“ Verbraucher mit perfekten Deutschkenntnissen das Leben schwer.



Im Rahmen des vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) geförderten Projektes „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ haben wir gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Berlin und Bremen mehrere Marktchecks zu sogenannten Ethnotarifen durchgeführt. Demnach halten sich die Anbieter von Handytarifen für russisch- und türkischsprachige Verbraucher nicht immer an alle gesetzlichen Vorgaben. Überprüft wurden insbesondere die Angaben zum Datenvolumen, die Widerrufsbelehrungen, Datenschutzhinweise, die Mindestlaufzeit der Verträge, die Mehrsprachigkeit der Webseiten sowie das Impressum. Darüber hinaus entwickelten wir umfangreiche Informationen in verschiedenen Fremdsprachen, so dass Migranten unkompliziert verständliche Antworten auf ihre Fragen erhalten können.

### SCHADENSERSATZ WEGEN FILESHARINGS

Der Schreck ist groß, wenn private Surfer Anwaltsbriefe wegen Urheberrechtsverletzungen bekommen und kräftig zahlen sollen. Wir halfen zahlreichen Betroffenen, sich gegen überzogene Vorwürfe und überhöhte Rechnungen bei Abmahnungen zur Wehr zu setzen – wobei die Anzahl der Anfragen insgesamt etwas abgenommen hat. Ob Einzel Film, Serie, Musikstück oder Computerspiel – wir konnten Verbrauchern meist zu einer angemessenen und kostensparenden Lösung verhelfen.

„Ich danke Ihnen recht herzlich für die sehr verständliche Erklärung des Rechtsweges und für die schnelle und unkomplizierte Hilfe. Nun ja, Recht haben und im Recht sein, sind leider nicht immer das gleiche.“

Frau P. am 16. August 2015

### AUSKUNFT ZUM RUNDUNKBEITRAG

Der neue Rundfunkbeitragsstaatsvertrag ist seit Anfang 2013 in Kraft, eine zu kurze Zeit, um im Bewusstsein der Mehrheit der Bevölkerung angekommen zu sein. So hatten viele Verbraucher noch viele Wissenslücken und Fragen und die telefonische, persönliche und schriftliche Beratung zum Rundfunkbeitrag wurde sehr gut angenommen. Manche Ratsuchenden hatten sich 2015 überhaupt erstmals mit dem Thema auseinandergesetzt. Ob Befreiung, Rückstände oder Zahlungsmodalitäten – all das und vieles mehr wurde in der Rundfunkbeitragsberatung beantwortet. Dabei kamen einfache Probleme wie „Wohin überweise ich den Beitrag?“ und Grundsätzlicheres wie „Sind die Bestimmungen überhaupt von der Verfassung gedeckt und was sagt der Europäische Gerichtshof dazu?“ auf den Tisch.

## VERSICHERUNGEN

Lebensversicherungen, Lebensversicherungen, Lebensversicherungen – das Jahr 2015 stand ganz im Zeichen des bei den Deutschen so beliebten Vorsorgeprodukts. Wir werden nicht müde, die Nachteile zu verbreiten und Verbrauchern aus unliebsamen Verträgen herauszuhelfen.

### VERSICHERER ALS RECHENKÜNSTLER

Schlechte Renditen bei Kapitallebens- und privaten Rentenversicherungen sind nichts Neues. Uns erreichten viele Nachfragen von Verbrauchern, deren Verträge nicht so viel einbringen wie erhofft. Mit dem Inkrafttreten des Lebensversicherungsreformgesetzes hat sich die Situation jedoch weiter verschärft. Viele Versicherer rechnen sich bewusst arm, indem sie Gewinne an ihre Mutterkonzerne abführen. Die Zeche zahlen die Versicherten, die nicht mehr an den Bewertungsreserven der Unternehmen beteiligt werden. Auch der Umgang mit der sogenannten Effektivkostenquote, die mit dem Inkrafttreten des Gesetzes zur Pflicht wurde, zeigt, wie die Versicherungsbranche Zahlen zu ihren Gunsten auslegt.



Mit der Kennziffer sollen Versicherer einheitlich ausweisen, wie sich die Kosten für Vertrieb, Abschluss und Verwaltung einer Kapitallebens- oder privaten Rentenversicherung auf deren Wertentwicklung auswirken. Doch die Zahl, die Verbrauchern dabei helfen soll, verschiedene Versicherungsangebote besser miteinander vergleichen zu können, erfüllt ihren Zweck nicht. Die Kennziffer schafft laut einer Untersuchung, die wir 2015 durchgeführt haben, keine Transparenz, denn jeder Lebensversicherer wendet bei der Berechnung eigene Methoden an, oftmals wird die Quote schöngerechnet.

### CHANCE WIDERSPRUCH

Seit einschlägigen Urteilen des Europäischen Gerichtshofs und des Bundesgerichtshofs können Versicherte bei Kapitallebens- und privaten Rentenversicherungsverträgen, die zwischen Mitte 1994 und Ende 2007 abgeschlossen wurden, unter bestimmten Voraussetzungen den Widerspruch erklären. Nach dem wirksamen Widerspruch müssen grundsätzlich die gezahlten Prämien und Abschluss- und Verwaltungskosten erstattet werden. Die Versicherungsgesellschaften dürfen von den eingezahlten Prämien nur die Kosten für den Risikoschutz der Policen abziehen und müssen den Rest der Summe sogar verzinst zurückerstatten. Anders als bei der normalen Kündigung eines Vertrags bleibt Verbrauchern auf diesem Weg ein Großteil ihres Geldes erhalten. Voraussetzung für einen Widerspruch ist, dass der Versicherungsnehmer fehlerhaft oder nicht ausreichend über den Vertrag informiert wurde. Dies ist der Fall, wenn die Widerspruchsbelehrung nicht korrekt war und/oder die Versicherten die Versicherungsbedingungen bzw. die Verbraucherinformation nicht erhalten haben.

„Ich möchte mich für die Hilfe und Unterstützung bei der Nachberechnung meiner Lebensversicherung bei der ERGO bedanken. ERGO hat eine Nachregulierung meiner Lebensversicherung vorgenommen. Daraus ergab sich ein Betrag von 271,75 €. Es hat sich gelohnt. Vielen Dank!“

Herr D. 3. August 2015

Bis zum Ende des Jahres 2015 nutzten viele Betroffene unser Angebot, ihre Verträge dahingehend zu überprüfen. Doch obwohl die Rechtslage eindeutig ist, versuchen viele Versicherer nach Widerspruch, sich mit fadenscheinigen Begründungen aus der Rückabwicklung zu stehlen. Wir machten solche Tricks öffentlich und halfen den Betroffenen dabei, ihre Rechte durchzusetzen.

### SCHLECHTER RATGEBER

2015 erreichten uns vermehrt Anfragen besorgter Verbraucher, die von „ehrenamtlichen“ Mitarbeitern des „Ratgeber für Finanzen e.V.“ angerufen wurden, um ihre Lebens- und Rentenversicherungsverträge kostenlos überprüfen zu lassen. Der Verein sei gemeinnützig tätig und der Kampf gegen

die Altersarmut oberstes Anliegen. So wurde den Betroffenen empfohlen, ihre Lebensversicherungsverträge an andere Firmen zu verkaufen. Doch alles Ersparte wäre dann weg gewesen. Wir haben den Verein verklagt und diesem Treiben ein Ende gesetzt. Inzwischen wird der vermeintliche Helfer in der Not abgewickelt.



### MARKTWÄCHTER FINANZEN: „STANDMITTEILUNGEN“ IM FOKUS

Verbraucherschutzminister Heiko Maas und Hamburgs Senatorin für Gesundheit und Verbraucherschutz Cornelia Prüfer-Storcks informierten sich 2015 bei uns über die Arbeit des Marktwächters Finanzen – ein Projekt, das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) finanziert wird.

Wir sind eine von fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen und nehmen seit April 2015 den Versicherungsmarkt unter die Lupe. Im Fokus standen beim Besuch der beiden Politiker die Renten- und Lebensversicherungen und die erste große Sonderuntersuchung unseres Marktwächter-Teams zu den sogenannten Standmitteilungen.

Verbraucher mit einer Kapitallebens- oder privaten Rentenversicherung erhalten jährlich von ihren Versicherern eine Aufstellung zum Wert ihrer Verträge. Sie soll helfen, den Status des Versicherungsproduk-

tes und spätere Leistungen besser einschätzen zu können. Doch die Schreiben erfüllen diesen Zweck häufig nicht, weil sie uneinheitliche und für Verbraucher verwirrende Informationen enthalten.

Im Rahmen eines Pressegesprächs riefen wir Verbraucher auf, die Untersuchung mit ihren Unterlagen zu unterstützen. Der Aufruf erschien in mehr als hundert Print- und Online-Medien bundesweit, was beim Marktwächter-Team für volle Postkisten sorgte. Versicherte aus ganz Deutschland schickten Unterlagen zu fast eintausend Verträgen ein. Viele zeigten sich unzufrieden mit der Informationspolitik ihres Versicherers. Eines hat die Aktion bereits jetzt klar gemacht: Intransparenz und enttäuschende Renditen von Lebens- und Rentenversicherungen sind zwei Themen, die viele Menschen beschäftigen.



Senatorin Cornelia Prüfer-Storcks und Bundesminister Heiko Maas im Austausch



Dr. Günter Hörmann, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg, im Gespräch mit Bundesminister Heiko Maas



Sandra Klug, Dr. Günter Hörmann von der Verbraucherzentrale Hamburg, Senatorin Cornelia Prüfer-Storcks, Bundesminister Heiko Maas und Dorothea Mohn vom Verbraucherzentrale Bundesverband

## GELDANLAGE + ALTERSVORSORGE

Die Resignation der Menschen ist groß. Viele wissen nicht, wohin sie ihr Ersparnis angesichts der niedrigen Zinsen geben sollen und landen dann bei den „Schwarzen Schafen“ der Branche. Das zeigen uns die Schilderungen vieler Verbraucher, denen wir weiterhelfen konnten.



### SPAREN IN ZEITEN VON NIEDRIGZINSEN

Auch im Jahr 2015 machten die niedrigen Zinsen Anlegern weiterhin zu schaffen. Zahlreiche Menschen wandten sich an uns, weil sie wissen wollten, ob es sich angesichts der geringen Zinserträge überhaupt noch lohnt, fürs Alter vorzusorgen. Viele von ihnen waren kurz davor, die Flinte ins Korn zu werfen. Doch auch in Niedrigzinszeiten sollten Verbraucher Rücklagen bilden und dabei mögliche Risiken über verschiedene Anlageformen breit streuen, auf Flexibilität und versteckte Kosten achten und nur solche Finanzprodukte abschließen, die tatsächlich verstanden wurden.

Bei der Auswahl geeigneter Angebote kann sich ein Blick über den Tellerrand der eigenen Hausbank lohnen. Dank der staatlichen Zulagen lässt sich beispielsweise durch Riester-Sparpläne mit angemessenem Kostenanteil nach wie vor ein gutes Finanzpolster für den Ruhestand

aufbauen. Die betriebliche Altersvorsorge ist aufgrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen nach den Erfahrungen aus der Beratung häufig weniger empfehlenswert. Vor allem Ruheständler, die im vergangenen Jahr besonders häufig unabhängigen Rat suchten, stecken angesichts der niedrigen Zinsen in einer Misere. Die Beratungsgespräche zeigten, dass Kreditinstitute und freie Finanzdienstleister den Ratsuchenden häufig zu provisorischen Sofortrenten über private Rentenversicherungen oder zu Investmentfonds rieten. Solche Angebote sind für Senioren meistens ungeeignet. Unsere Finanzexperten prüften die Vorschläge der Kreditinstitute und bewahrten dadurch so manchen Betroffenen vor einer bösen Überraschung.

„Ich möchte mich recht herzlich für die gute Beratung gestern um 15:30 h bedanken. Diese 150 € waren gut investiert.“

Frau S. am 23. Januar 2015

### VIEL ÄRGER MIT FONDS-INVESTMENTS

Anleger geschlossener Fonds wandten sich 2015 zunehmend an uns, weil sie Ausschüttungen, die sie in den profitablen Anfangsjahren erhalten hatten, zurückzahlen sollten. Vielfach ging es um Schiffs- oder Immobilienfonds. Ist das rechtens, fragten sich viele der Betroffenen. Leider ja, lautete vielfach die Antwort. Denn: Wurden die erbrachten Zahlungen nicht aus erwirtschafteten Gewinnen, sondern aus der Liquidität geleistet und von den Gläubigern der Fonds zurückgefordert, sind Anleger zur Rückzahlung verpflichtet. So kann selbst sicher geglaubtes Geld noch Beine bekommen. Damit war das investierte Geld für die Ratsuchenden vollständig verloren.

Manche aktive Anleger, deren Fonds in Schieflage geraten waren, bemühten sich mit Unterstützung ihrer Anwälte, Mitgesellschafter zu organisieren, um die Geschäftsführung nicht ungeschoren davonkommen zu lassen. Zunehmend wurden nicht nur die Banken wegen Aufklärungsmängeln bei der Empfehlung von Fonds in Haftung genommen, sondern mit den Geschäftsführern auch von denjenigen Schadensersatz gefordert, die für falsche oder beschönigende Darstellungen im Prospekt verantwortlich waren. Wir wurden zu Rate gezogen, um das Vorgehen zu bewerten.

### NACHRANGDARLEHEN AUF DEM VORMARSCH

Man will meinen, dass die nach der Finanzkrise eingeführten Gesetze zum Schutz von Anlegern tatsächlich ihren Zweck erfüllen, doch es blieben Lücken: Verbrauchern wurden zunehmend Nachrangdarlehen, Genussrechte und Genossenschaftsbeteiligungen empfohlen. Insbesondere Nachrangdarlehen wurden als lukrative Geldanlage angepriesen, ohne dass die Gefahren deutlich wurden. Nachrangigkeit bedeutet, dass Anleger im Falle einer Unternehmensinsolvenz mit ihren Auszahlungsansprüchen erst nach allen übrigen Gläubigern bedient werden. Fatal für alle, die wegen einiger Prozentpunkte mehr auf den Zug aufsprangen und etwa ihre Lebensversicherung gegen ein vollständig unbeaufsichtigtes Produkt mit hohem Verlustrisiko eintauschten.

### GESCHEITERTE GELDANLAGEN UND HELFER IN DER NOT

Ein böses Erwachen gab es für die Anleger der NordLease AG, die ihre Verträge eigentlich nach der abgelaufenen Mindestlaufzeit von zehn Jahren hätten kündigen können. Je nach Einzahlungsmodell der stillen Beteiligungen wurden sie entweder wegen ihrer Abfindungsansprüche hingehalten oder mit Zahlungsaufforderungen, benachteiligenden Vergleichsangeboten und Drohschreiben bombardiert. Auch mit der Wohnungsgenossenschaft Grundwerte eG hatten viele Ratsuchende Probleme. Waren sie davon ausgegangen, ihre vermögenswirksamen Leistungen sicher angelegt zu haben, erfuhren sie 2015, dass die Genossenschaft nur Verluste erwirtschaftet hatte und sie ihr Geld wohl nicht wiedersehen würden. Zu allem Übel versuchten unseriöse Anwälte und ihre Helfer, Profit aus den Nöten der Geschädigten zu schlagen. Wie von uns im Internet-Beitrag „Anleger riskanter Geldanlagen im Visier von Anwälten“ beschrieben, drängten sie Verbrauchern ihre Hilfe auf und konfrontierten sie anschließend mit überraschenden Rechnungen.



### GELD FÜR DIE GUTE SACHE

Das vom Bundesumweltministerium im Rahmen der nationalen Klimaschutzinitiative geförderte dreijährige Projekt „Klimafreundliche Geldanlage“ kam Mitte des Jahres 2015 zum Abschluss. Ziel war es, Verbrauchern verlässliche und unabhängige Informationen zu ethisch-ökologischen und klimafreundlichen Geldanlagen zu bieten und sie vor unseriösen Angeboten zu schützen. Das Ergebnis für Ratsuchende: ein persönliches Beratungsangebot zum Themenschwerpunkt sowie umfangreiche Informationsmaterialien und Marktübersichten zu Angeboten wie klimafreundliche Sparanlagen, Energiegenossenschaften oder Waldinvestments, die bei der Auswahl geeigneter Finanzprodukte weiterhelfen.



Das Team des Anschlussprojektes „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“ nahm ab Oktober seine Arbeit auf und wird sein Augenmerk vor allem auf nachhaltige Produkte der Altersvorsorge richten. Ziel ist es, Verbrauchern im Bereich Geldanlage und Altersvorsorge Alternativen aufzuzeigen und sie in die Lage zu versetzen, nicht nur rentabel, sondern auch nachhaltig-ökologisch für die Zukunft vorzusorgen. Zugleich will das Projekt für mehr Transparenz auf dem grünen Markt sorgen und Anleger vor unseriösen Angeboten schützen.

## SCHULDEN, KREDIT + KONTO

Probleme mit Schulden sind keine Schande, sondern für die betroffenen Menschen ein gravierendes wirtschaftliches und soziales Problem. Wir haben 2015 wieder vielen Verbrauchern geholfen, mit ihren Schulden umzugehen, und konnten erste Hilfe bei Pfändungen und Inkassoforderungen leisten.

### HILFE FÜR MENSCHEN IN FINANZIELLER NOT

Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen helfen Menschen, die ver- und überschuldet sind. Die Verbraucherzentrale Hamburg ist eine von sechs Einrichtungen in der Hansestadt, die diese Aufgabe offiziell übernehmen.

Insgesamt hat unsere Schuldner- und Insolvenzberatung im Jahr 2015 mehr als 500 Menschen dabei geholfen, ihre Schuldenmisere Schritt für Schritt in den Griff zu bekommen. Darüber hinaus haben wir 2.500 weitere Beratungen durchgeführt und sogenannte Kleinverfahren abgeschlossen.



sen. Im Rahmen der Aktionswoche Schuldnerberatung, die im Juni unter dem Motto „Arm und überschuldet – trotz Arbeit“ stattfand, suchten viele Betroffene den Rat unserer Schuldenexperten, die kostenlos im persönlichen Gespräch und an der Telefon-Hotline weiterhalfen.

### LEBEN OHNE GIROKONTO

Ein Girokonto ist Voraussetzung für die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und am modernen Wirtschaftsleben. Ohne ein Girokonto ist die Anmietung einer Wohnung, die Auszahlung von Lohn oder Gehalt, der Abschluss von Handyverträgen und vieles mehr nicht möglich.



Viele Menschen – insbesondere verschuldete und erwerbslose Verbraucher – besaßen 2015 dennoch kein eigenes Konto. Es wurde ihnen trotz der Schaffung des sogenannten Bürgerkontos bei den Sparkassen verweigert. 103 kontolose Menschen meldeten sich 2015 bei uns. Durch Vermittlung und Unterstützung verfügen jetzt alle über ein funktionierendes Girokonto.

Seit Jahrzehnten war der Politik klar, dass viel zu viele Menschen ihr Leben ohne ein Konto bestreiten müssen. Sie beschränkte sich jedoch in der Vergangenheit darauf, regelmäßig auf den Mangel hinzuweisen und an die Kreditinstitute zu appellieren, freiwillig Abhilfe zu schaffen. Erst der Europäische Gesetzgeber konnte Deutschland zur Einführung eines gesetzlichen Anspruchs auf ein Girokonto bewegen. Mit dem Basiskonto kann ab Juni 2016 jeder ein Konto eröffnen, der bislang kein funktionierendes hat. Eine Entscheidung, die über Jahre auf die lange Bank geschoben wurde.

### IMMER WIEDER INKASSO-ÄRGER

Zahlreiche Nachfragen von Verbrauchern zeigten erneut, dass unseriöse Inkassodienste weiterhin massiv Druck ausüben: Doch mehr als die Hälfte der Forderungen sind willkürlich und intransparent; die Höhe der „Gebühren“ oft unverhältnismäßig. Immer wieder drohen Unternehmen mit Zwangsvollstreckung, Schufa-Einträgen und Hausbesuchen. Viele Verbraucher lassen sich dadurch einschüchtern und zahlen, selbst wenn die Forderungen nicht berechtigt sind. In einer gemeinsamen Aktion erfassten die Verbraucherzentralen Beschwerden zu Inkassopraktiken, an der wir uns beteiligten.



### POSTBANK WILL 99 CENT UND DROHT MIT KONTO-KÜNDIGUNG

2015 erreichten uns zahlreiche Beschwerden von Postbank-Kunden. Warum? Die Bank kassierte nach einer Änderung ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen seit 1. April 2015 von ihren Kunden für jede belegte Überweisung 99 Cent. Verbraucher, die der Änderung widersprachen, teilte die Postbank mit: „Wir bitten Sie, Ihren Widerspruch noch einmal zu überdenken“ und drohte anderenfalls mit der Kündigung des Girokontos. Nur bei den über 60-jährigen Kunden zeigte sie sich kulant und verzichtete auf das Entgelt. Wir berieten Betroffene, gaben Handlungsempfehlungen auf unserer Internetseite und stellten einen kostenlosen Musterbrief zur Verfügung.

Die Postbank hat soeben die Kontoauszüge übermittelt. Offensichtlich hat die Erwähnung der VZ gefruchtet. Für Ihre Bemühungen bedanke ich mich sehr!

Frau B. am 9. Oktober 2015

## BAUFINANZIERUNG + BAUVERTRAG

... Rat und Hilfestellungen zur Finanzierung einer Wohnung oder eines Hauses und zur Kreditbeschaffung waren auch 2015 stark nachgefragt. Daneben spielten der Kreditwiderruf und überhöhte Vorfälligkeitsentschädigungen weiterhin eine große Rolle.

### CHANCE KREDITWIDERRUF

Der Widerruf von Immobilienkreditverträgen war das dominierende Thema im Bereich Baufinanzierung. Viele Kreditnehmer schickten uns ihre Verträge, um deren Widerrufsbelehrungen überprüfen zu lassen. Fehlerhafte Belehrungen in Darlehensverträgen sind für Verbraucher die Chance, teure Immobilienkredite ohne Vorfälligkeitsentschädigung abzulösen oder sie in günstigere Darlehen umzuschulden. Viele Menschen nutzten die Chance und sparten regelmäßig mehrere tausend Euro.

Doch „wat den Eenen sin Uhl, is den Annern sin Nachtigall“ – und so zeichnete sich zum Ende des Jahres ab, dass die massive Lobbyarbeit von Banken und Sparkassen, das „ewige“ Widerrufsrecht zu stoppen, Wirkung zeigen könnte. Mit der Umsetzung der Wohnimmobilienkreditrichtlinie im März 2016 wurden schließlich die Rechte von Verbrauchern rückwirkend massiv beschnitten. Seither erlischt das Widerrufsrecht für Immobiliendarlehen automatisch nach einem Jahr und 14 Tagen. Viele Verträge können daher nur noch bis Mitte Juni 2016 widerrufen werden.

„Ich danke Ihnen sehr für Ihre Mühe. Meine Eltern sind 82 und 84 Jahre alt und Sie haben außerdem ganz besonders diese beiden noch sehr glücklich gemacht auf ihre alten Tage.

Wir sind sehr zufrieden mit dem Ergebnis und dem Kompromiss mit der Bank. Nerven für einen Anwalt und einen Rechtsstreit hätten wir nicht gehabt und hätten es auf diesem Weg wohl nicht weiterverfolgt.“

Frau K. und Frau N. am 14. Februar 2015

### FALSCH RECHNENDE KREDITINSTITUTE

Wird ein Immobilienkredit während der laufenden Zinsbindung zurückgezahlt, müssen Darlehensnehmer eine Vorfälligkeitsentschädigung an ihre Bank oder Sparkasse zahlen. Obwohl die Berechnungsschritte der Entschädigung inzwischen durch verschiedene Urteile weitgehend festgelegt sind, berechnen viele Kreditinstitute weiterhin häufig zu hohe Vorfälligkeitsentschädigungen. Im Jahr 2015 blieben die Anfragen für die Überprüfung mit über 2.000 Aufträgen auf konstant hohem Niveau.

### BAUSPARVERTRAG GEKÜNDIGT?

Mit einem Bausparvertrag lässt sich zielgerichtet sparen und gleichzeitig ein Anspruch auf ein zinsgünstiges Darlehen für den Bau oder Kauf einer eigenen Immobilie erwerben. In der Vergangenheit wurden sie jedoch gern auch als reine Sparanlage beworben. Viele Bausparkassen umgarnten neue Kunden mit dem Versprechen, das anzusparende Guthaben vergleichsweise hoch zu verzinsen. Die Verträge wurden als lukrative Geldanlage verkauft. Wer später keinen Bausparkredit in Anspruch nehmen wollte, bekam bei manchen Tarifen rückwirkend Bonuszinsen auf das Guthaben in Aussicht gestellt.

In Zeiten niedriger Zinsen werden solche Modelle für die Bausparkassen zum Problem: Bereits seit 2008 versuchen die Kassen, ihre Kunden systematisch aus gut verzinsten Verträgen zu drängen. Im Jahr 2015 gipfelte das in einer regelrechten Kündigungswelle durch verschiedene Bausparkassen. Tausende von Bausparverträgen, die noch eine Verzinsung von drei bis teilweise fünf Prozent hatten, wurden mit vielfach nicht haltbaren Argumenten gekündigt. Wir veröffentlichten wegen der häufigen Anfragen im Sommer 2015 eine Infobroschüre, in der die verschiedenen Kündigungsfälle dargestellt und rechtlich bewertet werden. Verschiedene Musterbriefe zum Widerspruch der Kündigung rundeten das Paket ab.

### INFORMATION UND BERATUNG RUND UM DIE IMMOBILIE

Der traditionell Ende Februar stattfindende „Tag der Immobilie“ war 2015 wieder sehr gut besucht – ebenso die insgesamt über 20 Seminare und Vorträge der Abteilung. Persönliche Beratungstermine – sowohl zum Kreditwiderruf als auch zu allgemeinen Themen wie Finanzierung und Kreditbeschaffung – sowie die Prüfung von Bauverträgen blieben ebenfalls stark nachgefragt. Dabei rückte die Finanzierungsberatung und -begleitung von Baugemeinschaften stärker in den Fokus. 2015 unterstützten wir eine Baugemeinschaft mit rund 30 Parteien bei Fragen zur Finanzierung.



Im August 2015 starb Christian Schmid-Burgk, der langjährige Leiter unserer Abteilung Baufinanzierung + Bauvertrag.

Wir mussten Abschied nehmen von einem warmherzigen, klugen, kreativen und hoch engagierten Kollegen, der mit seinen Ideen so manches Mal die ganze Verbraucherzentrale aufwirbelte und zugleich im ganzen Haus geschätzt und beliebt war.

Wir vermissen ihn und denken an ihn.





## ENERGIESPAREN, KLIMA + ENERGIERECHT

•••• Auch 2015 haben wir uns stark gemacht für gerechte Gas- und Strompreise und eine umweltverträgliche Energieversorgung, die sowohl eine Verringerung des alltäglichen Verbrauchs, den Einsatz erneuerbarer Energien und die Reduzierung von CO<sub>2</sub> zum Ziel hat. Wie in den Vorjahren halfen wir Verbrauchern dabei, ihre ganz persönliche Auswahl maßgeschneiderter Energiesparmaßnahmen zu finden.

### BAUHERREN UND EIGENTÜMER IN DER BERATUNG

Preisstürze beim Heizöl, stagnierende Energiepreise, ein gekippter Steuerbonus für energetische Sanierungen und ein milder Winter – Energiesparen war 2015 weniger dringlich, zumindest im Hinblick auf die monatlichen Preise, die nach wie vor in erster Linie zum bewussteren Umgang mit dem eigenen Energieverbrauch motivieren.

An unserer Energie- und Klimahotline gingen entsprechend weniger Anrufe ein, auch in die persönliche Beratung kamen weniger Ratsuchende. Unter denen, die sich informieren oder beraten lassen wollten, waren viele Eigentümer und Bauherren. Unverändert groß war die Nachfrage zu energetischen Sanierungen. Auch die Teilnahme an Immobilienmessen und -veranstaltungen führte bei der Zielgruppe „Eigentümer“ regelmäßig zu hoher Resonanz. Groß ist das Interesse ebenfalls an den Vorträgen, in denen Verbraucher eine erste Orientierung zu Fragen rund um die Themen Heizungstechnik, Wärmedämmung, Feuchtigkeit und Schimmel, erneuerbare Energien und Energiesparmaßnahmen für den kleinen Geldbeutel erhalten.

„Meine Frau und ich haben gestern das Seminar „Neue Fenster fürs Haus?“ besucht. Es war für uns sehr aufschlussreich. Dank der kompetenten und fachkundigen Erläuterungen haben wir gelernt, worauf wir achten müssen, um keine Fehler beim Renovieren zu machen. Vielen Dank für das für uns sehr nützliche Seminar.“

Herr K. am 9. Oktober 2015

### ERWEITERTER HEIZ-CHECK

Energieverluste bei privaten Heizungsanlagen kosten unnötig Geld und sind schlecht für Umwelt und Klima. Mit dem neuen Angebot „Heiz-Check“ erhalten Ratsuchende seit 2015 eine unabhängige Bewertung ihrer Heizanlage und konkrete Empfehlungen, wie sich das Heizsystem auch ohne große Investitionen optimieren lässt. Die Vor-Ort-Beratung, die die erfolgreichen „Brennwert-Checks“ ablöste, umfasst weitere Heiztechniken wie die weit verbreiteten Niedertemperatur-Kessel. Angesichts des milden Winters blieb die Nachfrage jedoch noch hinter den Erwartungen zurück.



### WEG MIT DEM SCHIMMEL

Schimmelpilzbefall auf Wänden oder Gegenständen sieht nicht nur unschön aus, sondern ist auch mit Gesundheitsrisiken verbunden. Mit einem Aktionstag informierte das Netzwerk Schimmelberatung Hamburg 2015 zum dritten Mal Betroffene kostenlos und umfassend rund um Schimmelpilze in Haus oder Wohnung. Verbraucher konnten sich individuell beraten lassen und an Vorträgen teilnehmen. Sowohl Vertreter von Ärzte- und Handwerkskammern, Mieter- und Grundeigentümernvereinen, Bauphysiker, Umwelt- und Energieberater sowie Rechtsanwälte waren als Expertinnen und Experten vor Ort.



### ENERGIEUNTERNEHMEN VOR GERICHT

Die Preisänderungsklauseln vieler Energieunternehmen enthalten inzwischen oft gar keine Kriterien für Anlass und Bezugspunkt der Preisänderungen mehr. Wir mahnten daher die Anbieter E.on Hanse und Vattenfall wegen solcher in den Gassonderverträgen enthaltenen Klauseln ab. Die anschließende Klage gegen Vattenfall endete mit einem Urteil des Landgerichts Hamburg vom 4. November 2014, in dem die Klausel für unwirksam erklärt wurde.

de. Das von Vattenfall trotz eindeutiger höchstrichterlicher Rechtsprechung angestrebte Berufungsverfahren läuft noch. E.on Hanse war zwischenzeitlich in der E.on Energie Deutschland GmbH aufgegangen und verweigerte die Abgabe der Unterlassungserklärung. Daraufhin verklagte die Verbraucherzentrale die E.on Energie Deutschland GmbH vor dem Landgericht München. Die Entscheidung steht noch aus. Für die betroffenen Verbraucher bedeutet die Verzögerungstaktik der Energiekonzerne, dass immer mehr Erstattungsansprüche wegen überzahlter Energierechnungen verjähren, da die Verjährungsfrist drei Jahre beträgt.

Zentrale Lösungen der Wärmeerzeugung und -verteilung bieten oftmals ökonomische und ökologische Vorteile gegenüber dezentralen Heizungsanlagen. Der Ausbau der Fernwärme wird daher als wichtiger Baustein für eine effiziente Energieversorgung angesehen. Doch Wärmenetze sind faktisch Monopole. Verbraucher haben nicht die Möglichkeit – wie bei Strom und Gas – den Anbieter zu wechseln. Wir haben im Bereich Fernwärme zwei weitere Verfahren geführt – eines gegen HansewerkNatur (E.on) wegen einer Preisänderungsklausel und eines gegen Vattenfall wegen mangelhafter Preisinformationen im Internet. Beide Verfahren laufen noch.

## UMWELT + PRODUKTSICHERHEIT

Unsere Umwelt zu erhalten und zu schützen ist wichtig. Wir haben über umweltschädliche Produkte aufgeklärt und über umweltgerechtes Verhalten im Haushalt informiert, beispielsweise mit zwei neuen Infobroschüren.



### AMBROSIA IN VOGELFUTTER

Ambrosia ist eine ursprünglich im Osten Nordamerikas beheimatete Pflanze. Durch den globalen Warenverkehr wurde sie in Europa eingeschleppt. Ihre Pollen können starke Allergien auslösen. Die Symptome reichen von Tränenfluss, Augenjucken, Lichtempfindlichkeit, Kopfschmerzen, Heuschnupfen bis zu Atemnot und Asthma-Symptomen. Ambrosia ist gefährlich und sollte daher nicht in Vogelfutter sein. Dennoch fanden wir im Rahmen eines Marktchecks in verschiedenen Vogelfutterprodukten Ambrosia-Samen. Zwar hat der Gehalt an Samen insgesamt abgenommen, doch konnte 2015 noch keine Entwarnung gegeben werden. Eines der untersuchten Produkte überschritt sogar den Grenzwert von 50 Milligramm Ambrosia-Samen pro Kilogramm Vogelfutter und hätte damit eigentlich nicht verkauft werden dürfen.

### PLASTIKTÜTEN MÜSSEN TEUER SEIN

Jährlich gehen ca. eine Billion (1.000.000.000.000!) Plastiktüten über die Ladentheke. In jeder Minute sind das rund 1,9 Millionen Tüten. Selbst das Hamburger Wochenblatt wird jetzt unfreiwillig in Plastiktüten eingeschweißt: Eine Verbraucherin schickte ein Beweisfoto ihres Gartenzauns mit der verpackten Zeitung. Solche Plastikverpackungen sind unnütz und müssen nicht sein – wie so viele andere Tüten auch. Wir veröffentlichten Hintergrundinformationen zum Thema auf unserer Internetseite, stellten die verschiedenen Positionen dar und forderte ein Verbot der kostenlosen Abgabe von Plastiktüten. Zum 1. Juli 2016 werden Plastiktüten nun in vielen Geschäften kostenpflichtig.

### MEHRWEG ODER EINWEG?

Immer mehr Getränke werden in Einweg-Flaschen aus Kunststoff verkauft. Mehrweg-Flaschen hingegen landen zunehmend seltener im Einkaufswagen, obwohl viele Menschen aus Umweltgründen lieber Mehrweg kaufen wollen. Mehrweg oder Einweg? Die Verwirrung ist total. Wie erkennt man im Dschungel der Kennzeichnungen die Mehrwegflasche eindeutig? Früher mal war das Pfand ein eindeutiges Merkmal für Mehrweg-Verpackungen, ebenso konnte man nur Mehrweg-Flaschen in Kästen kaufen. Heute ist beides auch für Einweg-Verpackungen möglich. Wir haben zahlreiche Verbraucher informiert, Leitlinien zum Erkennen von Mehrwegbehältnissen ausgearbeitet und auf unserer Internet- und Facebook-Seite veröffentlicht.



### NEUE INFOBROSCHÜREN VERÖFFENTLICHT

Schädlinge können Krankheiten übertragen, fressen Vorräte auf oder machen sie ungenießbar. Produkte gegen Schädlinge gibt es viele, aber was hilft wirklich gegen das Ungeziefer in Haus oder Wohnung? Mit der neuen kompakten Broschüre „Ohne Chemie! Schädlingsbekämpfung im Haushalt“ informieren wir darüber, wie man Hausschädlinge erkennt, bekämpft und vorbeugt.

Die 2015 veröffentlichte Broschüre „Spielzeug“ bringt Licht ins Dunkel der Spielwarenwelt. Sie gibt unter anderem Antworten auf Fragen zu Materialien, Schadstoffen, Prüfverfahren, Gütezeichen und Labels. Erläuterungen zur Auswahl von geeignetem Spielzeug und zu anderen Spielaktivitäten wie Malen und Basteln, Kneten und Modellieren runden die Veröffentlichung ab.



## ERNÄHRUNG + LEBENSMITTEL

Wir machen uns stark für gesunde Lebensmittel, informieren über Trickserien im Supermarkt und raten Verbrauchern, sich nicht vom schönen Schein der Verpackungen blenden zu lassen. 2015 konnten wir erneut vielen Menschen helfen, sich im undurchsichtigen Angebotsdschungel bei Lebensmitteln besser zurechtzufinden.

### „PINK TAX“ FÜR FRAUEN

Frauen zahlen deutlich mehr als Männer: Das war das Ergebnis einer Untersuchung quasi identischer Produkte wie Rasierschaum, Kosmetik oder Parfum, die jedoch aufgrund ihrer Aufmachung entweder an Frauen oder an Männer vermarktet werden.

Bei unserem Marktcheck kam heraus, dass Rasierprodukte für Frauen im Durchschnitt 40 Prozent teurer sind als die Produktvarianten für Männer. Auch für Dienstleistungen vom Friseur oder der Textilreinigung müssen Frauen tiefer ins Portemonnaie greifen. Hersteller und Händler nutzen offenbar aus, dass sie bereit sind, mehr Geld für bestimmte Produkte auszugeben.

Besonders ärgerlich: Frauen werden durch die sogenannte Pink Tax gleich doppelt benachteiligt, denn sie verdienen meist weniger als Männer. Die Resonanz auf die Veröffentlichung im Mai 2015 war enorm. Vor allem die Medien griffen das Thema in zahlreichen Artikeln und Berichten auf.

### NICHTS ALS LUFT

Luftpackungen sind und bleiben für viele Verbraucher ein besonderes Ärgernis, denn die Hersteller täuschen mit doppelten Böden, großen Umkartons oder dicken Wandungen mehr Inhalt vor. Auch 2015 erreichten uns dazu im Bereich Lebensmittel mit Abstand die meisten Beschwerden.

In Kooperation mit dem Eichamt Fellbach haben wir daher von 24 Produkten Röntgenbilder anfertigen und zusätzlich ihren Luftanteil genau vermessen lassen. Beim „luftigsten“ Spitzenreiter der Untersuchung, einem Hagbuttenpulver, war die Packung noch nicht einmal zu einem Drittel gefüllt. Doch auch Geschirrspültabs und Säuglingsnahrung schnitten mit einem Luftanteil von 59 Prozent sehr schlecht ab.

Eigentlich sieht die Rechtslage als grobe Richtschnur höchstens 30 Prozent Luft pro Packung vor, doch viele Hersteller interessiert das reichlich wenig. Luftpackungen gelten noch immer als Kavaliersdelikt, und die schwammigen Regelungen des Eichrechts sind für Verbraucher ein schwieriges Unterfangen.



Unsere Röntgenaufnahmen zeigen, wie viel Luft in vielen Verpackungen steckt.

### PLASTIK-ALARM IM SUPERMARKT

Immer mehr Lebensmittel werden in Plastik verpackt: Bio-Bananen in Plastiktüten, Gurken in Folie oder hauchdünne Schinkenscheiben in massiven Plastikhüllen. Es überrascht daher nicht, dass sich der Müll zu immer höheren Bergen auftürmt. Lag der Verbrauch an Kunststoffverpackungen 1991 noch bei 1,64 Millionen Tonnen, waren es 2013 bereits 2,76 Millionen – mit steigender Tendenz. Wir nahmen den Plastikwahnsinn im Supermarkt unter die Lupe und haben zwölf besonders aufwändig mit Plastik verpackte Lebensmittel genauer untersucht. Das traurige Ergebnis: Würden in Deutschland nur noch eingeschweißte Gurken gegessen, könnten mit der Folie 6.500 Fußballfelder bedeckt werden. Mit allen in Deutschland pro Tag verbrauchten 17,5 Millionen Plastikbechern ließen sich etwa 16.000 Hamburger Michel mit einer Höhe von ungefähr 132 Metern aufbauen.

Erfreulicherweise lässt sich auch ein gegenläufiger Trend beobachten. Vor allem in Großstädten finden Verbraucher inzwischen plastikfreie Läden und können dort lose Ware ohne Verpackungsmüll einkaufen. Mit dem Marktcheck wollten wir die Entwicklung unterstützen.

### MOGELPACKUNGEN OHNE ENDE

Weniger drin, Preis gleich – das Thema Mogelpackungen haben wir 2015 mit zahlreichen Aktionen begleitet und erstmals die „Mogelpackung des Jahres“ gekürt. Im Frühjahr konnten Verbraucher auf unserer Internetseite aus fünf nominierten Produkten ihren Favoriten wählen. Mehr als 4.000 Menschen nahmen an der Abstimmung teil und vergaben die wenig schmeichelhafte Auszeichnung an die Windeln der Marke Pampers.

Auch in den übrigen Monaten stellten wir auf Website und Facebook-Fanpage regelmäßig aktuelle Mogelpackungen vor, veröffentlichten die „Mogelpackung des Monats“ und schrieben ihre lange Mogelpackungsliste fort. Die Zahl der Verbraucherbeschwerden zeigt, dass es Zeit ist, für mehr Transparenz bei diesem wichtigen Thema zu sorgen. Hersteller sollten verpflichtet werden, Verbraucher über Füllmengenänderungen zu informieren, beispielsweise über eine Transparenzplattform als Internetportal oder als App fürs Smartphone.

„Sie machen hervorragende Arbeit, die man immer wieder nur loben kann. Machen Sie weiter so, damit die Machenschaften der Konzerne von immer mehr Menschen in unserem Lande Be- und Verachtung finden, damit sich das Kaufverhalten der Konsumenten grundlegend ändert.“

Herr A. am 4. März 2015



### „HURRA, DA HABEN WIR JA EINEN HUNDEKOPF!“

An der Fassade der Verbraucherzentrale im Stadtteil St. Georg erinnert seit dem 23. Juni 2015 ein Wandgemälde an die „Hamburger Sülzeunruhen“, bei denen die Hunger leidende Hamburger Bevölkerung 1919 gegen minderwertige Lebensmittel protestierte – dem ersten Gammelfleischskandal des 20. Jahrhunderts. Auf dem von der Künstlerin Hildegund Schuster geschaffenen Wandbild stehen die Menschen und ihr Protest gegen die Fleischpanschereien im Mittelpunkt.

Damals, im Juni 1919, wurde dem Sülzefabrikanten Jacob Heil vorgeworfen, matschige, schimmelige und mit Maden durchsetzte Fleischabfälle verarbeitet, diese als Sülze verkauft und so aus dem Hungerelend der Bevölkerung Kapital geschlagen zu haben.



Der Ärger der Menschen über die Vorkommnisse war so groß, dass sie Heils und andere Fleischfabriken stürmten, die Verantwortlichen zur Rechenschaft zogen und auch versuchten, das Hamburger Rathaus einzunehmen.

## GESUNDHEIT + PATIENTENSCHUTZ

... Warum zahlt meine Kasse nicht? Wurde ich falsch behandelt? Ist eine Zusatzversicherung sinnvoll? Unsere Patientenberatung gab 2015 wieder Auskunft zu wichtigen Gesundheitsfragen und veröffentlichte darüber hinaus die Ergebnisse von zwei Ärzte-Checks.

### WEITERE PRAXIS-CHECKS BEI HAUTÄRZTEN UND NEUROLOGEN

Wie gut beraten Hautärzte und Neurologen? Nach Zahnärzten, Augenärzten, Orthopäden, Allgemeinmedizinern und plastischen Chirurgen überprüften Patienten in unserem Auftrag die genannten Fachärzte, um herauszufinden, ob sie gut untersuchen, aufklären und beraten. Die Kriterien für „gute Beratung“ waren – wie in den Vorjahren – den fachärztlichen Leitlinien entnommen, mit Referenzärzten abgestimmt und auf die konkreten Patienten zugeschnitten worden. Bei den Dermatologen war mit 14 Prozent die Gruppe der mit sehr gut bewerteten Ärztinnen und Ärzte größer als diejenige, die unter dem Strich landete (12 Prozent), ein bislang im Vergleich zu anderen Fächern einmaliges Ergebnis. Bei den Neurologen ergab die Besuchsreihe, dass alle Ärzte relativ sorgfältig mit der Ratsuchenden umgingen und sich zwischen 15 und 50 Minuten Zeit für das Arztgespräch nahmen. Allerdings befragte und untersuchte fast keiner der Ärzte so gründlich, wie es nach der Leitlinie der Fachgesellschaft und dem Rat der Referenzärzte gefordert war.



### PRAXISGEBÜHR BIS ZUM BITTEREN ENDE

Die Praxisgebühr – zehn Euro pro Quartal, eingeführt 2004 – wurde 2012 wieder abgeschafft, da endlich auch die Politik erkannt hatte, dass sie die Falschen vom Arztbesuch abhielt. Trotzdem verschickte eine Stuttgarter Rechtsanwältin-Kanzlei im Auftrag der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg immer noch Briefe mit der Aufforderung, 10 Euro Praxisgebühr nachzuzahlen. Viele Adressaten können sich aber kaum noch erinnern, ob sie vor vier Jahren diese Gebühr bezahlt haben. Auch die Quittungen zum Nachweis der Zahlung haben viele längst entsorgt.

Das führte zu vielen Beschwerden und Nachfragen bei der Verbraucherzentrale. Besonders absurd war der Fall eines Hamburgers, an den noch drei Jahre nach seinem Tod ein Nachzahlungsschreiben verschickt wurde. Als seine Tochter den Anwälten mitteilte, dass ihr Vater längst tot sei, ging erneut ein Schreiben an den Verstorbenen, in dem er aufgefordert wurde, seinen eigenen Tod nachzuweisen. Wir forderten die Kassenärztliche Vereinigung auf, den Versand der Schreiben zu stoppen, und schalteten den Patientenbeauftragten der Bundesregierung ein. Doch nichts half – die gesetzlich vorgesehene Einziehung säumiger Praxisgebühren wird bis zum bitteren Ende durchgezogen. Eine Angehörige schrieb: „Sie haben meine 88 Jahre alte Schwiegermutter aufgefordert, die Praxisgebühr für eine Behandlung im Oktober 2009 zu zahlen. Doch sie hat bei ihrem Hausarzt die Praxisgebühr bezahlt. Für die Aufregung, in die Sie meine Schwiegermutter versetzt haben, fehlt uns jegliches Verständnis.“

### PATIENTEN BESSER BETEILIGEN

Seit 2011 wird die gesetzlich vorgesehene Patientenbeteiligung in Hamburg von uns koordiniert. Nachdem 2012 und 2013 jeweils ein sogenannter „PV-Brief“ umfassend über die Tätigkeit der Patientenvertreter informiert hatte, übernimmt diese Funktion seit 2015 die neue Homepage [www.patienten-hamburg.de](http://www.patienten-hamburg.de). Sie soll auch helfen, weitere Interessierte zu gewinnen, denn Patienten sollen verstärkt in Gremien beratend beteiligt werden. Gute Argumente können sich so wenigstens Gehör verschaffen.

## ZAHLEN

### RESONANZ

Im Jahr 2015 verzeichnete die Verbraucherzentrale Hamburg über alle Themenbereiche hinweg 156.251 Beratungskontakte zu Verbrauchern, darunter 49.689 telefonische, 52.574 persönliche und 53.988 schriftliche Beratungen. Bei 209 Vorträgen und Seminaren sowie bei 33 weiteren Veranstaltungen, teils mit Infoständen, informierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale die interessierte Öffentlichkeit.

Der Internetauftritt der Organisation [www.vzhh.de](http://www.vzhh.de) erzielte mit rund 3,5 Mio. Besuchen erneut einen sehr hohen Wert, der auch auf das starke Wachstum der Facebook-Fangemeinde zurückzuführen ist. Die Anzahl der Fans für die Facebook-Seite der Verbraucherzentrale Hamburg [facebook.com/vzhh](https://www.facebook.com/vzhh) wuchs weiterhin überdurchschnittlich schnell und konnte zum Ende des Jahres 12.372 Gefällt-mir-Angaben aufweisen. Zudem gab es mehr als 3.100 Kontakte mit Presse, Hörfunk und Fernsehen.

### MITGLIEDER UND MITGLIEDSCHAFTEN

#### Mitglieder der Verbraucherzentrale Hamburg e. V. 22 Verbände (Vorjahr 22)

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc), Landesverband Hamburg e. V.
- Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg e. V.
- BehindertenArbeitsgemeinschaft Harburg e. V.
- Bund der Versicherten e. V.
- dbb hamburg – beamtenbund und tarifunion
- Deutscher Familienverband, Landesverband Hamburg e. V.
- Deutscher Frauenring, Landesverband Hamburger Frauenring e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Hamburg
- DHB-Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden, LV Hamburg e. V.
- Diakonisches Werk, Landesverband Hamburg der Inneren Mission
- Europa-Union Landesverband Hamburg e. V.
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Hamburg
- Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e. V. (HAG)
- Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e. V.
- Hamburger Volkshochschule, Landesbetrieb der

- Freien und Hansestadt Hamburg
- Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie, Bezirk Hamburg/Harburg
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands e. V., Region Hamburg – Stadtverband
- Landfrauenverband Hamburg e. V.
- Mieter helfen Mietern, Hamburger Mieterverein e. V.
- Mieterverein zu Hamburg von 1890 r. V. im Deutschen Mieterbund (DMB)
- Nutzmüll e. V.
- ver.di, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hamburg

#### Außerdem 12 Einzelmitglieder (Vorjahr 12)

Stand: 31. Dezember 2015

#### Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc), Landesverband Hamburg e. V.
- Arbeitsrechtliche Vereinigung Hamburg e. V. (AVH)
- BehindertenArbeitsgemeinschaft Harburg e. V.
- BAG – Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen und -initiativen, München (assoziiertes Mitglied)
- CorA – Netzwerk für Unternehmensverantwortung c/o German Watch
- Europa-Union Landesverband Hamburg e. V.
- Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e. V. (HAG)
- Landesfrauenrat Hamburg e. V.
- Norddeutsches Insolvenzforum Hamburg e. V.
- Stiftung Zukunftsrat Hamburg e. V.
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ehem. Euro-Info Verbraucher e. V.)

Stand: 31. Dezember 2015

## FINANZEN

Die finanziellen Rahmenbedingungen waren auf Grund der im Berichtsjahr noch stabilen, außerordentlich hohen Eigeneinnahmen positiv.

### Gesamterträge

Die Gesamterträge lagen im Jahr 2015 bei 4.633 Tsd. Euro (Vorjahr: 4.424 Tsd. Euro; + 4,7 Prozent). Abzüglich Auflösung Sonderposten (Anlagevermögen) beliefen sich die Erträge auf 4.593 Tsd. Euro (Vorjahr 4.372 Tsd. Euro). Dieser für das Gesamtbudget maßgebliche Wert stieg damit um 5,0 Prozent.

### Zuwendungen des Bundes und Hamburgs

Die staatlichen Zuschüsse zusammen genommen stiegen von 2.510 Tsd. Euro um 154 Tsd. Euro (+ 6,1 Prozent) auf 2.663 Tsd. Euro. Der Anteil des Bundes am Gesamtbudget lag mit 879 Tsd. Euro bei 19,1 Prozent der Erträge ohne Anlagevermögen, der Anteil des Landes Hamburg bei 38,8 Prozent (Vorjahr: 40,4 Prozent).

Mit 519 Tsd. Euro (+3,0 Prozent) betrug die institutionelle Zuwendung für die Verbraucherzentrale Hamburg durch die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz wie im Vorjahr 29 Cent je Einwohner (Quelle: Statistisches Landesamt Hamburg/Schleswig-Holstein: 1,746 Mio. Einwohner am 31.12.2013; 1,763 Mio. Einwohner am 31.12.2014). Die Summe entsprach einem Anteil in Höhe von 11,3 Prozent des Gesamtbudgets.

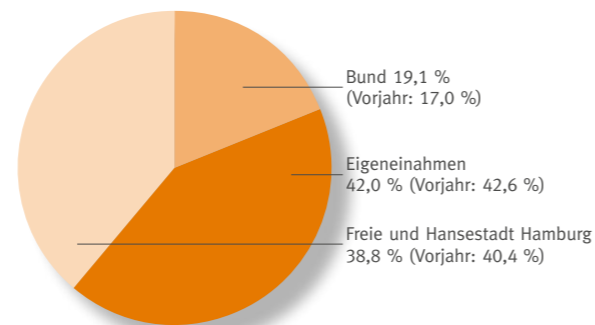
Die Verbraucherzentrale Hamburg verfügt damit im Verhältnis zu ihrem Gesamtetat über die geringste institutionelle Zuwendung aller Verbraucherzentralen und kann so perspektivisch ihren Kernaufgaben wie Beratung und Interessenvertretung für Verbraucher, verbraucherpolitische Interessenvertretung und Steuerung von Projekten immer weniger nachkommen. Die institutionelle Förderung ist der Dreh- und Angelpunkt der Finanzierung, der die Unabhängigkeit der Organisation gewährleisten und sie flexibel für die wachsenden und sich verändernden Aufgaben machen soll. Für die Zukunft ist es daher unerlässlich, dass die Freie und Hansestadt Hamburg durch eine Erhöhung der Zuwendung zu den führenden Bundesländern aufschließt.

Die aus der Basisfinanzierung und aus Projektmitteln bestehenden Gesamtzusendungen der Freien und Hanse-

stadt Hamburg verharren mit 1.783 Tsd. Euro in etwa auf dem Niveau des Vorjahres (1.768 Tsd. Euro).

Projektzusendungen der Europäischen Union (EU) erhielt die Verbraucherzentrale im Berichtsjahr wie im Vorjahr nicht.

### ZUSAMMENSETZUNG DER FINANZQUELLEN 2015 (IN EURO) bezogen auf 4.593 Tsd. Euro Gesamtbudget



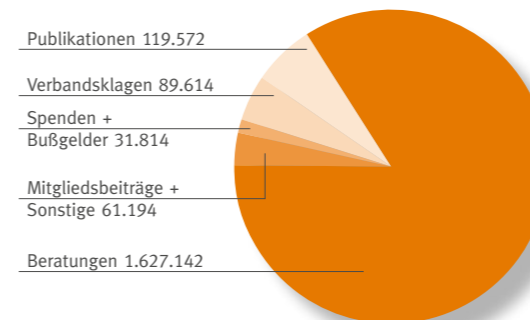
### Eigeneinnahmen

Die Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Hamburg erreichten im Berichtsjahr ein historisches Rekordhoch. Sie kletterten von 1.862 Tsd. Euro im Jahr 2014 um 3,6 Prozent auf 1.929 Tsd. Euro. Der eigenfinanzierte Anteil am Gesamtbudget (Gesamterträge abzüglich Auflösung Sonderposten und Auflösung Rückstellungen) lag mit 42,0 Prozent ungefähr auf Vorjahresniveau (42,6 Prozent). Unter den Verbraucherzentralen hat die Hamburger die mit Abstand höchste Eigenfinanzierungsquote, sowohl bezogen auf den Gesamtetat als auch auf die Einwohnerzahl.

Die Eigeneinnahmen stammten in der Reihenfolge ihrer Bedeutung aus den Quellen: Beratungen, Publikationen, Verbandsklagen, Spenden und Bußgelder, Mitgliedsbeiträge und Sonstige.

Zu den Eigeneinnahmen trugen Spenden und Bußgelder mit 32 Tsd. Euro bei. Gegenüber dem Vorjahr (44 Tsd. Euro) sank dieser Einnahmehereich um 27,3 Prozent. Zu dem Einnahmehereich gehören neben den Buß-

### ZUSAMMENSETZUNG DER EIGENEINNAHMEN 2015 (IN EURO) bezogen auf 1.929 Tsd. Euro



geldern die Zuschüsse des Fördervereins sowie Spenden von Verbrauchern und Unternehmen.

Unternehmen der anbietenden Wirtschaft wurden wegen Spenden angesprochen, verbunden mit drei Voraussetzungen: Bedingungsfreiheit (Ablehnung von Sponsoring), keine Werbung mit der Spende (Werbekontrolle), Transparenz (Veröffentlichung im Jahresbericht der Verbraucherzentrale).

### Spenden von Unternehmen an die Verbraucherzentrale Hamburg e.V. (in Euro)

- e.dat GmbH (2.500)
- EthikBank eG (500)
- Hamburger Sparkasse (2.000)
- Harry Brot GmbH (2.000)
- Nack Büroeinrichtungen GmbH (500)
- Sparda-Bank Hamburg Stiftung (10.000)
- Volksbank Eisenberg eG (500)

### Spenden von Unternehmen an den Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Hamburg e.V. (in Euro)

- Budnikowsky GmbH & Co KG, Hamburg (1.000)
- G & H Vermögensverwaltungs GmbH (300)
- Tchibo GmbH (1.000)

### Rückstellungen und Rücklagen

Bewährt hat sich die seit dem Jahresabschluss 1996 für die Verbraucherzentrale geltende Flexibilisierung der

Zuwendungsregeln. Die Möglichkeit, Vorsorge für bestehende Verpflichtungen und künftige Ersatzbeschaffungen durch die Bildung von Rückstellungen und Rücklagen zu treffen, wurde genutzt.

### Bilanz

Die Bilanz weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von 17 Tsd. Euro und einer Einstellung in die Rücklagen von 35 Tsd. Euro einen Bilanzgewinn von 15 Tsd. Euro und ein Vereinsvermögen von 192 Tsd. Euro auf.

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.  
Kirchenallee 22  
20099 Hamburg  
Telefon: (040) 24832-0  
Fax: (040) 24832-290  
info@vzhh.de  
www.vzhh.de  
www.facebook.com/vzhh

**Für den Inhalt verantwortlich:** Michael Knobloch,  
Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

**Redaktion:** Susanne Lehmann

**Gestaltung:** Berger + Berger

**Fotos:** Christian Martin, Colourbox.de,  
Fotolia.com, Verbraucherzentrale Hamburg

**Redaktionsschluss:** Juni 2016

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

**verbraucherzentrale**

*Hamburg*