Verbraucherzentrale
Hamburg

Die Zweitausender: Digitale Revolution, Massenverträge und Standardisierungen

Spätestens mit der Erfindung des iPhones im Jahr 2007 erreichte die digitale Revolution sichtbar die Verbraucher. Im Jahr 2007 waren weltweit 94 Prozent der Speicherkapazität digital. Auch das Internet erlebte erst in den Zweitausender Jahren seinen Boom. Automatisierungen und Standardisierungen im Massengeschäft vieler großer Anbieter gingen mit dieser Entwicklung einher, etwa bei Versicherungen und im Markt der Energieanbieter. Das so genannte Kredit-Scoring durch große Auskunfteien und Banken etablierte sich und brachte neue Verbraucherbeschwerden mit sich.

Die **Zweitausender** Jahre begannen mit einem Paukenschlag: Die BSE-Krise setzte im November 2000 den Verbraucherschutz auf die politische Agenda. Das Politikfeld Verbraucherschutz fand Eingang in die Namen des Bundesministeriums und dann auch der Hamburger Behörde. Die Stadt und der Bund bewilligten mehr Projektmittel.

In Hamburg sind 65 000 Haushalte hoffnungslos überschuldet – ein Betroffener berichtet

Schulden: Der tiefe Fall des Dr. Haidekker

Wirtschaftsberater hatte alles – dann erblindete er – heute ist er ein Sozialfall

Insolvenzgesetz soll helfen – doch die Stadt gibt kein Geld für Beratung

Mit befristeten Mitteln des Senats kann die Verbraucherzentrale 2000 ihre Insolvenzberatung ausbauen. Doch der Bedarf ist damit noch lange nicht gedeckt. 70.000 Haushalte in Hamburg sind überschuldet, alle Beratungsstellen führen lange Wartelisten. Die Verbraucherzentrale musste im Vorjahr ihre Liste schon im April schließen.

© Verbraucherzentrale Hamburg

Verbraucherrechte durchboxen: "Das Jahr 2001 war ein Markstein der Verbraucherpolitik in Deutschland. Erstmals führte ein Bundesministerium den Verbraucherschutz im Namen", Geschäftsführer Dr. Günther Hörmann, hier im Bild mit Verbraucherschutzministerin Renate Künast.

© Verbraucherzentrale Hamburg

Autofrei Lange Reihe: Die Verbraucherzentrale koordiniert den Aktionstag am 22. September 2001.

© Verbraucherzentrale Hamburg

100 Tage Euro

WÄHRUNG Der Euro besteht den Alltag. Die Einführung klappte reibungslos. Ärger bereiten immer noch die Preiserhöhungen.

Beate Kranz
Hamburg

Dem einen gefällt ihr Aussehen mehr, dem anderen weniger. Wichtig aber ist: Euro und Cent haben ihre Bewährungsprobe im Zahlungsverkehr bisher gut bestanden. „Die Euro-Einführung ist perfekt gelaufen", zieht der Sprecher der Landeszentralbank (LZB) in Hamburg, Christoph Kreienbaum, nach gut drei Monaten Alltag mit der neuen Gemeinschaftswährung Bilanz.

Bis auf längere Warteschlangen vor den Bankschaltern in der ersten Januar-Woche verlief die größte Währungsumstellung in Deutschland deutlich besser als erwartet. Alle Horrorszenarien blieben aus. „Weder ging das Bargeld aus, noch gab es mehr Überfälle auf Geldtransporter oder betrügerische Hausbürgeschäfte. Selbst gute Euro-Geldfälschungen sind bisher noch nicht aufgetaucht", so der LZB-Sprecher zum Abendblatt. Die Münzen aus anderen Euro-Ländern passten hierzulande problemlos in die Automaten. Auch die Umstellungen der Konten, Versicherungen und Mietverträge verliefen fast ausnahmslos fehlerfrei.

Ein Stimmungswandel hat sich dagegen bei den Verbrauchern eingestellt. Während der Euro im Januar noch euphorisch gegen die D-Mark eingetauscht wurde, sind heute viele Menschen über die zahlreichen Preisanstiege verärgert. „Viele Geschäfte und Restaurants haben die Euro-Einführung zu versteckten und offenen Preiserhöhungen genutzt", sagt Karin Kuchelmeister vom Bundesverband der Verbraucherzentralen. So haben nach einer Studie der Verbraucherschützer seit Jahresbeginn allein 65 Prozent der Gastronomen und Dienstleister ihre Preise angehoben – in der Spitze um bis zu 48 Prozent. Der Handel habe dagegen vielfach schon 2001 Preise erhöht, um sie in diesem Jahr wieder leicht zu senken, sagt sie. „Unterm Strich sind die Dinge des Tagesbedarfs heute aber immer noch teurer als 2001."

Die Verbraucher haben längst ihre eigene Antwort auf überzogene Preise gefunden: Sie halten sich beim Kauf zurück, verschieben die Anschaffung langlebiger Waren. „Wenn ein Produkt teurer ist als im Vorjahr, kaufe ich es nicht mehr", meint eine Hamburgerin: „Ich lasse mich jedenfalls nicht von gierigen Händlern über den Tisch ziehen." Und diese Reaktion halten auch Verbraucherschützer für richtig: „Der Handel testet jetzt neue Schwellenpreise. Wenn sich die Waren zu den neuen Preisen nicht verkaufen lassen, werden sie mittelfristig auch wieder gesenkt", ist Sebastian Sass von der Hamburger Verbraucher-Zentrale überzeugt. Er empfiehlt, mit größeren Anschaffungen noch zwei Monate zu warten, bis sich die Preise nach unten eingependelt hätten.

Kaufzurückhaltungen beobachtet die Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) seit Jahresbeginn auch in anderen Euro-Ländern, während in Nicht-Euro-Mitgliedsstaaten wie Großbritannien oder Dänemark die Kauflust ungebrochen blieb. „In Deutschland haben wir derzeit das größte Tief in der Konsumneigung seit der Wiedervereinigung", weiß GfK-Forscher Rolf Bürkl. Den Hauptgrund dafür sieht er neben der Konjunkturflaute vornehmlich in der Preispolitik: „Wenn Verbraucher das Gefühl haben, die Preise steigen, konsumieren sie traditionell weniger."

Doch der Euro bringt den Verbrauchern auch viele Vorteile, so Sass: Die Inflationsrate ist seit der Euro-Einführung im Jahresschnitt so niedrig wie nur selten zu alten D-Mark-Zeiten. Außerdem können sich Urlauber freuen: Wer in Euro-Länder reist, muss weder Geld tauschen noch teure Wechselgebühren zahlen.

Die Stimmung für den Euro hat sich eingetrübt. Mehr als die Hälfte aller aktuellen Berichte zum Euro im Internet sind nach einer Studie von Mummert + Partner skeptisch bis negativ.

Die Ausgabe des Euro-Bargeldes verläuft weitgehend reibungslos. Aber etliche Anbieter nutzen die Umstellung für Preiserhöhungen und machen den Euro 2002 zum Teuro. Auf ihrer Internetseite listet die Verbraucherzentrale die Preistreiber auf. In vielen Fällen nehmen die Anbieter die Erhöhungen zurück.

© Verbraucherzentrale Hamburg

"Meine Telefonrechnung ist zu hoch", klagen immer mehr Verbraucher. Der Grund sind oft unseriöse oder betrügerische Machenschaften mit Mehrwertdiensten, zum Beispiel 0190-Nummern. Außerdem funktioniert der Wettbewerb auf dem Telefonmarkt noch nicht. Die Verbraucherzentrale reagiert: Seit Jahresbeginn 2002 arbeitet die neu Fachgruppe Telekommunikation. Die Berater sind juristisch qualifiziert und kennen sich mit der Technik aus. Denn nur wer die technischen Zusammenhänge versteht, kann die juristischen Fragen lösen.

© Verbraucherzentrale Hamburg

VERBRAUCHERSCHUTZ

0190: »Das Gesetz reicht nicht aus«

Was bringt das neue Gesetz gegen den Missbrauch von 0190er/0900er-Rufnummern (siehe Infokasten) wirklich? Edda Castelló, Expertin der Verbraucherzentrale Hamburg, fürchtet: Nicht viel! „Die Vorschriften gehen nicht weit genug", kritisiert die Leiterin der Abteilung Recht und Finanzen.

Beispiel Preisobergrenzen bei den 0190er-Nummern: „Das heißt doch nichts anderes, als dass der Missbrauch bis zu dieser Summe erlaubt ist", so Castelló. Es sei ein wenig so, als würde man einem Taschendieb das Klauen erlauben: „Aber bitte nicht mehr als 30 Euro auf einmal oder 120 Euro in einer Stunde! Das kann es nicht sein."

Fotos: Mäckens (1), bb

Edda Castelló von der Verbraucherzentrale fordert eine Nachbesserung der gesetzlichen Regelungen

Telefon-Mehrwertdienste, neue Folge: Ein Gesetz soll im Jahr 2003 Missbrauch eindämmen. Doch den Verbraucherschützern gehen die Regelungen nicht weit genug. Sie fordern: nachbessern! Immerhin: Gegen unerbetene Faxwerbung bietet das Gesetz eine bessere Handhabe. Gegen Jahresende flauen entsprechende Beschwerden bei der Verbraucherzentrale ab.

© Verbraucherzentrale Hamburg

Top-Neben-Verlust

Geschäft mit der Arbeitslosigkeit: Verbraucher-Zentrale gibt Liste mit unseriösen Firmen heraus, die lukrative Nebenjobs versprechen

Geschäftemacher nutzen die Not von Arbeitslosen aus und locken mit hohen Nebenverdiensten. Interessenten sollen zunächst bezahlen - und erhalten dann wertlose Empfehlungen. Die Verbraucherzentrale präsentiert die Namen unseriöser Firmen bei einer Pressekonferenz und stellt die Liste anschließend ins Internet.

© Verbraucherzentrale Hamburg

Bank-Kredite: Je ärmer, desto teurer

Verbraucher-Zentrale klagt Hamburger Geldinstitute an

HAMBURG

Hast du was, kriegst du was. Hast du nichts, musst du viel zahlen, um wenig zu bekommen: Das ergab ein Vergleich von Bankkonditionen in Hamburg, den die Verbraucher-Zentrale vorstellte. Anlass der Untersuchung: der Weltverbrauchertag am 15. März.

Wer gar kein Konto hat – etwa 12 500 Hamburger – ist am ärmsten dran: Er muss zwischen fünf (Sparda, Haspa) und zehn Euro (Deutsche Bank) Gebühr für jede einzelne Barüberweisung zahlen. Bei einem durchschnittlichen Haushalt läppert sich das schnell auf 40 bis 80 Euro monatlich. „Jeder Mensch hat ein Recht darauf, am normalen Wirtschaftsleben teilzunehmen, und dazu gehört ein Girokonto, sonst wird es teuer", so der Geschäftsführer der Verbraucher-Zentrale, Günter Hörmann. Die Verbraucherschützer fordern ein Gesetz, das die Banken zum Einrichten eines Girokontos verpflichtet.

Aber auch die Kosten für diese Konten variieren erheblich – je nach Finanzkraft des Kunden. Bei der Postbank fallen 5,90 Euro Gebühr an, falls nicht mindestens 1000 Euro aufs Konto kommen – das trifft vor allem Rentner. Bei der Citibank ist die Grenze noch drastischer: Wer im Schnitt 2500 Euro Guthaben bei dem Geldinstitut hat, braucht nichts für die Kontoführung zu zahlen, alle anderen 6,60 Euro pro Monat.

In Sachen Kreditvergabe gingen zwei Tester unter falschen Namen los. Ihre Erfahrung: „Je vermögender man sich darstellte, desto weiter ging der Zins nach unten." So weist die Citibank gleich in einem Formular drei Zinsstufen je nach Einkommen aus – bis 1499 Euro werden 15,65 Prozent Jahreszins verlangt, ab 2500 Euro 11,69 Prozent. Haspa und Postbank haben hingegen feste Zinssätze für alle. Angesichts dessen rät Hörmann, sich fürs Girokonto und einen Kredit nicht die gleiche Bank zu wählen. Und: „Kunden sollten Banken, die Verbraucher diskriminieren, meiden."

Alle Testergebnisse im Internet unter www.vzhh.de

CHRISTINA JÄGER

In einigen Hamburger Geschäften müssen arme Kunden für's gleiche Produkt mehr bezahlen als Reiche. Gibt's nicht? Doch, wie eine Untersuchung der Verbraucherzentrale 2004 zeigt. Wer wenig verdient zahlt für Ratenkredite höhere Zinsen. Außerdem ist das Girokonto teurer. Und wer nur eine kleine Summe anlegen kann, muss sich mit schwächerer Rendite begnügen. Urteil aus Sicht des Verbraucherschutzes: diskriminierend und ungerecht!

© Verbraucherzentrale Hamburg

Verbraucher klagen gegen hohe Gaspreise

Nicht kleckern, sondern klagen: Im April 2005 gehen 54 Kunden wegen der hohen Gaspreise gegen E.ON Hanse vor. Der Energieversorger soll seine Kalkulation offenlegen. Koordiniert wird die Sammelklage von der Verbraucherzentrale - eine Chance, die drastischen Preisanhebungen des Monopol-Versorgers zu überprüfen.

© Verbraucherzentrale Hamburg

Beim Fischkauf können umweltbewusste Kunden künftig ein Lineal anlegen: das "Fisch-O-Meter" der Verbraucherzentrale. Damit lässt sich erkennen, ob Meeresfische so groß sind, dass sie sich vor dem Fang vermehren konnten. Das verhindert Raubbau an der Natur und schützt die Bestände in Nord- und Ostsee. Eine Stichprobe bestätigt: Noch werden zu viele Baby-Fische verkauft. So boten zehn von elf Hamburger Fischgeschäften Schollen an, die zu klein waren.

© Verbraucherzentrale Hamburg

<<< zurück zu den 90er-Jahren

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/die-zweitausender-digitale-revolution-massenvertraege-standardisierungen