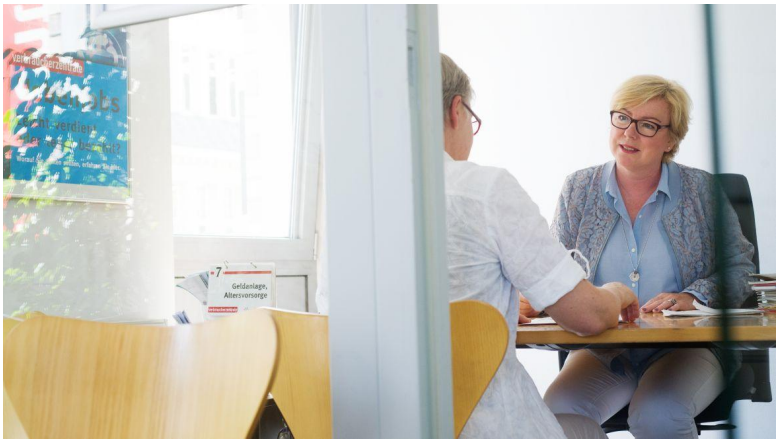
Verbraucherzentrale
Hamburg

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. Allerdings erhalten wir keine Vollfinanzierung aus öffentlichen Zuwendungen. Für einen Teil unserer Finanzierung sind wir auf Eigeneinnahmen angewiesen. Diese erwirtschaften wir durch Beratungsentgelte, Vorträge, Verbandsklagen, den Verkauf von Publikationen, Mitgliedsbeiträge und Spenden.

Ist die Beratung auch wirklich unabhängig?

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist ein überparteilicher und unabhängiger, gemeinnütziger Verein. Die öffentliche Förderung der Stadt Hamburg und des Bundes macht uns unabhängig von Unternehmen. Darum können wir Sie frei von Anbieterinteressen beraten. Unsere Beratung verstehen wir als Hilfe zur Selbsthilfe. Sie lässt sich zum Beispiel nicht mit der Beratung eines Versicherungsvermittlers oder Maklers vergleichen. Wir empfehlen keine Produkte und verfolgen keine kommerziellen oder gewerblichen Interessen. Gleichwohl haften wir natürlich für unsere Beratungsaussagen.

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 ist 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 Stadtteilen außerhalb der Innenstadt aktiv. Über diesen Link finden Sie eine Übersicht über unsere persönlichen Sprechstunden in den Quartieren.

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

Unser Beratungsangebot

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 erzielen. 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 (Bürgergeld, Grundsicherung, Sozialhilfe oder Leistungen nach dem Asylbewerber-Leistungsgesetz) bieten wir ermäßigte oder kostenfreie Beratungen und Vorträge an. Das gilt auch für Schülerinnen und Schüler, Auszubildende und Studierende mit geringem Einkommen (ggf. mit Nachweis).

Unser Beratungsangebot

Wie bezahle ich in der Verbraucherzentrale?

Beratungen, Bücher, Broschüren, Fachzeitschriften, Vorträge und für die Nutzung der Infothek zahlen Sie direkt bei unseren Kolleginnen und Kollegen im Infozentrum. Sie können entweder bar, mit Kreditkarte oder Girokarte bezahlen.

Was kostet die telefonische Rechtsberatung über die 09006-Nummern?

Wir bieten unsere telefonische Rechtsberatung über 09006er Nummern an, die 2,29 Euro pro Minute sowohl aus dem deutschen Festnetz als auch über das Smartphone kosten.

Das Entgelt fällt erst an, wenn eine Beratungskraft 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. Sie zahlen ausschließlich für die Gesprächszeit, die sekundengenau abgerechnet wird. Die Kosten für das mit uns geführte Telefongespräch erscheinen etwa vier Wochen später auf Ihrer Telefonrechnung. Dort finden Sie diese unter "dtms Nexnet", dem hierfür von der Telefongesellschaft beauftragten Dienstleister. Aus dem Ausland sind die Nummern nicht erreichbar.

Da unsere Beratungskräfte auf Kurzauskünfte geschult sind, dauert die telefonische Beratung über die 09006-Nummern im Durchschnitt sechs Minuten, also ungefähr 13,70 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.

Unser Beratungsangebot

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.
Sie haben aber rund um die Uhr die Möglichkeit, bei uns online einen Beratungstermin zu buchen.

Hier finden Sie eine Übersicht über unser Beratungsangebot

Warum vergibt die Verbraucherzentrale Termine für Beratungen?

Unsere Beratungsangebote sind in der Regel gut nachgefragt. Um Ratsuchenden eine lange Wartezeit zu ersparen, vereinbaren wir in der Regel vorher feste Termine für Beratungen. Für Nachfragen können Sie natürlich trotzdem immer zu unseren Öffnungszeiten (Montag bis Donnerstag 10 – 18 Uhr und Freitag 10 – 16 Uhr) bei uns in der Kirchenallee 22 vorbeischauen.

Hier finden Sie eine Übersicht über unser Beratungsangebot

Berät die Verbraucherzentrale 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 Expertinnen und Experten schon viele Jahre in ihrem Fachgebiet. Von Juristinnen und Juristen in der Rechts- und Finanzberatung über Architektinnen und Bauingenieure in der Energie- und Bauberatung bis hin zu Ökotrophologinnen in der Lebensmittel- und Ernährungsberatung: Die Liste der Qualifikationen ist lang.

Da sich der Wissensstand aber natürlich laufend verändert, 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 Betroffenen nicht nur im Einzelfall, sondern generell vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern wirkungsvoll geholfen. Alle Klagen werden auf unserer Website veröffentlicht.

Veröffentlicht die Verbraucherzentrale Testberichte?

Nein. Anders als die Stiftung Warentest testen wir keine Produkte oder Dienstleistungen. Wir bieten Informationen, Beratung, Vorträge und 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, kaufen und gegen ein geringes Entgelt einzelne Testberichte daraus kopieren.

Wie kann ich die Verbraucherzentrale unterstützen?

Einen Teil 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 bzw. Förderin der Verbraucherzentrale Hamburg. Wir sind ein gemeinnütziger Verein. Sie können Ihre Spende also von der Steuer absetzen.

Ruft mich die Verbraucherzentrale unaufgefordert an?

Nein! Wir rufen Sie weder unaufgefordert an noch versuchen wir, Ihnen am Telefon Produkte oder Dienstleistungen zu verkaufen. Leider geben sich Betrüger am Telefon immer wieder als Verbraucherschützer aus, um den Angerufenen Geld oder persönliche Daten zu stehlen. Grundsätzlich ist es ratsam, sich nicht auf am Telefon oder per E-Mail unterbreitete Angebote einzulassen.

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