

Häufige Fragen zur Verbraucherzentrale

Ist die Verbraucherzentrale Hamburg eigentlich eine Behörde? Bei welchen Problemen helfen Sie weiter? Warum kosten die Beratungen etwas? Zahlreiche Fragen zu unserer Arbeit bekommen wir immer wieder gestellt. Darum beantworten wir sie hier.



© Karin Gerdes | Hamburg

Was macht die Verbraucherzentrale Hamburg eigentlich?

Wir bieten Informationen, Beratungen, Vorträge, Seminare sowie Publikationen zu (fast) allen Themen, die Verbraucherinnen und Verbraucher betreffen. Anders als die Stiftung Warentest testen wir keine Produkte. Wir unterstützen Ratsuchende bei der Durchsetzung ihrer Interessen in Fragen des privaten Konsums – unabhängig, kompetent und individuell. Außerdem sind wir die Interessenvertretung aller Verbraucherinnen und Verbraucher. Wir setzen uns öffentlich – gegenüber der Politik, den Behörden, der Wirtschaft – und mit rechtlichen Mitteln für einen wirksamen wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz ein. Wir wollen mehr Transparenz in den Märkten und mehr Lebensqualität für die gesamte

Verbraucherschaft.

Ist die Verbraucherzentrale Hamburg eine Behörde?

Nein, wir sind ein gemeinnütziger Verein, der sich aufgrund eines staatlichen Auftrags dem Verbraucherschutz widmet und Beratungsleistungen erbringt.

Wie finanziert sich die Verbraucherzentrale Hamburg?

Im Auftrag der Freien und Hansestadt Hamburg widmen wir uns dem Verbraucherschutz und beraten Verbraucherinnen und Verbraucher zu Fragen des privaten Konsums. Aus diesem Grund werden wir von Hamburger Behörden sowie aus Bundesmitteln finanziell gefördert. Rund 20 Prozent unseres Budgets nehmen wir allerdings selbst ein, zum Beispiel durch Beratungsentgelte, Verbandsklagen, den Verkauf von Publikationen, Mitgliedsbeiträge und Spenden.

Ist die Beratung auch wirklich unabhängig?

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist ein überparteilicher und unabhängiger, gemeinnütziger Verein. Mit unserer Arbeit verfolgen wir keine kommerziellen Interessen. Die öffentliche Förderung der Stadt Hamburg und des Bundes macht uns unabhängig von Unternehmen. Darum können wir Sie frei von Anbieterinteressen beraten.

Wo berät die Verbraucherzentrale Hamburg?

Unser Hauptstandort liegt zentral am Hamburger Hauptbahnhof an der Ecke Kirchenallee/Ernst-Merck-Straße im Stadtteil St. Georg. Unser Infozentrum hat montags bis donnerstags von 10 – 18 Uhr geöffnet, freitags von 10 – 16 Uhr. Das Infozentrum ist die Drehscheibe der Verbraucherzentrale. Es ist zugleich Empfang, Auskunfts- und Informationsstelle, Buchladen, Selbstinformationsbereich und Leseraum. Sie bekommen Antworten auf Ihre Fragen, Termine oder Auskunft zu Ihren

Beratungsgesprächen.

Doch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind auch in einigen Hamburger Quartieren außerhalb des Innenstadtzentrums aktiv. In folgenden Stadtteilen informiere und beraten wir

Billstedt / Horn: Stadtteilbüro Billstedt/Horn, Öjendorfer Weg 11 (Zugang über Fritzschweg), 22111 Hamburg; donnerstags 13 – 15 Uhr

Lurup: Bildungshaus Lurup, Kita Moorwisch, Servicestelle Lurup, Moorwisch 2, 22547 Hamburg; mittwochs 10 – 12 Uhr

Osdorfer Born: Bürgerhaus Bornheide (Haus „rot“), Bornheide 76, 22549 Hamburg; mittwochs 13 – 15 Uhr

Neuwiedenthal-Rehrstieg: DRK Stadtteiltreff, Rehrstieg-Galleria, Rehrstieg 30a, 21147 Hamburg; donnerstags 10 – 12 Uhr.

Quartiersbüro Harburger Innenstadt / Eißendorf-Ost: Stadtteilbüro steg Hamburg mbH im Gloria-Tunnel, Lüneburger Straße 1a, 21073 Hamburg, dienstags von 14 – 17 Uhr

Harburg: Bücherhalle Harburg, Edelbüttelstraße 47a, 21073 Hamburg, donnerstags, 16 – 17 Uhr (1. und 3. Donnerstag im Monat)

Harburg: Bürgerzentrum Feuervogel in der Elternschule, Maretstraße 50, 21073 Hamburg, 15-17 Uhr (2. und 4. Donnerstag im Monat)

Ist die Verbraucherzentrale barrierefrei?

Unser Infozentrum im Erdgeschoss unseres Gebäudes in St. Georg und alle weiteren Etagen sind barrierefrei über eine Rampe bzw. einen Fahrstuhl zu erreichen. Im Infozentrum befindet sich eine barrierefreie Toilette. Einen Parkplatz für Menschen mit Behinderung finden Sie gleich neben der Verbraucherzentrale vor dem Hotel Norddeutscher Hof in der Kirchenallee 24.

Zu welchen Themen berät die Verbraucherzentrale?

Im direkten Gespräch und in der telefonischen und schriftlichen Beratung helfen wir, Probleme zu lösen. Zu unseren Kernberatungsleistungen gehört die Rechtsberatung. Darüber hinaus bieten wir vielfältige Spezialberatungen an – unter anderem zu folgenden Themen:

- Dienstleistungen privater oder privatisierter Anbieter (Handwerker, Reise, Strom, Gas usw.)
- Finanzen (Girokonto, Kredit, Schulden, Geldanlage, Altersvorsorge, Versicherungen)
- Gesundheitsleistungen und Patientenschutz, einschließlich gesetzliche und private Krankenversicherung
- Umweltschädlichkeit bzw. -freundlichkeit von Produkten, Dienstleistungen und Konsumverhalten
- Energiesparen in Haus und Haushalt
- Bauen und Wohnen
- Telekommunikations- und Internetdienstleistungen (Keine Tarifberatung)
- Rundfunkbeitrag
- Lebensmittel und Ernährung

Ist Ihr Themenbereich nicht dabei? Dann schauen Sie doch einmal in unseren [Online-Shop](#). Zu einigen Themen, zu denen wir Sie nicht persönlich beraten, können wir Ihnen Bücher oder Broschüren anbieten. Außerdem finden Sie in unserem Infozentrum in der Kirchenallee eine große Auswahl an Infomaterialien.

Warum kosten die Beratungen Geld?

Wir sind ein von der Stadt Hamburg geförderter gemeinnütziger Verein. Doch die öffentlichen Gelder sind nicht so hoch, dass wir alle Verbraucherinnen und Verbraucher kostenlos beraten können. Einen Teil unserer Ausgaben müssen wir über Eigeneinnahmen einspielen. Aus diesem Grund erheben wir für unsere Beratungsleistungen verbraucherfreundliche Entgelte, mit denen sich Ratsuchende zum Teil an den Kosten beteiligen.

Was kosten die persönlichen Beratungen/Vorträge?

Die Entgelte für unsere Beratungen und Vorträge richten sich nach Art und Zeitaufwand des Angebots. Die Kosten für Beratungen und Vorträge sind transparent auf unserer Internetseite veröffentlicht. Für Verbraucherinnen und Verbraucher mit geringem Einkommen (ALG II, Grundsicherung oder Sozialhilfe) bieten wir ermäßigte oder kostenfreie Beratungen und Vorträge an.

Was kostet die telefonische Rechtsberatung über die 0900-Nummern?

Wir bieten unsere telefonische Rechtsberatung über 0900er Nummern an, die zwei Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz kostet. Verbindungen über das Smartphone sind teurer und abhängig vom Netzbetreiber und dem abgeschlossenen Vertrag. Maximal kostet ein Anruf vom Smartphone 2,99 Euro pro Minute. Die Minutenpreise werden vorher angesagt.

Das Entgelt fällt erst an, wenn ein Berater abhebt. Alle vorherigen Ansagen sind kostenfrei. Für den Fall, dass alle unsere Beratungsplätze belegt sind, ertönt nach unserer Ansage ein Besetzt-Zeichen, und dafür fallen keine Kosten an. Auch die Ansagen außerhalb der Sprechzeiten sind kostenfrei. Die Abrechnung der Anrufe erfolgt sekundengenau. Die Abrechnung der Telefonkosten ist der Firma NEXNET übertragen, die nach einer Einverständniserklärung die Beträge vom Konto einzieht.

Da unsere Berater auf Kurzauskünfte geschult sind, dauert die telefonische Beratung über die 0900-Nummern im Durchschnitt sechs Minuten, also ungefähr 12 Euro. Dafür erhalten Ratsuchende eine qualifizierte juristische Auskunft, ohne Zeit und Kosten für eine Anfahrt und ohne Wartezeit in der juristischen Sprechstunde. Die persönliche und die schriftliche Beratung sind zu großen Teilen ebenfalls kostenpflichtig, da die Fördermittel, die wir erhalten, zur Finanzierung unseres Angebots nicht ausreichen. Die Entgelte für unsere Beratung, die in aller Regel durch Rechtsanwälte und Juristen durchgeführt wird, liegen jedoch auf einem sehr preiswerten Niveau. Dies gilt auch für die telefonische Rechtsberatung.

Ergänzend bieten wir auch noch eine telefonische Beratung über verschiedene Festnetznummern an. [Hier finden Sie einen Überblick über unser Beratungsangebot.](#)

Zu welchen Themen berät die Verbraucherzentrale nicht?

Wir beraten zu fast allen Fragen, die Verbraucherinnen und Verbraucher bewegen. Dennoch sind wir keine Anlaufstelle für alle Anliegen. Beispielsweise beraten wir nicht zu Sozialrecht, Mietrecht, Nachbarschaftsrecht, Familienrecht, Arbeitsrecht oder öffentlichem Baurecht. Wir vermitteln auch nicht bei Problemen zwischen Privatpersonen. Außerdem beraten wir keine Gewerbetreibenden. Wir geben Ihnen aber gerne einen Hinweis, an wen Sie sich bei den genannten Rechtsfragen wenden können.

Zu welchen Zeiten berät die Verbraucherzentrale?

Wir versuchen, uns den Bedürfnissen der Verbraucherinnen und Verbraucher anzupassen. Aus diesem Grund bieten wir Vorträge beispielsweise fast immer abends an. Beratungen können auch frühmorgens oder am Wochenende stattfinden. So wollen wir es möglichst vielen Ratsuchenden ermöglichen, in unsere Beratungen zu kommen. Unsere Kern-Beratungszeiten liegen aber zwischen 10 und 18 Uhr, da in dieser Zeit die größte Nachfrage herrscht.

Warum vergibt die Verbraucherzentrale Termine für längere Beratungen?

Unsere Beratungsangebote sind in der Regel stark nachgefragt. Um Ratsuchenden eine lange Wartezeit zu ersparen, vereinbaren wir vorher feste Termine. Zum anderen haben unseren Beraterinnen und Berater so die Möglichkeit, sich auf die Termine inhaltlich vorzubereiten und so schnell und bestmöglich zu beraten. Termine für eine Langberatung vergeben wir für folgende Themen: Geldanlage/Altersvorsorge, Immobilienfinanzierung, Patientenberatung und Analyse von Versicherungsverträgen. Zu allen anderen Themen beraten wir ausschließlich in der Kurzberatung ohne festen Termin.

Wichtig: Aufgrund der Corona-Pandemie vergeben wir aktuell sowohl für die Kurz- als auch für die Langberatung Termine. Es finden keine Beratungen ohne vorherige Terminvereinbarung statt.

Warum berät die Verbraucherzentrale nicht zum Mietrecht?

Wir beraten Verbraucherinnen und Verbraucher zu (fast) allen Fragen des privaten Konsums. Eine Ausnahme ist das Thema Miete. Gerne geben wir Ihnen aber Hinweise, an wen Sie sich bei Mietrechtsfragen wenden können.

Welche Qualifikation haben die Beratungskräfte?

Für jedes Thema, zu dem wir Sie beraten, gibt es bei uns Fachleute. Teilweise arbeiten unsere Experten schon viele Jahre in ihrem Fachgebiet. Von Juristen in der Rechts- und Finanzberatung über Architekten und Bauingenieure in der Energie- und Bauberatung bis hin zu Ökotrophologen in der Lebensmittel- und Ernährungsberatung: Die Liste der Qualifikationen ist lang.

Da sich Wissensbestände aber natürlich laufend verändern, werden unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen regelmäßig geschult. So sind sie fachlich immer auf dem neuesten Stand. Verbraucherinnen und Verbraucher können darauf vertrauen, dass in ihre Beratung alle aktuellen Erkenntnisse mit einfließen.

Ist die Verbraucherzentrale Hamburg klagebefugt?

Die Verbraucherzentrale Hamburg setzt mittels ihrer Verbandsklagebefugnis geltendes Recht zum Schutz von Verbraucherinnen und Verbrauchern durch. Wirbt zum Beispiel ein Anbieter irreführend oder verwendet unwirksame Allgemeine Geschäftsbedingungen, kann die Verbraucherzentrale mit Abmahnungen oder einer Klage vor Gericht juristisch dagegen vorgehen. So wird den Betroffenen nicht nur im Einzelfall, sondern generell vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern wirkungsvoll geholfen.

Veröffentlicht die Verbraucherzentrale Testberichte?

Nein. Anders als die Stiftung Warentest testen wir keine Produkte oder

Dienstleistungen. Wir bieten Informationen, Beratung, Vorträge und Seminare sowie Publikationen zu (fast) allen Themen an, die Verbraucherinnen und Verbraucher betreffen. Nichtsdestotrotz können Sie aktuelle Ausgaben der Stiftung Warentest, der Zeitschrift Finanztest sowie zahlreicher anderer Fachzeitschriften in unserem Infozentrum einsehen und gegen ein geringes Entgelt einzelne Testberichte daraus kopieren.

Wie kann ich die Verbraucherzentrale unterstützen?

Knapp 20 Prozent unseres Budgets bestreiten wir aus Eigeneinnahmen. Dies sind in erster Linie Einnahmen aus Beratungen und Vorträgen oder dem Verkauf von Ratgebern und Broschüren. Wenn Sie unsere Arbeit direkt unterstützen möchten, freuen wir uns über eine Spende. Oder werden Sie einfach Förderer der Verbraucherzentrale Hamburg. Wir sind ein gemeinnütziger Verein. Sie können Ihre Spende also von der Steuer absetzen.

Welche Corona-Maßnahmen gelten für einen Besuch in der Verbraucherzentrale?

Bitte kommen Sie zurzeit aufgrund der Corona-Pandemie alleine zu unserem Beratungsgespräch. Begleitpersonen, wie zum Beispiel ein Dolmetscher, sind nur in dringenden Ausnahmefällen gestattet. Sie benötigen einen eigenen Stift und Papier für Ihre Notizen. Legen Sie bitte vor dem Betreten der Verbraucherzentrale Ihren Mund-Nasen-Schutz an.

DANKE FÜR IHREN HINWEIS!

Sie haben eine Frage, auf die Sie in unserer langen Liste keine Antwort gefunden haben? Dann melden Sie sich bei uns! Schreiben Sie am besten eine E-Mail an info@vzhh.de.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/haeufige-fragen-zur-verbraucherzentrale>