



verbraucherzentrale

Hamburg

JAHRESBERICHT 2024

Themen, Zahlen und Finanzen



„Meine Frau und ich möchten uns bei Ihnen ganz herzlich für Ihre sehr gute Arbeit bedanken, sehr geehrte Frau Vollmer. Ohne Ihre Hilfe wäre dieser Erfolg ausgeblieben.“

Eine Verbraucherin per Mail



„Ich möchte mich mal für Eure Online-Vorträge bedanken. Ich habe jetzt schon an einigen teilgenommen und vieles dazugelernt.“

Eine Followerin auf Facebook

Liebe Leserin, lieber Leser,

der direkte Draht zu den Hamburgerinnen und Hamburgern ist der Kern unseres Wirkens für einen besseren Verbraucherschutz in der Freien- und Hansestadt und darüber hinaus. Gut 125.000 Kontakte konnten wir im Berichtsjahr 2024 verzeichnen. Im persönlichen Austausch erfuhren wir von den Problemen und Missständen, welche die Menschen umtreiben und für die sie von uns Lösungen erwarten. In einer immer komplizierter werdenden Konsumwelt bieten wir Ratsuchenden Orientierung und Rat, um für sich die richtigen Weichen für die Zukunft stellen.

Die persönlichen Kontakte schufen zugleich aber auch die Grundlage für all unsere weiteren Aktivitäten. Knapp 30 zumeist erfolgreiche Verfahren im kollektiven Rechtsschutz, etwa 1.500 Medienkontakte oder das politische Lobbying in Land und Bund profitierten davon, dass wir wussten, wo den Hamburgerinnen und Hamburgern der Schuh drückt. Auch unsere Legal-Techs wurden wieder gut genutzt. Unser Internetauftritt verzeichnete ein Allzeithoch bei den Besuchen.

Die Stimme der Verbraucherinnen und Verbraucher brachten wir zudem in verschiedenen Institutionen in Zivilgesellschaft und Verwaltung ein. So war die Verbraucherzentrale Hamburg im Beirat des Versicherungsombudsmanns, im Kuratorium der Stiftung Warentest, im Verbraucher- und Versicherungsbeirat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, im Fachbeirat Recyclinglabel, im Energiewendebeirat der Freien und Hansestadt, in der Lebensmittelbuchkommission und in vielen weiteren Gremien vertreten.

Welche Themen im vergangenen Jahr die Menschen bewegten, darüber gibt der vorliegende Bericht Auskunft. Besonders gefreut hat uns, dass wir im Februar 2024 zusammen mit den anderen maßgeblichen Organisationen eine Stabsstelle Patientenbeteiligung bei der Verbraucherzentrale Hamburg einrichten konnten, welche im Februar ihre Arbeit aufnahm. Was es damit auf sich hat, erfahren Sie im Bericht ab Seite sechs.

Liebe Leserinnen und Leser, es sind unsere engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die jeden Tag aufs Neue das Vertrauen der Ratsuchenden und unserer Kooperationspartner verdienen. Ihnen gilt mein ganz besonderer Dank. Ich danke zudem unseren Unterstützerinnen und Unterstützern in Politik, Verwaltung und in der Zivilgesellschaft, ohne die wir unsere vertrauensstiftende Arbeit nicht hätten leisten können.

Ich wünsche eine interessante Lektüre!

Michael Knobloch

Vorstand

INHALT

VERBRAUCHERZENTRALE HAMBURG E. V.	5
PATIENTENBETEILIGUNG	6
DAS WAR 2024	8
ZAHLEN & FAKTEN	14
HIGHLIGHTS AUS DEN ABTEILUNGEN	16
EIN MITGLIED STELLT SICH VOR	24
FINANZEN	25
ORGANISATION	26

Fotonachweise:

Illustrationen: shutterstock/inspiring.team

Seite 8 (Grafik Finanzen): kwh-Design

Seite 9 (Grafik Katzen): Designagentur Hespern

Seite 8-14 (Fotos): Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

UNSER VEREIN

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist ein eingetragener Verein. Mitglieder sind 23 verbraucherorientierte Verbände und zehn Einzelmitglieder. Interessierte Einzelpersonen können darüber hinaus den Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Hamburg tatkräftig unterstützen.

••• VEREINSMITGLIEDER

23 Verbände

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc), Landesverband Hamburg e.V.
- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Hamburg e.V.
- Behinderten Arbeitsgemeinschaft Harburg e.V.
- Bund der Versicherten e.V., Hamburg
- dbb hamburg beamtenbund und tarifunion
- Deutscher Frauenring, Landesverband Hamburger Frauenring e.V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Hamburg
- Diakonisches Werk, Landesverband Hamburg der Inneren Mission
- Europa Union, Landesverband Hamburg e.V.
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Hamburg
- Grundeigentümer-Verband Hamburg von 1832 e.V.
- Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e.V.
- Hamburger LAG 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.
- Sozialverband Deutschland e.V. (SoVD), Landesverband Hamburg
- Sozialverband VdK Hamburg
- ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hamburg

Zehn Einzelmitglieder

••• VERWALTUNGSRAT

Vorsitz: Marielle Eifler

(Mieterverein zu Hamburg von 1890 r.V.)

Stellvertretender Vorsitz: Heiko Kunert

(Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e.V.)

Mitglieder: Prof. Dr. Annegret Flothow (Einzelmitglied), Prof. Dr. Axel Halfmeier (Einzelmitglied), Anja Keuchel (ver.di)

••• GESCHÄFTSLEITUNG

Vorstand: Michael Knobloch

Mitglied der Geschäftsleitung: Heinke Steinhäuser

Stand: Juni 2025

IM EINSATZ FÜR VERSICHERTE

Die Abteilung Gesundheit und Patientenschutz bringt die Perspektive von Versicherten in gesundheitspolitische Gremien ein – etwa bei der ehrenamtlichen Patientenbeteiligung oder im Verwaltungsrat des Medizinischen Dienstes. So wird Patientenschutz konkret.

Eines der bekanntesten Bonmots der deutschen Gesundheitspolitik lautet: „Der Patient steht im Mittelpunkt – und da steht er auch immer im Weg.“ Viele langjährige Akteure verdrehen ob seines übermäßigen Gebrauchs inzwischen genervt die Augen. Doch seine Beliebtheit hat einen Grund: Im Kern trifft es die Realität. In der deutschen Gesundheitspolitik, die von zahlreichen mächtigen und finanzstarken Akteuren geprägt ist – etwa Ärzteschaft, Krankenkassen, Versicherungen und Krankenhausgesellschaften – bleiben die Interessen von Patientinnen und Patienten häufig ungehört. Zwar betonen alle Beteiligten, das Wohl der Versicherten besonders zu beachten. Angesichts wirtschaftlicher Interessen und faktischen Handelns lässt sich daran jedoch berechtigt zweifeln.

In einem pluralistischen System der Interessenvertretung und des Interessenausgleichs müssen Positionen durch legitimierte Akteure gebündelt und gegenüber dem politischen System formuliert werden. Die Verbraucherzentrale Hamburg über-

nimmt diese Aufgabe im Bereich Verbraucherschutz insbesondere durch Öffentlichkeitsarbeit und Gespräche mit politischen Entscheidungsträgern – gestützt auf ihre Beratungserfahrung.

Auch in der Gesundheitspolitik können Interessen auf einem „Marktplatz der Ideen“ vertreten werden. Allerdings legt der Staat hier stärker als in anderen Politikfeldern fest, welche Akteurinnen und Akteure beteiligt werden. Geltendes Prinzip ist die sogenannte Gemeinsame Selbstverwaltung. Viele untergesetzliche Regelungen werden von den Beteiligten selbst diskutiert und verhandelt – meist in formell festgelegten Gremien. Seit 2004 ist die Beteiligung von Patientenvertretungen auf Landes- und Bundesebene gesetzlich verankert.

Die Abteilung Gesundheit und Patientenschutz der Verbraucherzentrale Hamburg ist eine von drei Organisationen, die berechtigt sind, auf Landesebene Vertreterinnen und Vertreter in Gremien der Gemeinsamen Selbstverwaltung zu entsenden oder zu akkreditieren. Zwei Beispiele für diese Arbeit stellen wir hier vor:



Im Februar 2024 nahm – nach langwierigen Verhandlungen mit den Krankenkassen und der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg – die neue Stabsstelle Patientenbeteiligung ihre Arbeit auf. Sie ist an die Abteilung Gesundheit und Patientenschutz angebunden und unterstützt hauptamtlich die ehrenamtlichen Patientenvertreterinnen und -vertreter bei der Wahrnehmung ihrer Beteiligungsrechte, etwa im Landesausschuss, im erweiterten Landesausschuss sowie im Zulassungs- und Berufungsausschuss. In diesen Gremien werden für Hamburg zentrale Entscheidungen zur Bedarfsplanung getroffen – also zur Sicherstellung der ambulanten Versorgung und zur Vermeidung von Fehlversorgungen.

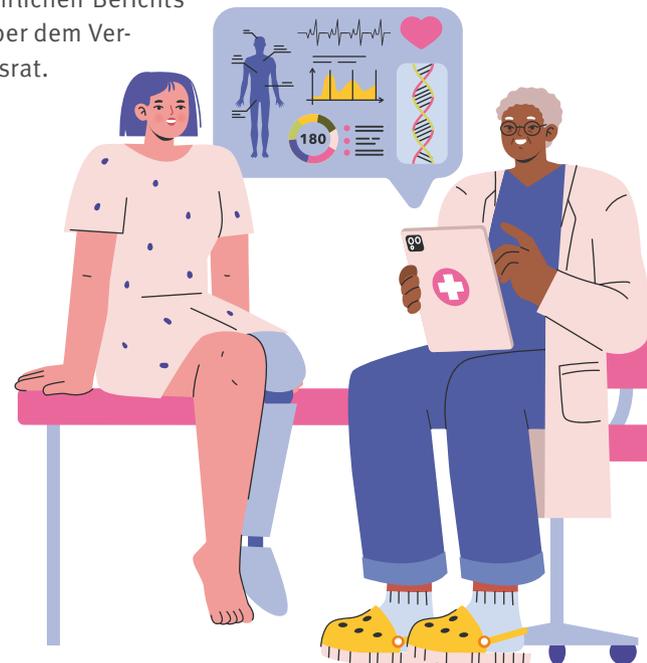
Zwar besitzen die Patientenvertreterinnen und -vertreter in diesen Gremien kein Stimmrecht, können jedoch durch ihr Mitberatungsrecht Einfluss auf die Diskussion nehmen und die Patientenperspektive sichtbar machen. Die Stabsstelle organisiert unter anderem Austauschtreffen, rekrutiert neue Kandidatinnen und Kandidaten – für eine in der Öffentlichkeit wenig bekannte, aber sehr spezifische Aufgabe –, unterstützt bei inhaltlichen Fragen und vielem mehr. Es zeigt sich: Ehrenamt braucht Hauptamt.

Patientenvertretung im Medizinischen Dienst Nord

Darüber hinaus ist die Abteilung durch eine Mitarbeiterin als Patientenvertreterin direkt im Verwaltungsrat des Medizinischen Dienstes Nord vertreten und gibt dort den Interessen von Versicherten eine Stimme. Seit Inkrafttreten des MDK-Reformgesetzes 2020 stehen den 23 Vertreterinnen und Vertretern der Kran-

kenkassen insgesamt fünf stimmberechtigte Vertreterinnen und Vertreter gegenüber, die die Belange von Patientinnen und Patienten, pflegebedürftigen und behinderten Menschen sowie pflegenden Angehörigen wahrnehmen.

Im Jahr 2024 war unsere Mitarbeiterin an wichtigen Entscheidungen beteiligt – etwa bei der Auswahl eines neuen Vorstands des Medizinischen Dienstes (MD) mit dem Ziel, geeignete Kandidatinnen und Kandidaten im Sinne der Patienten vorzuschlagen. Der Verwaltungsrat bestellt außerdem eine unabhängige Ombudsperson, an die sich Versicherte bei Beschwerden über den MD vertraulich wenden können. Auch hier wachen die Patientenvertreterinnen und -vertreter über die Interessen der Versicherten – sei es bei der Auswahl der Ombudsperson oder bei der Bewertung ihres jährlichen Berichts gegenüber dem Verwaltungsrat.





1

Januar

Die Tuc Bake Rolls sind unsere **Mogelpackung des Jahres 2023**. Mit großem Abstand gewannen die Brotchips des Unternehmens Mondelez unseren Negativpreis. Insgesamt erhielt der Snackartikel 54,7 Prozent der Stimmen – und damit mehr als die Hälfte der über 21.000 abgegebenen Stimmen.

Gemeinsam mit dem Bund der Versicherten haben wir Klage gegen die **Axa Lebensversicherung AG** erhoben. Aus unserer Sicht ist die vierseitige Widerrufsbelehrung der Axa Relax PrivatRente Chance fehlerhaft, intransparent und benachteiligt Kundinnen und Kunden.



2024



2

Februar

Gemeinsam mit der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz haben wir eine neue **Informationskampagne** gestartet. Sie soll Familien einen besseren Überblick über ihre Ausgaben geben und ihnen bei der Kontrolle der eigenen Finanzen helfen.

Das Landgericht Hamburg bestätigt, dass Upfield Verbraucherinnen und Verbraucher durch die Verringerung der Füllmenge seines Produkts **Sanella** von 500 auf 400 Gramm pro Becher ohne einen klaren Hinweis auf die Reduzierung in die Irre führt. Wir hatten zuvor geklagt. Es ist ein wegweisendes und einmaliges Urteil zum Thema Mogelpackungen.



3

März

Auf dem Dach der Verbraucherzentrale erzeugt ab sofort eine **moderne Photovoltaikanlage** saubere Energie für Hamburg. Die Anlage produziert auf einer Fläche von 70 Quadratmetern rund 12.000 Kilowattstunden sauberen Strom pro Jahr und spart dabei über fünf Tonnen Kohlenstoffdioxid ein. Mit einer Leistung von 13,83 Kilowatt-Peak gleicht sie nach vier Jahren die bei ihrer Herstellung verursachten Emissionen wieder aus.

Anlässlich des **Weltverbrauchertages am 15. März** warnen wir gemeinsam mit der Polizei Hamburg vor Gefahren beim Online-Shopping. Zum bundesweiten Aktionstag, der 2024 unter dem Motto „Pass auf Deine Mäuse auf!“ stattfindet, informieren wir an einem Infostand in der Zentralbibliothek über sicheres Einkaufen im Internet.



4

April



Was muss ich beachten, wenn ich ins Ausland ziehe? Wen muss ich über meinen Umzug informieren? Welche Dokumente und Versicherungen brauche ich? Mit Hilfe unserer **interaktiven Checkliste** können sich junge Leute schnell einen umfassenden Überblick über die To-Dos eines Auslandsaufenthalts verschaffen, um nichts Wichtiges zu vergessen. Unser kostenloses Online-Angebot gibt rechtliche Hinweise, Spartipps und Hilfestellungen zur Vertragsgestaltung.

Noch immer werden Studierenden **nicht bedarfsgerechte Finanzprodukte** empfohlen und verkauft – noch dazu auf einem neutralen Boden wie dem Universitätsgelände. Oftmals fällt dies jedoch erst nach Jahren der Einzahlung auf. Die Verbraucherzentralen haben dazu eine bundesweite Informationskampagne gestartet.

5

Mai

Mit dem 2024 verabschiedeten Solarpaket 1 sollen künftig einige Hürden wegfallen, die den Betrieb insbesondere kleiner **Stecker-Solargeräte**, sogenannter Balkonanlagen, bisher erschwert haben. Ob und für wen welche Solaranlage sinnvoll ist, was zu beachten ist und welche Fördermittel es gibt, erfahren Ratsuchende im Mai bei unseren kostenfreien Beratungswochen.

Vom 13. bis 17. Mai informieren die Verbraucherzentralen in der „**Fokuswoche Ziele – Neue Wege. Nach der Schule**“ Schülerinnen und Schüler bundesweit über Themen, die für den Start ins Leben nach der Schule wichtig sind.

TO DO-LISTE



6

Gesunde Ernährung von Anfang an

Stillen, Säuglingsnahrung, Breie und Gläschenkost

verbraucherzentrale

20. Auflage



Juni

Die Ernährung in den ersten Lebensmonaten legt den Grundstein für die Gesundheit und Entwicklung eines Kindes. Unser aktualisierter **Ratgeber „Gesunde Ernährung von Anfang an“** gibt verlässliche Antworten auf Ernährungsfragen im neuen Alltag mit einem Baby.

Das Landgericht Berlin II untersagt es dem **Lieferservice Flink**, Kundinnen und Kunden für ihren Einkauf eine Lagergebühr zu berechnen. Wir hatten das Unternehmen verklagt, da es keine von uns eingeforderte Unterlassungserklärung abgeben wollte.

7

Juli

Für einen ersten Austausch traf Julia Bönisch, neue Vorständin der **Stiftung Warentest**, unseren Vorstand Michael Knobloch in der Verbraucherzentrale. Knobloch wurde ebenfalls in 2024 für vier Jahre zum stellvertretenden Mitglied des Kuratoriums der Stiftung Warentest berufen.



2024

8

Mit dem Beginn einer Berufsausbildung verfügen junge Menschen erstmals über ein eigenes Einkommen und sind nicht mehr grundsätzlich über ihre Eltern versichert. Um weiterhin einen umfassenden Versicherungsschutz zu gewährleisten, raten wir Auszubildenden dazu, notwendige Verträge zum **Start in die Ausbildung** zu prüfen und im Bedarfsfall abzuschließen.



August

Levi Siebels verstärkt unsere Umweltschutzabteilung: Erstmals stellen wir in Zusammenarbeit mit der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft einen jungen Kollegen ein, der bei uns bis Sommer 2025 sein **Freiwilliges Ökologisches Jahr** absolviert. Wir erhoffen uns davon frische Impulse für eine Verjüngung der Verbraucherzentrale, eine höhere Schlagkraft unserer Abteilung und einen besseren Zugang zu jungen Zielgruppen.

9

September

Wir haben die **Iglo GmbH** erfolgreich abgemahnt. Der Markenhersteller darf sein Tiefkühlgericht „Gnocchi mit Blattspinat in feiner Gorgonzola-Sauce“ nicht mehr unter der Marke „Veggie Love Meals“ verkaufen, da das Produkt nicht vegetarisch ist. Der verwendete Gorgonzola-Käse enthält tierisches Lab, das in der Regel aus den Mägen geschlachteter Kälber stammt.

Das bereits 2023 in Kraft getretene Kohlendioxidkostenaufteilungs-gesetz entfaltet nun seine Wirkung. Wer eine Wohnung vermietet, muss einen Teil der **Kosten für den Kohlendioxid-Ausstoß** durch Heizung und Warmwasser tragen. Dies gilt erstmals für die aktuellen Heizkostenabrechnungen, deren Abrechnungszeitraum 2023 beginnt. Wir erläutern Ratsuchenden die Details.



Nach sechs Jahren und über mehrere Instanzen endet mit dem Urteil des Bundesgerichtshofes (BGH) unser Verfahren gegen die **Allianz Lebensversicherung AG**: Aus unserer Sicht benachteiligt die Allianz mit der Art und Weise ihrer Überschussbeteiligung Kundinnen und Kunden mit älteren Allianz-Rentenversicherungsverträgen. Der BGH urteilt anders. Immerhin ist nun geklärt, wie die Überschüsse verwendet werden dürfen.



10



verbraucherzentrale

GESETZLICH ODER PRIVAT KRANKENVERSICHERN?

Entscheidungshilfe für Verbraucherinnen und Verbraucher

Oktober

Die Wahl zwischen gesetzlicher und privater Krankenversicherung stellt viele Menschen vor eine schwierige und folgenreiche Entscheidung. Unsere neue **Infobroschüre „Gesetzlich oder privat krankenversichern?“** zeigt auf, welche Punkte bei der Entscheidung zu berücksichtigen sind und welche langfristigen Konsequenzen beide Modelle haben können.

Mit einer Kick-Off-Veranstaltung im Haus der Barrierefreiheit geht die neue **Stabsstelle Patientenbeteiligung** Hamburg offiziell an den Start. Die neu geschaffene Stabsstelle unterstützt hauptsächlich die ehrenamtlichen Patientenvertreterinnen und -vertreter bei der Wahrnehmung ihrer Beteiligungsrechte im Landesausschuss, im erweiterten Landesausschuss sowie im Zulassungs- und Berufungsausschuss.

WIE KLIMAFREUNDLICH IST DEIN BURGER-MENÜ?



Jetzt bestellen

11

November

Burger – eine Klimasünde? Ganz so einfach ist es nicht, denn je nach Zutat kann die CO₂-Bilanz eines Burgers geringer ausfallen als gedacht. Wie sich Regionalität, Saisonalität und die Wahl tierischer oder pflanzlicher Zutaten auf die Klimabilanz auswirken, veranschaulicht ein neues **Online-Spiel der Verbraucherzentralen**: „Wie klimafreundlich ist dein Burger?“

Verbraucherinnen und Verbraucher ärgern sich immer wieder über den schlechten **Kundenservice von Unternehmen**. Anbieter sind oft schwer erreichbar, halten Absprachen nicht ein oder dokumentieren die Anliegen ihrer Kundinnen und Kunden nur unzureichend. Mit einem neuen Online-Angebot der Verbraucherzentralen können Verbraucher und Verbraucherinnen ab sofort kostenlos und unkompliziert Musterschreiben für typische Serviceprobleme erstellen.

12

Dezember

Das Oberlandesgericht Koblenz untersagt dem **Debeka Lebensversicherungsverein a. G.** die Verwendung einer Klausel in den AGB zum Stornoabzug bei der Kündigung von Kapitallebens- und Rentenversicherungen. Die Kammer folgt damit im Wesentlichen unserer Klage. Die rechtswidrige Klausel ermöglicht dem Versicherer, bei einer vorzeitigen Beendigung eines Vertrags durch den Versicherungsnehmer neben den gängigen Stornokosten eine weitere Stornogebühr von bis zu 15 Prozent abzuziehen.

In Zeiten hoher Lebensmittelpreise greifen viele Menschen verstärkt zu **günstigen Handelsmarken**. Ob sie dabei auf Qualität verzichten müssen und tatsächlich Geld sparen, haben wir in einem Marktcheck untersucht.



2024

→ 2025

DIE VERBRAUCHERZENTRALE IN ZAHLEN



12.000

Kilowattstunden Strom

Strom produziert die Photovoltaikanlage auf dem Dach der Verbraucherzentrale

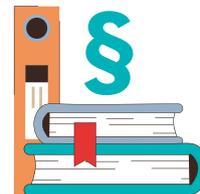


23.050

Besucherinnen und Besucher im Infozentrum

28.830

Anrufe in unserer Telefonzentrale



49

Schieds- und Schlichtungsstellenverfahren



1.999

gemeldete Mogelpackungen



Legende

● Sprechstunden im Quartier

● Zentrale

BERATUNGS- UND INFORMATIONSKONTAKTE



116

**Vorträge und
Veranstaltungen**
(Präsenz und Online)



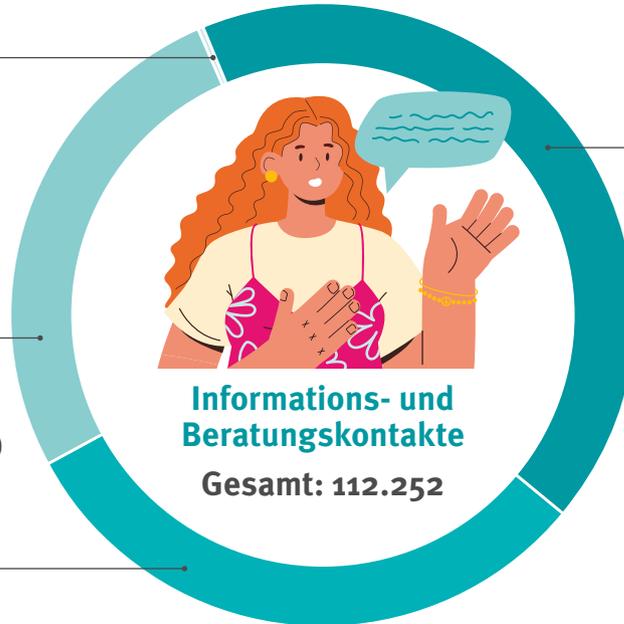
29.609

Schriftlich (inkl. E-Mail)



34.982

Persönlich (inkl. Video)



47.545
Telefonisch



3.874.883

Besuche auf
www.vzh.de



68.284

Zugriffe auf unsere
Consumer-Tech-Angebote



109

versandte
Pressemitteilungen



1.496

Medienkontakte

HIGHLIGHTS AUS DEN ABTEILUNGEN

... EINKAUF, REISE, FREIZEIT

Bereits seit einigen Jahren pflegen wir auf unserer Website eine Liste unseriöser Online-Shops – sogenannter Fake-Shops. Diese Liste wurde im Jahr 2024 über 282.000 Mal aufgerufen und damit sogar noch häufiger als im Vorjahr.

Neben Fake-Shops, die nach Erhalt des Geldes keine Ware liefern, sorgen auch vermeintliche Online-Mode-Shops für Frust und finanzielle Verluste bei Verbraucherinnen und Verbrauchern. Durch ihre .de-Domain erwecken sie den Eindruck, in Deutschland ansässig zu sein, und versuchen mithilfe ansprechender Werbung – zunehmend auch mit unwahren, aber rührseligen Geschichten über kleine Start-ups oder angeblich traditionsreiche Familienunternehmen – Konsumentinnen und Konsumenten zum Kauf zu verleiten.

Auch Zahlungsaufforderungen für unerwünschte und nicht bestellte Zeitschriftenabonnements gaben in diesem Jahr wieder häufig Anlass zu Beschwerden. Zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher bedarf es einer verbindlichen Bestätigungslösung für telefonisch geschlossene Verträge.



„Sehr geehrter Herr Laske, mit Leichtigkeit haben Sie das Versandhaus dazu gebracht, deren unberechtigte Forderungen zurückzuziehen – ein Ergebnis, was ich mit unzähligen E-Mails nicht erreichte habe. Das ist Verbraucherzentrale par excellence!!! Vielen herzlichen Dank!!!“

Mian C. per Mail

... ENERGIELOTSEN UND ENERGIEBERATUNG

Die Verbraucherzentrale führte im Rahmen ihrer seitens des Bundes geförderten Aktivitäten in 2024 mehr als 2.500 persönliche Beratungen durch und hatte 18 Beratungskräfte dazu im Einsatz. Besonders beliebt waren die Energiechecks. Ob Wärmepumpe, Gebäudehülle oder Solar: Unsere Energieberaterinnen und -berater kamen zu den Ratsuchenden nach Hause, um sich ein genaues Bild vor Ort zu machen. Ebenfalls sehr beliebt waren die angebotenen Videoberatungen, die mehr als die Hälfte der übrigen persönlichen Beratungen ausmachten.

Die Kooperation mit den Hamburger Energielotsen konnte Mitte des Berichtsjahres verlängert und für die kommenden Jahre gesichert werden. Mehr als 5.000



Beratungsgespräche erbrachte das Team der Verbraucherzentrale über die dazu eingerichtete Telefonhotline allein im Jahr 2024. Damit war die Nachfrage geringer als zu Zeiten der Energiepreiskrise 2022/23, lag aber noch immer deutlich über dem Niveau der Vorjahresjahre.

ENERGIERECHT

Im Jahr 2024 standen Preiserhöhungen im Fokus. Einige Anbieter senkten trotz Ende der Energiekrise ihre Preise nicht. Der Wegfall der Preisbremsen zum Jahreswechsel sowie die Mehrwertsteuererhöhung auf Gas und Fernwärme ab April verschärften die Lage – besonders für Menschen mit geringem Einkommen. Auch über untergeschobene Gas- und Stromverträge, etwa durch Haustürgeschäfte oder falsche Angaben am Telefon, beschwerten sich zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher. Wir konnten viele dieser Verträge rückabwickeln.

Auch Beschwerden rund um Fernwärmeverträge nahmen stark zu. Bei manchen Anbietern stiegen Abschläge um bis zu 300 Prozent. Viele Ratsuchende wendeten sich wegen verspäteter Energiekostenabrechnungen ihrer Vermieter aus 2022 an uns. Hoher Beratungsbedarf bestand auch zu den Sammelklagen gegen E.on und Hansewerk Natur – wir informierten in Veranstaltungen und halfen bei der Anmeldung.

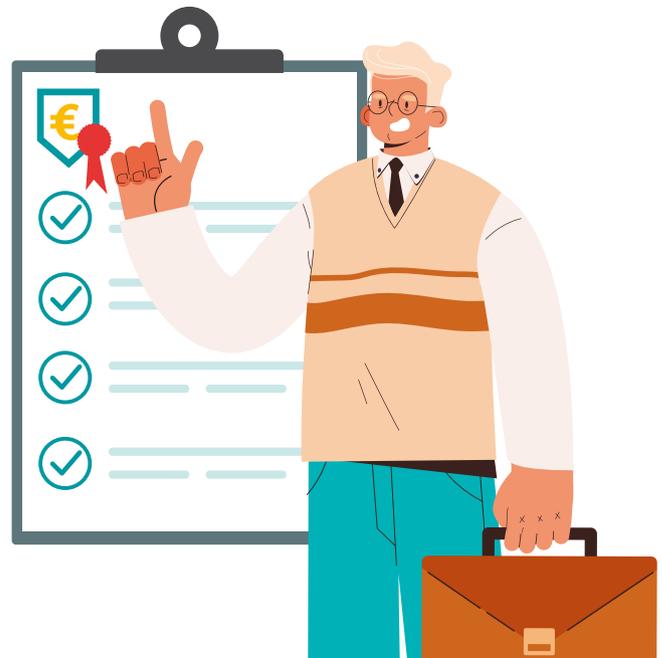
 „Ich hatte Probleme mit meinem Stromanbieter und der Mitarbeiter der Verbraucherzentrale hat mir den richtigen Ratschlag gegeben. Ich bin total dankbar, aus dieser zermürbenden Geschichte raus zu sein.“

Chris W. auf Google

GELDANLAGE UND ALTERSVORSORGE

Das Thema Geldanlage für Frauen boomt. Wir erhalten nicht nur zahlreiche Presseanfragen, führen Beratungen und Präsenzvorträge zu diesem Thema durch – im Jahr 2024 haben wir erstmals auch einen kostenpflichtigen Online-Vortrag in unser Programm aufgenommen. Dieser wurde von Ratsuchenden gut angenommen, sodass wir ihn dauerhaft in unser Vortragsangebot integriert haben.

Im Berichtsjahr haben wir ein Produkt der Hamburger Sparkasse ins Visier genommen: Ein auf 60 Monate angelegtes Festgeld verlängert sich automatisch um weitere 60 Monate, wenn Kundinnen und Kunden es nicht rechtzeitig kündigen. Wir halten diese Praxis für rechtswidrig und haben die Haspa zunächst abgemahnt. Da sie keine Unterlassungserklärung abgeben wollte, haben wir Klage eingereicht.





„Ich hatte mich zur Geldanlage und Vermögensberatung angemeldet und eine sehr professionelle und ausführliche 1,5 stündige Beratung erhalten. Hatte ich vorher wenig Wissen, einen bunten Mix von Geldanlagen und keine Ahnung was zu tun, so bin ich danach mit einem Fahrplan, den ich selbst durchführen kann, wieder nach Hause gegangen. Herzlichen Dank, das war toll!“

Daniela O. auf Google



GESUNDHEIT UND PATIENTENSCHUTZ

Auch im Jahr 2024 war die Abteilung Gesundheit und Patientenschutz wieder stark gefordert: Selbstgefälliges Verhalten gesetzlicher Krankenkassen, mögliche Behandlungsfehler in Arztpraxen und verweigerte Leistungen privater Krankenversicherungen sorgten für zahlreiche Anfragen – sei es am Beratungstelefon, im Videocall oder im persönlichen Gespräch.

Zum Jahresbeginn häuften sich insbesondere Anfragen zu einem PKV-Beitragsoptimierer, der mit einer aggressiven Vertriebsstrategie auftrat. Er lockte mit Angeboten, die zu gut klangen, um wahr zu sein – und es letztlich auch nicht waren. Wir warnten vor überzogenen Versprechen und klärten über die Hintergründe eines Tarifwechsels auf. Inzwischen ist der Anbieter nicht mehr erreichbar und reagiert auch nicht auf Nachfragen – ein klassischer Fall von „Geld kassieren und verschwinden“.



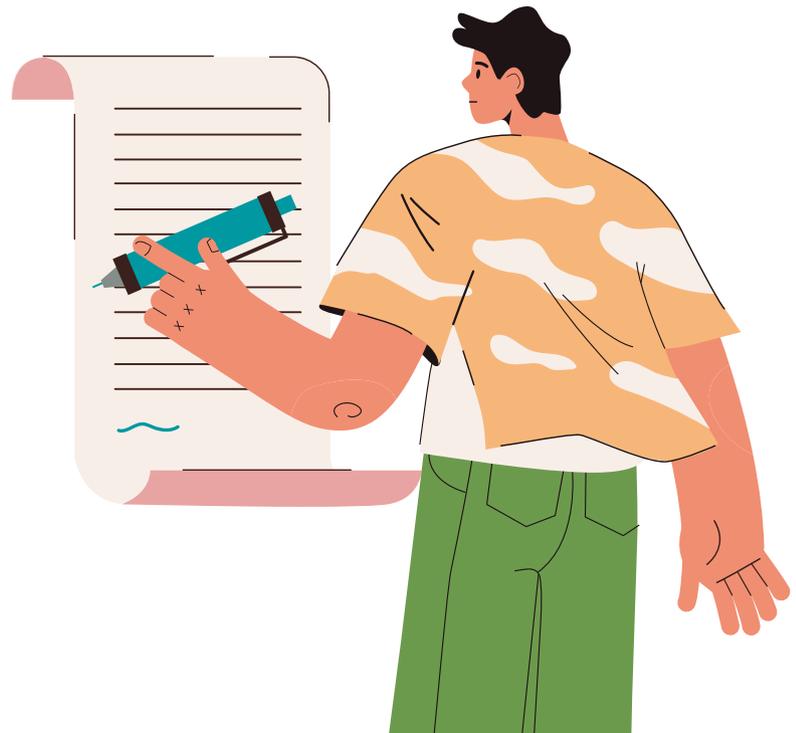
IMMOBILIENFINANZIERUNG

Nachdem sich der stagnierte Markt für Bestandsimmobilien 2024 wieder etwas erholt hat und auch die

Zinsen sich auf einem relativ stabilen Niveau eingependelt haben, kommt wieder etwas Bewegung in den Markt. Es werden sowohl vermehrt Bestandsimmobilien auf den Markt angeboten, als auch zunehmend mehr Menschen ziehen wieder einen Immobilienerwerb in Betracht.

Allerdings schwächelt der eigentlich so wichtige Markt für neue Immobilien. Zum einen bleibt es so bei einer Wohnungsknappheit, die auch den Mietmarkt verteuert. Zum anderen sind viele Bauinteressierte verunsichert, weil politisch offenbar vor allem Geschossbau gewünscht ist.

Die Beratungsnachfrage richtet sich daher – neben der weiterhin stark nachgefragten Immobilienverzehrerberatung (Immobilienverrentung) – zunehmend auf



klassische Kauffinanzierungen sowie auf energetische Sanierungen.

Unser Verfahren gegen die Süd-West-Kreditbank Finanzierung GmbH ist noch nicht entschieden. Wir hatten Ende 2023 wegen sittenwidriger Darlehensverträge und fehlerhafter Kreditwürdigkeitsprüfung Klage eingereicht.

... KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ

Ein Hamburger Lebensmittelhersteller bewarb eines seiner Produkte aus der Reihe Veggie Love mit der Bezeichnung: „Veggie Love Meals Gnocchi mit Blattspinat in feiner Gorgonzola-Sauce“. Auf der Rückseite der Verpackung war jedoch im Kleingedruckten vermerkt, dass das Produkt aufgrund des bei der Herstellung von Gorgonzola verwendeten Labs per Definition nicht vegetarisch ist.

Immobilienrente: Im eigenen Haus wohnen bleiben und dennoch finanziell profitieren – dieses Modell interessiert viele ältere Menschen. Entsprechend vielfältig sind seit Jahren die Angebote gewerblicher Anbieter. Zwei von ihnen mahnten wir wegen irreführender Werbung ab.

Auch unzulässige Klauseln zum gesetzlichen Widerrufsrecht sorgten für Ärger: So verlangte etwa der in Hamburg ansässige DFB-Fanshop, dass Verbraucherinnen und Verbraucher Trikots im Falle eines Widerrufs auf eigene Kosten nach Großbritannien zurücksenden müssen.

In allen genannten Fällen gaben die Unternehmen die von uns geforderte Unterlassungserklärung ab.



„In einer Welt, in der Verbraucher oft mit komplexen rechtlichen und wirtschaftlichen Herausforderungen konfrontiert sind, bieten Sie eine wertvolle Unterstützung und Beratung. Ihre Aufklärungsarbeit trägt dazu bei, dass Verbraucher informierte Entscheidungen treffen können und ihre Rechte respektiert werden.“

Sascha T. per Mail

... KONTO, KREDIT

In unserer Kurzberatung begegnen wir immer wieder Verbraucherinnen und Verbrauchern, die aufgrund der Inflation und der damit verbundenen stark gestiegenen Lebenshaltungskosten mit ihrem Haushaltseinkommen nicht mehr auskommen. Eine häufige Folge: überzogene Konten.



20 | Highlights aus den Abteilungen

Früher oder später schlägt die Bank dann oft eine Umschuldung in einen Ratenkredit vor. Viele Betroffene fragen in unserer Beratung nach möglichen Alternativen.

Auch aus diesem Grund haben wir 2024 das Consumer-Tech-Tool „Kredit-Check“ entwickelt. Es bietet Ratsuchenden eine erste Orientierung. Mit dem Tool können Verbraucherinnen und Verbraucher prüfen, ob ihr Ratenkredit überteuert ist oder ob die monatliche Rate im Verhältnis zu ihrer finanziellen Lage zu hoch angesetzt wurde.



„Ich möchte mich hiermit herzlich bedanken. Mit der unabhängigen Geldanlage-Beratung als Stütze und Bestätigung einiger Dinge, die ich schon im Kopf hatte, fielen mir viele Entscheidungen leichter. Deswegen habe ich bereits fast alle Anregungen, die ich mitgenommen habe, umgesetzt.“

Sabine L. per Mail



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Die steigenden Preise für Lebensmittel bewegten auch 2024 viele Verbraucherinnen und Verbraucher. Mit großer Mehrheit wählten sie die Brotchips Tuc Bake Rolls von Mondelez zur Mogelpackung des Jahres. Ein besonders raffinierter Marketingtrick verteuerte den Snack um mindestens 127 Prozent.

Eine weitere Mogelei sorgte für Verärgerung: Der Saftersteller Eckes-Granini streckte seinen Orangensaft mit Zuckerwasser. Das Ergebnis: Der Granini Trinkgenuss Orange enthielt nur noch 50 statt 100 Prozent Fruchtsaft – ein typischer Fall von Skimpflation.

Auch die Prospekte mit Sonderangeboten im Einzelhandel haben wir uns genauer angeschaut. Das Ergebnis war ernüchternd: Sie entpuppten sich als Anleitung zu ungesundem Essen. Süßes, Snacks sowie Fleisch und Wurst dominierten das Angebot. Obst, Gemüse und andere pflanzliche Lebensmittel bewirbt der Handel nur selten – trotz aller Lippenbekenntnisse.



„Die öffentliche Bekanntgabe von durch Skimpflation belasteten Produkten, vor allem im Lebensmittelbereich, hilft kritischen Konsumenten bei der richtigen Entscheidung und bewahrt sie vor Betrug. Weiter so!“

Monika & Reinhard R. auf Google

... RUNDfunkBEITRAG

Wie kann ich ein Beitragskonto abmelden? Was benötige ich für Unterlagen, um mich von der Zahlung des Rundfunkbeitrags befreien zu lassen? Muss meine studierende Tochter den Rundfunkbeitrag für ihr Zimmer im Wohnheim zahlen? Diese und viele andere Fragen von Verbraucherinnen und Verbrauchern konnten wir auch 2024 weiterhin zuverlässig in unserer Rundfunkbeitragsberatung beantworten.

Viele Ratsuchende wandten sich auch an uns, weil sie mit dem Beitragsservice Kontakt aufnehmen wollten, aber versehentlich auf die falsche Website geraten waren. Auf solchen „Trittbrettfahrer“-Seiten wie www.service-rundfunkbeitrag.de wird für teures Geld angeboten, was es beim Beitragsservice kostenlos gibt.



Auf unserer Webseite warnten wir daher mehrfach vor diesen Angeboten, die den arglosen Ratsuchenden nur das Geld aus der Tasche ziehen wollen.



„Ich bedanke mich herzlich für Ihre schnelle und ausführliche Antwort, die mir gut weitergeholfen hat. Inzwischen habe ich eine Abmeldebestätigung angefordert und hoffe, dass ich damit die Angelegenheit beim Beitragsservice beenden kann.“

Klaudia G. per Mail

... SCHULDNERBERATUNG

In der Schuldner- und Insolvenzberatung geht es naturgemäß darum, Menschen mit finanziellen Problemen zu unterstützen. In diesem Zusammenhang hatten wir im wahrsten Sinne des Wortes Kontakt zu Tausenden von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Neben 3.111 Kurz- und Notfallberatungen, 2.739 telefonischen Auskünften und 562 Schuldner- und Insolvenzberatungen stachen insbesondere die 348 Bescheinigungen für Pfändungsschutzkonten (P-Konto) hervor. Das bedeutet, dass wir an jedem der 252 Arbeitstage im Durchschnitt 1,4 Pfändungsbescheinigungen erstellt haben. Dies ist ein starkes Indiz dafür, dass die Reform, mit der die Anzahl der Kontopfändungen gesenkt werden sollte, eher das Gegenteil bewirkt hat.

... TELEFON UND INTERNET

Seit Juli 2024 dürfen Vermieter die Gebühren für Kabelfernsehen nicht mehr auf die Mietgemeinschaft umlegen, sodass Mieterinnen und Mieter nun selbst für einen Vertrag sorgen müssen. Diese Änderung nutzten einige Anbieter, um Kundinnen und Kunden

22 | Highlights aus den Abteilungen

weitere, oftmals nicht bedarfsgerechte Verträge für Internet, Telefon oder mobilen TV-Empfang anzudrehen. Besonders ältere Menschen wurden in teure, nicht passende Verträge gelockt.

Durch gesetzliche Regelungen, die seit Ende 2021 bestehen, sollen Verbraucherinnen und Verbraucher bei Abschluss von Telekommunikationsverträgen am Telefon oder im Ladengeschäft besser vor untergeschobenen Verträgen geschützt werden. Doch wie in vielen anderen Bereichen erlebten wir immer wieder, dass findige Anbieter oder deren Vertrieb versuchten, die Normen zu ihren Gunsten zu interpretieren. Daher erhalten wir immer wieder Beschwerden über ungewollte Verträge. Betroffen waren neben älteren Menschen und Personen mit psychischen Problemen vor allem Geflüchtete.

UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

Erstmals arbeiteten wir aktiv im Verbandsthema „Soziale Aspekte der Mobilität“ mit. Das von allen teilnehmenden Verbraucherzentralen veröffentlichte Positionspapier gegen den Digitalzwang im öffentlichen Verkehr ist ein konkretes Ergebnis dieser Zusammenarbeit. Darüber hinaus wirkten wir auch 2024 in der Netzwerkgruppe Ressourcenschutz, die sich mit Reparaturfähigkeit und Langlebigkeit von Produkten befasst, mit.

Unser Beratungsangebot für geflüchtete Menschen aus sehr unterschiedlichen Sprachgruppen im Rahmen einer Vortragsreihe des Einzugs- und Begleitteams von Fördern & Wohnen bauten wir weiter aus.

Erstmals stellten wir in Zusammenarbeit mit der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft einen jungen Kollegen ein, der bei uns bis Sommer 2025 sein Freiwilliges Ökologisches Jahr absolviert. Wir versprechen uns davon Impulse für eine Verjüngung der Verbraucherzentrale, eine schlagkräftigere Abteilung und einen besseren Draht zu jungen Menschen.



„Vielen Dank für das gestrige sehr informative und kurzweilige Seminar! Was für ein großartiger Vortrag von Frau Puzicha! Leidenschaftlich und sehr erhellend. Toll!“

Christine C. per Mail



... VERBRAUCHERZENTRALE IM QUARTIER

Grundvoraussetzung für Demokratie und sozialen Zusammenhalt ist die gesellschaftliche Teilhabe aller Menschen – auch auf den Märkten. Neben Beratungsangeboten kann dabei auch Verbraucherbildung helfen, Teilhabechancen zu sichern. Seit mehr als fünf Jahren bietet die Verbraucherzentrale im Quartier deshalb Unterstützungsangebote für Menschen mit geringem Einkommen in ausgewählten Hamburger Stadtteilen an.

2024 waren wir mit unserer aufsuchenden Verbraucherarbeit in den Quartieren Neuwiedenthal, Harburg, Lurup, Osdorfer Born, Billstedt und Bergedorf präsent. In präventiven Workshops und an Aktionsständen vermittelten wir Konsum- und Alltagskompetenzen. Unter anderem klärten wir Zugewanderte über ihre Rechte gegenüber Mobilfunkanbietern und Onlineshops auf oder schulten Seniorinnen und Senioren im Umgang mit digitalen Angeboten und Dienstleistungen.

Themen in unseren wöchentlichen Quartierssprechstunden waren vor allem hohe Energiekostenabrechnungen, die zu Energiearmut führten, sowie zahlreiche Fälle untergeschobener Mobilfunkverträge in Telefonshops und unlautere Haustürgeschäfte nach Wegfall des TV-Nebenkostenprivilegs.

... VERSICHERUNGEN

In zwei bereits seit einigen Jahren laufenden Gerichtsverfahren hat der Bundesgerichtshof (BGH) im Jahr 2024

endlich entschieden – leider in beiden Fällen gegen uns. Die Massenkündigung Tausender Kundinnen und Kunden mit Unfallkombi-Rente-Verträgen durch die Axa Versicherung hat der BGH als rechtmäßig bestätigt.

Auch die Allianz darf Versicherten im Tarif „Allianz Perspektive“ höhere Überschüsse zuteilen als Altkundinnen und Altkunden in klassischen Tarifen, obwohl die Allianz die Überschüsse ursprünglich mit dem Geld der klassischen Verträge erwirtschaftet hat. Zwar haben wir in beiden Fällen verloren, jedoch für eine klare Rechtslage gesorgt.

Erfreulicherweise konnten wir vor dem Oberlandesgericht Koblenz gegen die Debeka einen Sieg erringen: Die Debeka darf bei einer Kündigung keine kapitalmarktabhängigen Stornoabzüge berechnen. Das Urteil ist allerdings noch nicht rechtskräftig – auch hier wird der BGH abschließend entscheiden müssen.



SOVD SOZIALVERBAND DEUTSCHLAND

Bereits der Gründungsname der Organisation „Reichsbund“ lässt erkennen, dass der Sozialverband Deutschland zu den ältesten sozialpolitischen Verbänden in Deutschland zählt. Der Verband tritt ein für eine menschliche Stadt, in der alle gemeinsam und gut leben können.

Der Hamburg Sozialverband SoVD ist ein gemeinnütziger Verein mit bundesweit rund 610.000 Mitgliedern, von denen rund 27.000 in Hamburg organisiert sind. 1917 als Reichsbund gegründet, steht der SoVD seinen Mitgliedern seit über 100 Jahren als starker Partner in allen sozialen Fragen zur Seite und engagiert sich für die Bekämpfung von Armut und sozialer Spaltung. Beratung in allen Fragen des Sozialrechts und die politische Arbeit im Kampf gegen Armut – das sind die beiden Standbeine des Verbands.

Mitglieder schätzen die individuelle sozialrechtliche Beratung im Verband. Neun Fachjuristinnen und Fachjuristen geben Auskunft unter anderem zu Fragen zur Pflege, Kranken- und Unfallversicherung, Rente, den Berufsgenossenschaften oder auch der Anerkennung einer Behinderung oder Schwerbehinderung. Über ganz Hamburg verteilt sind die SoVD-Büros an fünf Tagen in der Woche geöffnet. Dort können sich SoVD-Mitglieder ohne Termin beraten lassen. Außerdem bieten die SoVD-Juristinnen und -Juristen Unterstützung in der Auseinandersetzung mit dem Sozial- und Grundversicherungsamt, der Wohngeldstelle oder der Agentur für Arbeit und dem Jobcenter an. Sollte es nötig sein, vertreten sie die Interessen der Mitglieder auch vor dem Sozial- oder Landessozialgericht.

Auf allen Ebenen der Politik engagiert sich der SoVD Hamburg dafür, Verbesserungen für Menschen zu er-

reichen, deren Leben von Armut geprägt ist. Mindestens jede oder jeder Fünfte ist in der Hansestadt davon betroffen – vom Kind bis zum Senior. Für sie ist die Teilhabe an vielen Stellen erschwert, unter anderem beim Zugang zu Bildung, zur Betreuung in Kita und Schule, zum Arbeitsmarkt, bei der Wohnungsvergabe oder auch an der Teilhabe am ÖPNV. Ihnen gibt der Hamburger SoVD eine Stimme.

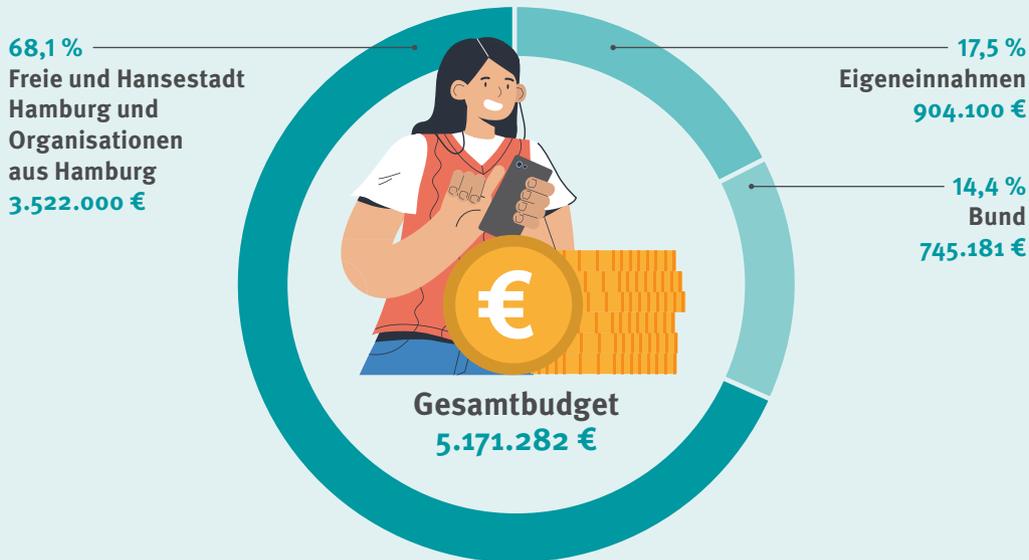
Der Verband tritt ein für eine menschliche Stadt, in der alle gemeinsam und gut leben können. Er setzt sich ein für mehr Chancengleichheit in Bildung und Ausbildung und fordert mehr Inklusion von Menschen mit Behinderung, eine bessere Unterstützung von Langzeitarbeitslosen, mehr Hilfen für Alleinerziehende und Seniorinnen und Senioren. Der Hamburger SoVD macht sich stark für eine Stadt, die alle gleichermaßen in den Blick nimmt.

Weitere Infos zum SoVD Hamburg: www.sovd-hh.de

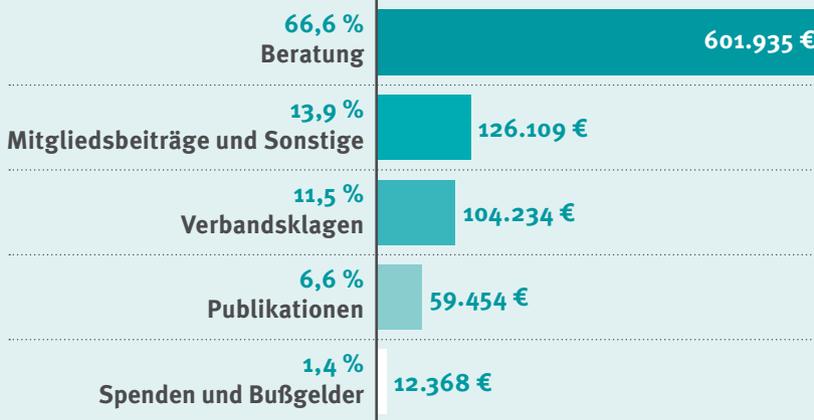


UNSER BUDGET 2024

Zusammensetzung der Finanzquellen

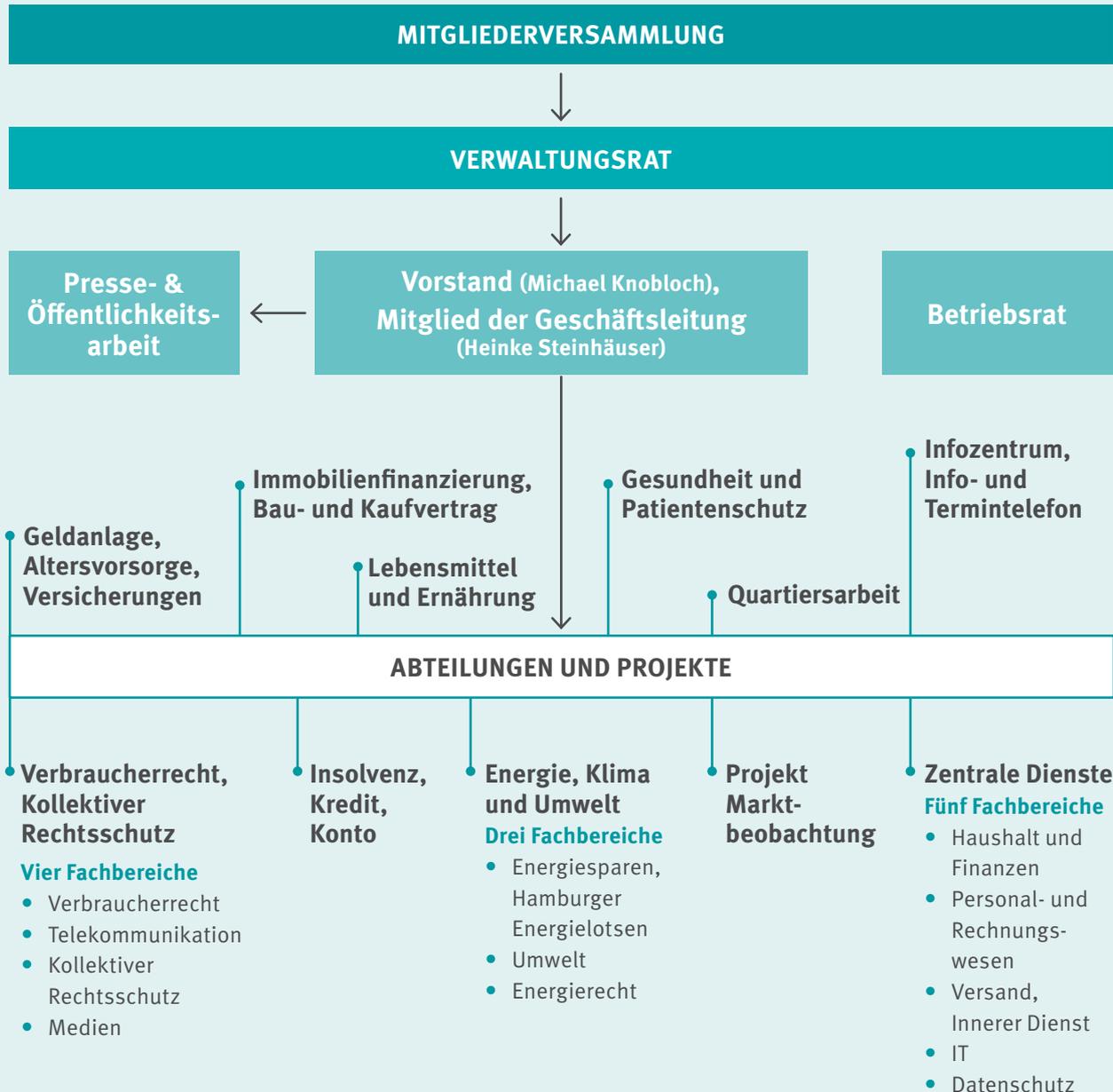


Zusammensetzung der Eigeneinnahmen



Bilanz

Die Bilanz weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von 213 Tausend Euro einen Ergebnisvortrag von 636 Tausend Euro aus und bildet damit das bilanzanalytische Eigenkapital.



IMPRESSUM

Herausgeber

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

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

Redaktion und Text: Martin Oetzmann, Verbraucherzentrale Hamburg

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Korrektur: Astrid Rodehorst

Druck: Lehmann Offsetdruck und Verlag GmbH

Redaktionsschluss: Juni 2025

© 2025 Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

verbraucherzentrale
Hamburg



Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier. Druck und Weiterverarbeitung erfolgen ausschließlich an einem Standort in Deutschland. So schonen wir Ressourcen und begrenzen die CO₂-Emissionen durch kurze Transportwege.