



verbraucherzentrale

*Hamburg*

# JAHRESBERICHT 2018

Themen, Zahlen und Fakten





## **INHALT**

- 4 VORWORT**
- 6 EINKAUF, REISE + FREIZEIT**
- 8 KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ**
- 11 TELEFON, INTERNET + MEDIEN**
- 11 RUNDFUNKBEITRAG**
- 12 VERSICHERUNGEN**
- 14 GELDANLAGE + ALTERSVORSORGE**
- 17 SCHULDEN, KREDIT + KONTO**
- 19 VERBRAUCHERBILDUNG**
- 20 IMMOBILIENFINANZIERUNG + BAUVERTRAG**
- 22 ENERGIESPAREN + KLIMA**
- 23 UMWELT + PRODUKTSICHERHEIT**
- 25 LEBENSMITTEL + ERNÄHRUNG**
- 27 GESUNDHEIT + PATIENTENSCHUTZ**
- 28 BESONDERE ORTE, BESONDERE ZIELGRUPPEN**
- 30 ZAHLEN**
- 32 FINANZEN**
- 35 WECHSEL IM VERWALTUNGSRAT**
- 36 IMPRESSUM**

## VORWORT



Liebe Leserin, lieber Leser,

die Entwicklung der Verbraucherrechte ist eine Geschichte von Skandalen. Im Juni 2019 jährt sich die „Hamburger Sülzeunruhen“ zum hundertsten Mal. Aufgebrachte und wütende Arbeiter stürmten damals die Fleischwarenfabrik Heil & Co. („Sülze von größtem Nährwert und delikatem Geschmack“). Zuvor war dem Fuhrmann Rüssau ein für die Fabrik bestimmtes Fass vom Wagen gefallen und aufgeplatzt, worauf sich eine „breiige, undefinierbare Masse“ auf die Straße ergoss.

Der Zorn der Konsumenten über die katastrophalen Hygieneverhältnisse führte später zum „Gesetz betreffend den Verkehr mit Nahrungs- und Genussmitteln“, welches die Hersteller zwang, über ihre Inhaltsstoffe Auskunft zu geben.

Die Behauptung von Verbraucherrechten ist gleichzeitig eine Geschichte der demokratischen (Selbst-)Ermächtigung. Nach der Novemberrevolution von 1918/1919 fürchtete sich die Hamburger Arbeiterschaft davor, die von ihnen erkämpften Vorteile wieder zu verlieren. Der Arbeiter- und Soldatenrat setzte in Hamburg eine Beteiligung der Konsumenten am neu geschaffenen Wirtschaftsrat durch – die „Kammer der Vereinigungen nichtgewerblicher Verbraucher“ wurde im Jahr 1919 in der Bürgerschaft beschlossen. Die Idee einer Konsumentenkammer hatte bereits 1916 der Geschäftsführer des Konsum-, Bau- und Sparvereins „Produktion“ (Pro), der spätere Ehrenbürger Hamburgs Henry Everling, gehabt. Er wollte der Übermacht der Anbieter, die sich in eigenen Kammern eine starke Interessenvertretung gegeben hatten, etwas entgegensetzen.

Die Politik ist daher immer dann gut beraten, wenn sie erkennt, dass Verbraucherschutz nicht von oben verordnet werden kann, sondern sie die Impulse aus der Mitte der Gesellschaft aufnimmt. Die Stärkung des Verbraucherschutzes ist dann besonders wirkungsvoll, wenn die Verbraucher ermächtigt werden, ihre Interessen durchzusetzen und die dafür notwendigen Strukturen geschaffen und Verbraucherorganisationen gestärkt werden.

Hier ist im Jahr 2018 mit der Einführung der Musterfeststellungsklage ein Meilenstein erreicht worden. Ausschlaggebend war nicht zuletzt der Dieselskandal, also die Millionen Autobesitzer, die von Volkswagen und anderen Herstellern betrogen wurden. Wir sind gespannt auf die Entwicklung des ersten Musterprozesses, den der Verbraucherzentrale Bundesverband führt. Schon jetzt ist aber klar, dass auch in vielen anderen Bereichen die Rechtsdurchsetzung für Verbraucher mit Hilfe der Musterfeststellungsklage effektiver werden kann.

Auch auf Landesebene erfolgte im Jahr 2018, welches für die Verbraucherzentrale Hamburg von harten Sparmaßnahmen gekennzeichnet war, eine wichtige Stärkung der Hamburger Verbraucherinnen und Verbraucher. Mit der Verabschiedung des Doppelhaushalts für die Jahre 2019 und 2020 wurde erstmals seit langer Zeit die Grundfinanzierung der Verbraucherzentrale Hamburg aufgestockt. Die Bürgerschaft würdigte damit unsere Arbeit und brachte zum Ausdruck, dass eine starke Verbraucherzentrale wesentlicher Baustein eines guten Verbraucherschutzes in Hamburg ist.

Liebe Leserin, lieber Leser, allen unseren Förderern in Zivilgesellschaft, Verwaltung und Politik möchte ich für die Unterstützung unserer Arbeit danken. Mein Dank gilt darüber hinaus unseren engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich trotz der im Jahr 2018 schwierigen Bedingungen mit vollem Einsatz für die Verbraucherinnen und Verbraucher einsetzten.

Wie gut dies gelungen ist, entnehmen Sie bitte unserem Jahresbericht, bei dessen Lektüre ich viel Vergnügen wünsche.



Michael Knobloch  
Vorstand

## EINKAUF, REISE + FREIZEIT

Die Arbeit im Bereich Handel und Dienstleistungen war im Jahr 2018 besonders vielfältig. Die meisten der an uns übertragenen Rechtsbesorgungen konnten mit einem für den Verbraucher positiven Ergebnis abgeschlossen werden.

### WUCHERISCHE SCHLÜSSELDIENSTE

Einen starken Anstieg verzeichneten wir im Bereich der Beschwerden über unseriöse Schlüsseldienste. Für Arbeitszeiten von 30 Sekunden bis 20 Minuten waren Rechnungen von 500 Euro bis hin zu 1.500 Euro keine Seltenheit. Oftmals kamen ohne Not beschädigte Türen oder der Austausch funktionsfähiger Teile hinzu. So berichtete uns ein Verbraucher:

*„Am Wochenende hatte ich mich ausgesperrt und musste über die Website schlossauf.de einen Schlüsseldienst für meine Wohnung in Hamburg-Winterhude beauftragen. Die Tür war lediglich ins Schloss gefallen. Der Monteur hatte mich vor der Arbeit darüber unterrichtet, dass sich die Kosten für den Einsatz auf 169 Euro zuzüglich 20 Euro für An- und Abfahrt sowie 50 Prozent Samstagszuschlag beliefen. Dies hatte ich akzeptiert und quittiert. Nach wenigen Minuten stellte der Monteur fest, dass er die Tür nicht öffnen könne und das Schloss aufbohren müsse. Ohne mich über weitere Kosten zu informieren, machte er sich dann an die Arbeit. Auf Nachfrage, was denn der neue Zylinder kosten würde, sagte er mir, ca. 250 Euro. Der alte Zylinder war zu diesem Zeitpunkt bereits zerstört. Als der Monteur mit der Arbeit fertig war, schrieb er eine Rechnung über 1.455,96 Euro. Zusätzlich hat er noch Kosten für den Sicherheitsbeschlag, Bohren, Mehrarbeit und Materialverbrauch auf die Rechnung gesetzt. Ich wurde von dem Mitarbeiter des Schlüsseldienstes gedrängt, die Rechnung sofort zu bezahlen. Mangels Alternativen habe ich dies getan.“*

Haben die Verbraucher – wie in der Regel – solche wucherisch überhöhten Rechnungen gezahlt, sind die Chancen, das Geld zurückzuerhalten, gering. Die Vollstreckung gegen dubiose Schlüsseldienste läuft häufig ins Leere. Die Verbraucherzentrale Hamburg setzte daher auf Aufklärung und Warnungen im Internet, um das Bewusstsein der Bevölkerung zu steigern und solche Schäden zu vermeiden.

### BETRUG DURCH IDENTITÄTSDIEBSTAHL

Eine Häufung von Fällen mussten wir auch im Bereich des Identitätsdiebstahls feststellen. Bei dieser Masche bemächtigen sich Betrüger fremder Daten und bestellen (zumeist online) Waren in fremdem

Namen. Wir unterstützten geschädigte Verbraucher bei der Auseinandersetzung mit Inkassobüros, die den Kaufpreis für die an die Betrüger gelieferte Ware einforderten.

### NEUERUNGEN IM REISERECHT

Im Berichtsjahr betrafen die meisten Beschwerden im Zusammenhang mit Reisen verspätete und annullierte Flüge. Im Sommer trat das neue Reiserecht in Kraft, das einige erfreuliche Änderungen mit sich brachte. Mussten Verbraucher ihre Ansprüche zuvor innerhalb eines Monats nach vereinbartem Reiseende gegenüber dem Reiseveranstalter geltend machen, haben sie nun drei Jahre hierfür Zeit.

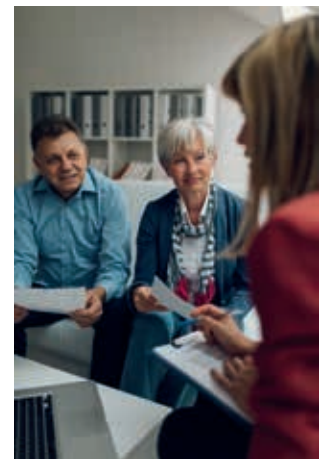
Keine Besserungen gab es jedoch bei Insolvenzen von Fluggesellschaften. So meldete der deutsche Ferienflieger Small Planet im September Insolvenz an. Wie bei Insolvenzen anderer Fluggesellschaften in den Jahren zuvor, bestand kaum Hoffnung für Verbraucher, ihr vorab für Tickets gezahltes Geld im Insolvenzverfahren zurückzuerhalten. Denn anders als Pauschalreiseveranstalter, denen der Gesetzgeber den Abschluss einer Versicherung vorgeschrieben hat, sind Fluggesellschaften auch unter dem neuen Reiserecht nicht zum Abschluss einer Insolvenzversicherung verpflichtet.

### URTEILE ZU PARTNERVERMITTLUNGSVERTRÄGEN

Unsere Urteilssammlung zum Thema „Parship und der Wertersatz“ wuchs im Jahr 2018 beständig an. Wir machten damit Verbrauchern Mut, sich gegen überhöhte Wertersatzforderungen, die im Fall des Widerrufs von Partnervermittlungsverträgen gefordert werden, zu wehren. So ermutigte Verbraucher zogen vor Gericht und waren oft erfolgreich. Sie erhielten vom Unternehmen zu Unrecht einbehaltenen Wertersatz zurück.

### VIelfältige ANFRAGEN UND BERATUNGEN

Ob Fragen zur Gewährleistung im Möbelhandel, zu Einladungen von dubiosen Casting-Agenturen, Zahlungsaufforderungen für vermeintlich kostenfreie Kreditkarten, zu Dating-Portalen, Handwerkerrechnungen oder so genannten Fake-Shops im Internet: Unsere Beraterinnen und Berater leisteten Hilfestellungen in den persönlichen, telefonischen und schriftlichen Beratungsterminen.



„Wie bereits bei unserem letzten Treffen vermutet, schien das Schreiben der Verbraucherzentrale so viel Gewichtung zu haben, dass man einem möglichen Rechtsstreit aus dem Weg gehen wollte. Danke für Ihre Unterstützung. Sie leisten wertvolle Arbeit.“



## KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ

**2018 sind wir erneut erfolgreich gegen unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen vorgegangen. Mehr als 40 Anbieter haben wir wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens oder der Verwendung unzulässiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen abgemahnt. Fast alle Verfahren konnten durch die Abgabe der von uns geforderten Unterlassungserklärung zeitnah und erfolgreich beendet werden.**

### **ADAC GIBT UNTERLASSUNGSERKLÄRUNG AB**

Der Automobilclub ADAC köderte minderjährige Fahrschüler mit einem kostenlosen Fahrtraining. Jugendliche unterschrieben in ihrer Fahrschule einen Vertrag für eine kostenfreie ADAC-Mitgliedschaft, die nach Ablauf eines Jahres automatisch in den kostenpflichtigen Tarif „Young Driver“ übergehen sollte. Grundsätzlich konnten die Minderjährigen ohne die Genehmigung ihrer Eltern allerdings keine Verträge schließen. Dennoch suggerierte der Verkehrsclub in seinen Schreiben zur Tarifumstellung einen Vertragsschluss.

*„Die Tarifumstellung deiner Mitgliedschaft erfolgt automatisch – du brauchst dich also um nichts zu kümmern. Solltest du auf eine Fortsetzung deiner Mitgliedschaft verzichten wollen, teile uns dies bitte innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt dieses Briefes mit.“,*

informierte der Automobilclub die jungen Erwachsenen drei Monate vor dem anstehenden Wechsel in den kostenpflichtigen Tarif. Reagierten die Betroffenen nicht, schickte der ADAC nach Ablauf des Jahres eine Zahlungsaufforderung über den jährlichen Mitgliedsbeitrag in Höhe von 24 Euro. Mit seinen Briefen verschleierte der ADAC die Rechtslage. Tatsächlich mussten sich die Fahrschüler weder zur kostenpflichtigen Mitgliedschaft zurückmelden, noch später den Mitgliedsbeitrag zahlen, da der angeblich zuvor von den Minderjährigen geschlossene kostenlose Vertrag mangels Genehmigung durch die Eltern nicht wirksam war. Perfide am Vorgehen des ADAC war vor allem, dass die mittlerweile Volljährigen durch die Zahlung des Mitgliedsbeitrags den unwirksamen Mitgliedsvertrag genehmigen würden und dann in der Tat einen wirksamen Mitgliedsvertrag hätten. Nach einer Abmahnung unsererseits gab der ADAC nach und verpflichtete sich, die kritisierten Schreiben zur Tarifumstellung ab dem 1. Juli 2018 nicht mehr zu verschicken und ab dem 1. September 2018 in seinen Rechnungen darauf hinzuweisen, dass erst durch Zahlung ein Vertrag zustande kommt.



### VODAFONE: KEIN ENTGELT FÜR UNBESTELLTE PRODUKTE

Erfolgreich endete eine Anfang 2018 eingereichte Klage gegen die Vodafone Kabel Deutschland GmbH. Das Landgericht München I verurteilte das Unternehmen, Verbrauchern den Abschluss von Verträgen über die Produkte Kabel Digital oder Video Select zu bestätigen und Entgelte hierfür in Rechnung zu stellen, wenn der Verbraucher diese tatsächlich nicht bestellt hatte. Die Reaktion auf die Veröffentlichung des Urteils bestätigte uns erneut, dass das abgemahnte Verhalten auch andere Unternehmen der Telekommunikationsbranche betrifft. Verbraucher müssen viel Zeit und Nerven investieren, um sich gegen die Bestätigung angeblicher Verträge zu wehren.

„Ich freue mich sehr, dass ich mit Ihrer Hilfe den abgeschlossenen Vertrag widerrufen konnte. Herzlichen Dank an Sie und Ihre Kollegen. Es ist gut zu wissen, dass es die Verbraucherzentrale gibt.“

verbraucherzentrale  
Hamburg

#### NEWSLETTER: MIT BONUS GEKÖDERT

W:	Name, Logo, Domain	Sortiment	Gewante Vergünstigungen bei Hinweis auf Newsletter	Bedingungen nach Anmeldung für den Newsletter
12	 SCHNEIDER GmbH & Co. KG www.gingar.de	Dekorative Artikel Möbel	10 € Gutschein 	10 €-Gutschein, der <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 Tage gültig und</li> <li>• einlösbar bei einer Bestellung von mindestens 80 € ist.</li> <li>• Der Gutschein ist nicht mit anderen Aktionen kombinierbar.</li> </ul>
13	 Hess Natur-Textilien GmbH www.hessnatur.de	Kleidung	10 €-Gutschein für die erstmalige Anmeldung	10 €-Gutschein für den nächsten Einkauf von <ul style="list-style-type: none"> <li>• mindestens 49 € nach Steuern.</li> <li>• Gültig ist der Gutschein 30 Tage, aber</li> <li>• nicht mit anderen Aktionen kombinierbar.</li> </ul>
14	 indoortrends GmbH www.indoortrend.de	Sportkleidung Sportzubehör	5 €-Gutschein	5 €-Gutschein <ul style="list-style-type: none"> <li>• bei einem Bestellwert von mindestens 50 €</li> </ul>

Marktcheck: November 2018 – Januar 2019  
© Verbraucherzentrale Hamburg | März 2019

### PREISNACHLÄSSE MIT FALLSTRICKEN

In einer größeren Aktion gingen wir zudem gegen verschiedene Unternehmen vor, die versuchten, Verbraucher durch das Versprechen von Vorteilen, etwa durch Preisnachlässe bei Anmeldung zum Newsletter, zu ködern und so Daten für Werbezwecke zu erlangen. Dabei spielten diese Anbieter nicht mit offenen Karten, sondern informierten Verbraucher erst nach erfolgter Anmeldung zum Newsletter und somit nach Datenpreisgabe über Mindestbestellwerte, Ausschlüsse von Warengruppen oder beschränkte Gültigkeitsdauer für die Einlösung der Rabattgutscheine. Wir haben 17 Unternehmen erfolgreich abgemahnt und so eine Änderung der irreführenden Praxis erreicht.

### **VERSICHERUNGEN MÜSSEN WIDERSPRUCH DULDEN**

Eine weitere Aktion betraf Versicherungsunternehmen, die Kunden abwimmeln, wenn diese von ihrem gesetzlichen Recht Gebrauch machen wollten, ihrem Vertrag zu widersprechen. Obwohl die Gerichte in der Vergangenheit viele Einzelheiten zu Widerspruchsbelehrungen bereits entschieden haben, wurden Verbraucher von verschiedenen Unternehmen unter Missachtung der klaren Rechtsprechung abgewimmelt. Solche Anbieter haben wir abgemahnt und entsprechende Unterlassungserklärungen erhalten.



### **ALLIANZ INDEX SELECT: ETAPPENERFOLG IN DER ERSTEN INSTANZ**

Im März 2018 haben wir eine Klage wegen der Werbung zur „Index Select“ gegen die Allianz Versicherung in erster Instanz gewonnen. Wir finden, dass dieses Produkt so kompliziert und komplex ist, dass es nicht, wie konkret geschehen, gegenüber Verbrauchern beworben werden darf. Das Landgericht München I teilte unsere Auffassung und gab der Klage zunächst statt. Das Oberlandesgericht in der nächsten Instanz beanstandete die werbliche Darstellung jedoch nicht. Weitere Rechtsmittel haben wir nicht eingelegt. Das Verfahren ist damit beendet.

### **HANSEWERK NATUR: EIGENMÄCHTIGE VERTRAGSÄNDERUNGEN**

Im Bereich Fernwärme führten wir unser Verfahren gegen Hansewerk Natur (E.on) wegen einseitiger Änderung der Preisänderungsklausel weiter. Wir sind der Auffassung, dass wesentliche Vertragsbestandteile in laufenden Verträgen auch im Fernwärmebereich nur dann geändert werden können, wenn die betroffenen Verbraucher zustimmen. Bis zum Ende des Berichtsjahres war in diesem Verfahren noch keine Entscheidung in Sicht.

## TELEFON + INTERNET

Ein Leben ohne Telefon und Internet ist für die wenigsten Menschen vorstellbar. Nicht nur die entsprechenden Verträge sind daher weit verbreitet, sondern auch Probleme mit Telekommunikationsanbietern. Häufige Ärgernisse ergaben sich bei Tarif- oder Anbieterwechseln, bei überraschend verlängerten Vertragslaufzeiten, merkwürdigen Rechnungsposten oder ungewollten Abos. Häufig wurde fehlender Kundenservice bemängelt.

*„Ich bin sehr dankbar für die geduldige und hilfreiche Erläuterung unseres ‚Dilemmas‘ und die präzise Angabe, was zu tun ist. Jedenfalls hat sie mir zu mehr Durchblick verholfen. Ganz, ganz herzlichen Dank.“*

### KREUZFAHRTEN: TEURER ALS GEPLANT

Besonders hohe Forderungen wurden von Unternehmen geltend gemacht, die ihre Leistungen auf Schiffen anbieten. Auf Kreuzfahrten verlassen die Schiffe den europäischen Seeraum, daher gelten – für viele Verbraucher überraschend – die für die Verbraucher inzwischen sehr günstig gewordenen EU-Roaming-Preise nicht. Ihre Handys buchen sich in das schiffseigene WLAN-Netz ein, und da es in diesen Fällen praktisch keine Regulierung gibt, können die Betreiber dieser Netze Mondpreise für die aufgebauten Verbindungen aufrufen. Die Verbraucherzentrale konnte in Verhandlungen mit den Anbietern häufig erreichen, dass diese auf einen Teil der Kosten verzichteten.

*„Die Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale holte mich aus der Klemme ... konnte klären, wo meine bisherigen Zahlungen geblieben sind. Und ich erhalte sogar eine Rückzahlung von € 130.“*

## RUNDFUNKBEITRAG

Die Verbraucherzentrale beriet zu allen Fragen rund um den Rundfunkbeitrag – also zur Befreiung, Vollstreckung rückständiger Beiträge, Anmeldungspflicht und zum Abmeldeprozedere. Vielen Ratsuchenden wurde so zum ersten Mal deutlich, welche Rechte und auch welche Pflichten sie im Zusammenhang mit dem Rundfunkbeitrag haben. Ausichtslose Rechtsstreitigkeiten konnten wir oftmals verhindern. Die Beratungstätigkeit war geprägt durch das lang erwartete Urteil des Bundesverfassungsgerichts zur grundsätzlichen Verfassungsmäßigkeit verschiedener Bestimmungen des Rundfunkbeitragsstaatsvertrags.

### ZWEITWOHNUNGEN: KEIN RUNDFUNKBEITRAG FÄLLIG

Durch ein Urteil des Bundesverfassungsgerichts können sich Zweitwohnungsinhaber von der Zahlung des Rundfunkbeitrags für eine Nebenwohnung befreien lassen. Den konkreten Weg dahin gab das Gericht jedoch nicht vor. Die Auswirkungen des Urteils waren stark in der Rundfunkbeitragsberatung der Verbraucherzentrale zu spüren. Die Anfragen zu Befreiungsmöglichkeiten stiegen in der zweiten Hälfte des Jahres sprunghaft an. Vielen Verbrauchern konnten wir trotz der unübersichtlichen Rechtslage helfen, eine Befreiung für ihre Nebenwohnung zu bekommen.

## VERSICHERUNGEN

Ob Haftpflicht, Berufsunfähigkeit oder Unfall: Fragen und Probleme tauchten in nahezu allen Versicherungsbereichen auf. Ein Fokus unserer Beratungen lag bei den Lebens- und Rentenversicherungen, derer wir uns in allen Varianten annahmen.

### RUN OFF: VERKAUFT UND VERRATEN?

Ein großes Pressethema des Jahres 2018 war der sogenannte Run off. Dabei werden Bestände von Lebens- und Rentenversicherungen an Abwicklungsplattformen übertragen und das Neugeschäft wird eingestellt. Diese Vorgehensweise löste bei Verbrauchern große Unsicherheit aus. Wir berieten die Betroffenen persönlich und informierten die Öffentlichkeit über das Internet.

„Ich möchte mich ausdrücklich für die kompetente und umfassende Bewertung meiner Airbag-Kapitallebensversicherung bei der Standard Life bedanken.“

### LEBENSVERSICHERUNGEN: BERATUNG STARK NACHGEFRAGT

Unsere konkreten Handlungsempfehlungen richteten sich stets nach den Umständen des Einzelfalls und erforderten häufig eine grundlegende Analyse und Beurteilung der persönlichen Situation und der abgeschlossenen Verträge. Hier konnten wir auf unser breit gefächertes Beratungsangebot, insbesondere zu Lebensversicherungen, zurückgreifen. Unter diesen Angeboten waren spezielle Widerspruchsprüfungen und ein Rechenservice zu Kapitallebensversicherungen besonders gefragt: Seit 2014 ist gerichtlich geklärt, dass Verträge, die von 1995 bis 2007 abgeschlossen wurden, bei unzureichender Widerspruchsbelehrung rückabwickelt werden können. Wir prüften, ob diese Voraussetzungen vorlagen und welche Forderungen sich gegenüber Versicherungsunternehmen ergaben.

### BREXIT: VERSICHERER VERLASSEN DAS VEREINIGTE KÖNIGREICH

Ende des Jahres 2018 ereilte uns eine Welle von Verbraucheranfragen zu englischen Versicherungen. Verschiedene Unternehmen hatten angesichts des drohenden Brexits beschlossen, ihren Unternehmenssitz vom



Vereinigten Königreich in andere EU-Länder zu verlegen. Viele Verbraucher sorgten sich um das Schicksal ihrer Verträge. Wir prüften das Kleingedruckte, beurteilten die Verträge ganz allgemein und gaben Empfehlungen ab.



### FINANZIELLE BILDUNG SCHÜTZT VOR FEHLENTSCHEIDUNGEN

Neben Vorträgen in der Verbraucherzentrale haben wir im Berichtsjahr auch außerhalb unseres Hauses, etwa vor Schulklassen oder Mitgliedern von Organisationen, Vorträge gehalten. Trotz ihrer hohen praktischen Bedeutung gehört die finanzielle Allgemeinbildung in Hamburg nicht zum Schulkanon. Von daher ist es wichtig, dass die Verbraucherzentrale sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten engagierte.

### HAMBURGER MARKTWÄCHTER RÜTTELN BRANCHE AUF

Den thematischen Schwerpunkt der Hamburger Marktwächter bildeten 2018 zwei Untersuchungen: Zum einen analysierte das Team die Vergleichbarkeit und den Informationsgehalt von Basisinformationsblättern für kapitalbildende Versicherungen. Diese sollen als neuer europäischer Standard Verbrauchern bei der Produktinformation und dem Produktvergleich helfen. Im Rahmen der Untersuchung werteten die Marktwächter 26 sogenannte BIB zu fondsgebundenen Rentenversicherungen verschiedener Anbieter aus. Ergebnis: Die neuen BIB bieten Verbrauchern keine ausreichende Orientierung. Konkret kritisieren die Marktwächter ungenaue Angaben und fehlende Vergleichbarkeit der BIB innerhalb eines Produktsegments.



Gegenstand der zweiten Untersuchung war das Leistungsverhalten von Restschuldversicherern. Anhand einer nicht repräsentativen Befragung von 23 Anbietern werteten die Marktwächter deren Leistungsverhalten aus. Dabei gab die Hälfte der Restschuldversicherer der Sparte Leben eine Stornoquote an, die über dem Branchenmittel liegt. Für Verbraucher ist ein Storno finanziell oft besonders nachteilig.

Von den zahlreichen Meldungen im Frühwarnnetzwerk sorgte vor allem ein Fall für reichlich Wirbel: Die Marktwächter konnten aufdecken, dass verschiedene Anbieter mehrfach Abschluss- und Vertriebskosten für Riester-Rentenverträge erheben.

## GELDANLAGE + ALTERSVORSORGE

**Aufgrund der langanhaltenden Niedrigzinsphase und der steigenden Inflationsrate waren viele Verbraucher verunsichert, wie sie zukünftig für die Altersvorsorge ansparen können. Unsere Finanzexperten informierten und berieten zu Fragen rund um Sicherheit, Rendite und Flexibilität der Geldanlage.**

### **ETF: GELDANLAGE MIT CHANCEN UND RISIKEN**

Im Berichtsjahr wünschten sich viele Verbraucher eine (insolvenz-) sichere Geldanlage, deren Rendite gleichzeitig zumindest die Inflationsrate ausgleichen konnte. Ihre Suche war jedoch fast immer ohne Erfolg, weil keine entsprechenden Angebote vorhanden waren. So häuften sich 2018 Anfragen nach Alternativen zu klassischen Bankprodukten. Im Fokus der Nachfragen standen Investmentfonds und unter diesen direkt über die Börse gehandelte Indexfonds (exchangetraded fund, ETF). Gerade jüngere Verbraucher suchten unseren Rat und informierten sich über Risiken und Chancen dieser Produktgruppe.

### **ALTERSVORSORGE: BERATUNG STARK NACHGEFRAGT**

Wir konnten einen deutlichen Anstieg des Beratungsbedarfs in Sachen „Altersvorsorge“ verzeichnen. Dies führte zu längeren Wartezeiten für einen Beratungstermin. Fragen drehten sich häufig um die sogenannten Riester-Verträge. Die steigende Lebenserwartung hat natürlich auch bei solchen Versicherungsverträgen Auswirkungen auf die Rentenleistungen, sodass letztlich die möglichen Zulagen entscheiden, ob solche Verträge (noch) sinnvoll sein können.

### **GELDANLAGE: MEHR DURCHBLICK BEI PEPPS UND PRIIPS**

Im Projekt „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“ haben wir die Überprüfung diverser Werbeauftritte von Anbietern von Produkten nachhaltiger Geldanlagen und Altersvorsorge vorgenommen. Ein Schwerpunkt lag auf Recherchen und Bildung von Expertisen zum Thema Nachhaltige Finanzwirtschaft auf EU-Ebene und die Umsetzung in nationales Recht. Wir erstellten eine Übersicht, die Berichtspflichten über ethisch-ökologisch-soziale Belange bei verschiedenen Anlageprodukten enthielt. Zu diesen Produkten zählten Lebens- und Rentenversicherungen, Riester- und Rürup-Verträge, Pan-European Pension Products (PEPPs), Packaged Retail and Insurancebased Investment Products (PRIIPs) und Produkte betrieblicher Altersversorgung. Im besonderen Fokus hatten wir auch die Tätigkeiten und die Beaufsichtigung von Einrichtungen der betrieblichen Altersversorgung (EbAV II-RL) und eine Untersuchung zu Insolvenzen bei grünen Geldanlageprodukten. Neben Beratung fanden auch Vorträge zum Thema nachhaltige Geldanlage statt.



### PLEITE MIT CONTAINER-INVESTMENT

„Schiffscontainer kaufen, vermieten und wiederverkaufen.“ – Das Anlagemodell von P&R Container klang simpel und war für viele Verbraucher über Jahre hinweg lukrativ. Nachdem jedoch drei P&R-Gesellschaften Mitte März 2018 Insolvenz angemeldet hatten (später wurde auch über das Vermögen zweier weiterer P&R-Gesellschaften das Insolvenzverfahren eröffnet), kontaktierte uns eine Vielzahl besorgter Verbraucher. Der Andrang verwundert nicht, weil 50.000 Anleger betroffen waren und Investitionen im Umfang von zirka 3,5 Milliarden Euro im Raum stehen.

Viele Verbraucher schauten auf eine jahrelange Historie der Investition in Container von P&R zurück und hatten in der Vergangenheit gute Erfahrungen hinsichtlich der erzielten Rendite gemacht. Erst im Rahmen der Recherchen der Insolvenzverwalter kam heraus, dass P&R ein gigantisches Schneeballsystem betrieben hatte. Von den vier deutschen Container-Verwaltungsgesellschaften wurden rund 1,6 Mio. Container an die rund 54.000 Anleger verkauft. Dem stand zum Zeitpunkt der Insolvenzeröffnung nur eine Containerflotte von rund 600.000 gegenüber. Die laufenden Erlöse reichten daher nicht aus, um die Mietansprüche der Anleger zu bedienen. In den Jahren 2008 und 2009 brach außerdem die Containernachfrage in Folge der internationalen Finanzkrise ein. Mietausfälle und weitere „Stillstandskosten“ zehrten den Substanzwert der Container schnell auf. Statt jedoch Insolvenzantrag wegen drohender Zahlungsunfähigkeit zu stellen, wurden die fälligen Auszahlungen an die Anleger aus Neuanlagegeldern aufgebracht. Dieses System ließ sich jedoch nur aufrechterhalten, solange genug frisches Geld hereinkam. 2016 und 2017 ließen sich Container aufgrund

„Kompetente, verständliche, freundliche Beratung zum komplexen P+R-Thema. Top-Service, nett, kompetent ... Danke!“

der Magellan-Insolvenz und der ab 1. Januar 2017 geltenden Prospektpflicht aber nur noch schwer an Anleger verkaufen und P&R verfügte bald nicht mehr über ausreichende finanzielle Mittel.

Die Anleger meldeten überwiegend ihre Forderungen zur Insolvenztabelle an. Dabei behielt sich der Insolvenzverwalter jedoch ausdrücklich vor, diese Ansprüche später im Prüfungsverfahren ganz oder teilweise zu kürzen. Da die zuletzt abgeschlossenen Verträge nach unseren Erfahrungen überwiegend im Direktkontakt mit P&R und nicht über Berater oder Vermittler zustande gekommen ist, können die wenigsten Verbraucher Schadensersatzansprüche wegen einer etwaigen Falschberatung gegen Dritte geltend machen.

### **UNSERIÖSE ANLAGEGENOSSENSCHAFTEN**

Wir nahmen am Workshop „Abgrenzung unzulässiger Anlagegenossenschaften“ im Bundeswirtschaftsministerium unter Mitwirkung des Bund-Länder-Ausschusses, von Prüfungsverbänden, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zusammen mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und dem Marktwächter Finanzen für den Grauen Kapitalmarkt teil.

Die im Spätsommer 2018 bekannt gewordene Insolvenz der Geno Wohnbaugenossenschaft eG (vormals Genotec Wohnbaugenossenschaft eG) ist ein weiteres Beispiel für eine derartig überflüssige Geldvernichtung. Dies gilt ebenso für das unrühmliche Ende der Targetum Treuhand GmbH. Die Targetum rief in der Vergangenheit im Auftrag von Anwaltskanzleien potenzielle Mandanten an, die ihr Vermögen in geschlossene Fonds investiert hatten. Den Anlegern wurde die Durchsetzung von Schadensersatzansprüchen gegen falsch beratende Banken in Aussicht gestellt. Gleichzeitig empfahl man den Ratsuchenden, das gerettete Geld in einen Darlehens- bzw. Gesellschaftsvertrag mit der Targetum Treuhand GmbH zu stecken – Laufzeit: 1 Jahr und monatlich zu zahlende Zinsen von 3,5 und 4 Prozent pro Jahr. Manche Verbraucher vertrauten ihren vermeintlichen Rettern und ließen sich darauf ein. Im Juni 2018 schob die BaFin dem Geschäftsmodell endlich einen Riegel vor. Die Firma betrieb ihr Einlagengeschäft ohne Erlaubnis der BaFin. Die Behörde forderte die Targetum auf, ihre Aktivitäten sofort einzustellen und alle Anlegergelder unverzüglich und vollständig zurückzuzahlen. Daraufhin meldete die Targetum Insolvenz an.



## SCHULDEN, KREDIT + KONTO

Die Schuldner- und Insolvenzberatung war 2018 wieder stärker nachgefragt. Die Ausweitung unserer Erreichbarkeit im Jahr 2017 hatte zu einer Erhöhung der Anmeldezahlen geführt. Ende 2018 hatten sich 266 Personen für unsere Beratung vormerken lassen – zu Beginn des Jahres waren es nur 123. Insgesamt konnten wir 460 Beratungsfälle abschließen. Zusammen mit den 3.368 allgemeinen und 93 Folgeberatungen, den telefonischen Kontakten, dem aufwendigen Gläubigerschriftverkehr und sonstigen Anfragen erreichte die Abteilung mehr als 15.700 Kontakte zu Verbrauchern.



### **P-KONTO: GUTER ANSATZ MIT TÜCKEN IM DETAIL**

Leider immer noch aktuell und für die Betroffenen existenziell waren Probleme rund um das so genannte Pfändungsschutzkonto (P-Konto), das Verbraucher auf unbürokratische Weise vor exzessiven Kontopfändungen durch Gläubiger schützen soll. Während diese Zielsetzung aus Sicht der Verbraucher zu begrüßen ist, wurde uns auch 2018 noch häufig von Umsetzungsproblemen berichtet. Missstände bestanden im Zusammenhang mit der Verrechnung des Guthabens oder Einkommens zum Monatsende bei Kontopfändung, im Hinblick auf von den Kreditinstituten „selbst gewählte“ Begrenzungen der Laufzeit von essentiellen Bescheinigungen; bei Kündigung des P-Kontos oder bei der Durchsetzung des Anspruchs auf ein P-Konto, um nur einige zu nennen.

### **PRÄVENTION, INFORMATION UND MARKTBEREINIGUNG**

Im Rahmen der im Jahr 2018 erneuerten Projektbedingungen konnten wir ab August unsere Präventionstätigkeit ausweiten. Wir engagierten uns in verschiedenen Hamburger Quartieren mit Entwicklungspotenzial, hielten diverse Vorträge vor Geflüchteten und bei Schülern und Studenten. Darüber hinaus veröffentlichten wir über unsere Internetseite aktuelle Inhalte und beobachteten den Markt im Hinblick auf unseriöses oder rechtswidriges Verhalten von Marktteilnehmern, häufig der Inkassowirtschaft. In diesem Zusammenhang stellten uns Verbraucher regelmäßig Fragen zu vermeintlichen Inkassobüros und zu aus ihrer Sicht überhöhten Inkassoforderungen. Unser gemeinsam mit den übrigen Verbraucherzentralen entwickeltes Online-Angebot „Inkasso-Check“ zur automatisierten Prüfung von Inkassoforderungen wurde sehr gut angenommen. Die Verbraucher nutzten fast 10.000 Mal die Möglichkeit, sich fallbezogene Musterbriefe erstellen zu lassen.

### **STARTSCHUSS FÜR BÜNDNIS GEGEN WUCHER**

Ob wucherisch hohe Restschuldversicherungen, Kettenkredite, hohe Zinsen oder Umschuldungsverluste: Es gibt nach wie vor viele Praktiken, die getrost als legaler Wucher bezeichnet werden können. Daher gründeten die Verbraucherzentralen Sachsen und Hamburg gemeinsam mit dem Institut für Finanzdienstleistungen (iff) und dem Hamburger Rechtsanwalt Prof. Dr. Udo Reifner, Leipzig, im Januar ein bundesweites Bündnis gegen den Wucher. Das Bündnis hat es sich zur Aufgabe gemacht, Missstände öffentlich zu machen, vor Gericht zu bringen und die Politik zu sensibilisieren.

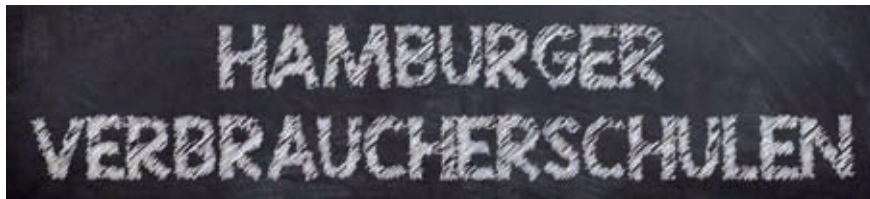


*Startschuss für Bündnis gegen Wucher im Januar 2018: Prof. Dr. Udo Reifner, Michael Knobloch (Verbraucherzentrale Hamburg), Andrea Heyer (Verbraucherzentrale Sachsen), Dr. Dirk Ulbricht (iff)*

## VERBRAUCHERBILDUNG

**Das Ziel unserer Angebote zur Verbraucherbildung ist es, Kinder und junge Erwachsene auf ein Leben als informierte, kritische und mündige Verbraucher vorzubereiten. Je früher Kinder und Jugendliche ein starkes Selbstverständnis als Verbraucher entwickeln und kritisch konsumieren lernen, desto besser. In unserer immer komplexer werdenden Welt ist es keine Selbstverständlichkeit, dass Verbraucherwissen zu Hause vermittelt wird.**

In Hamburg existiert für die Vermittlung von Alltags- und Konsumkompetenzen kein gesondertes Schulfach. Zwar werden einzelne Themenbereiche in verschiedenen Fächern und Aufgabengebieten thematisiert, eine systematische und fächerübergreifende Verankerung in Unterricht und Schulalltag findet jedoch noch an zu wenigen Schulen statt. Umso wichtiger ist es, dass diese Aufgabe verlässlich von allen Schulformen übernommen wird. Verschiedene Abteilungen der Verbraucherzentrale engagierten sich im Rahmen ihrer Aufgaben in der Verbraucherbildung, oft in Form von Vorträgen an Schulen oder Hochschulen.



Anfang 2018 lief zudem unser Projekt „Hamburger Verbraucherschulen“ aus. Im Rahmen dieses Projekts unterstützten wir vier Hamburger Schulen dabei, Verbraucherbildung in Unterricht und Schulalltag zu integrieren. Im Mittelpunkt stand die Vermittlung von Konsum- und Alltagskompetenzen in den Bereichen Ernährung und Gesundheit, Finanzen und Verbraucherrecht, Medien sowie nachhaltiger Konsum. Die Schülerinnen und Schüler sollen so besser für ihr Alltagsleben gewappnet sein. In Workshops lernten die Kinder und Jugendlichen unter anderem, wozu man ein Konto benötigt, welche Versicherungen wirklich wichtig sind und warum man nicht endlos viele private Daten und Bilder ins Internet hochladen sollte. Durch Besuche bei uns in der Verbraucherzentrale lernen sie, wie sie sich anbieterunabhängig informieren können. Die Fallbeispiele aus unserer Beratungspraxis sensibilisierten anschaulich für mögliche Gefahren und Fallstricke im Konsumalltag. Zusätzlich fanden Informationsveranstaltungen für Eltern und Fortbildungen für Lehrkräfte statt.

## IMMOBILIENFINANZIERUNG + BAUVERTRAG

Rat und Hilfestellungen zum Kauf, Bau und Finanzierung einer Wohnung oder eines Hauses und zur Kreditbeschaffung waren auch 2018 gut nachgefragt. Daneben spielten der Kreditwiderruf, zweifelhafte Vorfälligkeitsentschädigungen und Kündigungen oder Umschichtungen von Bausparverträgen weiterhin eine erhebliche Rolle. Als sprichwörtlicher „Stich ins Wespennest“ hat sich unser neues Beratungsangebot rund um das Thema „Immobilie im Alter“ erwiesen. Ein Höhepunkt war zudem unser mittlerweile traditionell stattfindender „Tag der Immobilie“, an dem sich in der Verbraucherzentrale Hamburg alles um das selbstgenutzte Wohneigentum drehte.

### WAS TUN MIT DER IMMOBILIE IM ALTER?

Immer mehr Menschen beschäftigen sich mit der Frage, ob und wie sie ihre Immobilie im Alter bzw. für diesen Lebensabschnitt nutzen oder nutzbar machen können. Unser passgenaues Angebot stellte sich im Berichtsjahr als Vortrags- und Beratungsmagnet heraus. Dabei ist die individuelle Ausgangssituation der Grundeigentümer genauso vielfältig wie die vorhandenen Möglichkeiten. Ob Umbau, Verkauf, Beleihung oder Vermietung: Der sich entwickelnde Markt schafft neue Angebote. Hier ist die neutrale Expertise der Verbraucherzentrale gefragt, um den Durchblick zu behalten. Wir berieten vor allem bei der Ermittlung der tatsächlichen Bedarfslage und der sich insoweit ergebenden Möglichkeiten und halfen bei der Abwägung der jeweiligen Vor- und Nachteile.





Die vorzeitige Beendigung von Immobiliendarlehen zieht oft hohe Folgekosten nach sich. Wird ein Immobilienkredit während der laufenden Zinsbindung zurückgezahlt, müssen Darlehensnehmer in der Regel eine Vorfälligkeitsentschädigung an ihre Bank oder Sparkasse zahlen. Im Europäischen Vergleich sind solche Entschädigungen in Deutschland besonders hoch. Obwohl die Berechnungsschritte der Entschädigung inzwischen durch verschiedene Urteile weitgehend festgelegt sind, berechnen einige Kreditinstitute teilweise unberechtigt zu hohe Vorfälligkeitsentschädigungen.

Wir überprüften zum einen die Berechnungen und stellten teilweise erhebliche Abweichungen fest. Zum anderen kontrollierten wir die Möglichkeit des Widerrufs von Immobilienkreditverträgen. Solcherart beendete Verträge lösen im Gegensatz zur Kündigung keine Vorfälligkeitsentschädigung aus. Trotz der aus unserer Sicht teilweise kaum nachvollziehbaren gerichtlichen Entscheidungen eröffnete die Rechtsprechung immer wieder auch überraschende neue Ansätze.

#### **DARF ES NOCH EIN BAUSPARVERTRAG SEIN?**

Unsere Marktbeobachtung zeigte, dass 2018 nach wie vor Bausparverträge mit fragwürdigen Methoden in den Markt gedrückt wurden. Sei es als Hauptfinanzierungsmittel, als Bestandteil einer Finanzierung, als „Zinssicherungsinstrument“, als Rücklagevertrag oder als bloßer Sparvertrag – häufig passten solche Verträge nicht zum Bedarf der Verbraucher. Denn die Entgelte und Nebenkosten sind oftmals höher als das, was an minimalem Zinsen zu erwarten ist. In unseren Beratungen schafften wir Klarheit über die Vor- und Nachteile. Das Ergebnis war häufig die Empfehlung, von solchen Verträgen Abstand zu nehmen oder sie zu vorzeitig zu beenden.

*„...vielen, vielen Dank für die schnelle telefonische Rückmeldung zu unserer Baufinanzierung. Weitere Fragen haben wir nicht an Sie. Wir möchten uns nur ganz herzlich bei Ihnen bedanken, da unser ungutes Gefühl bei so einer hohen Summe jetzt doch etwas kleiner ist und wir unserem eigenen Haus etwas näher gekommen sind. Wir werden die Verbraucherzentrale und das Angebot zur Baufinanzierung gerne weiterempfehlen.“*

## ENERGIESPAREN + KLIMA

Über 6.000 Verbraucherinnen und Verbraucher haben 2018 die Energieberatung der Verbraucherzentrale in Anspruch genommen: schriftlich, telefonisch, persönlich oder im Rahmen von Vorträgen und Messen. Als eine besonders komfortable Form der Beratung boten wir verschiedene Energie-Checks an. Unsere Experten kamen zu den Hamburgerinnen und Hamburgern nach Hause und berieten zu verschiedenen Fragen rund ums Energiesparen.



### 40 JAHRE ENERGIEBERATUNG – REIFE LEISTUNG

Unter dem Motto „40 Jahre – Reife Leistung“ startete die Energieberatung in ihr Jubiläumsjahr. Die begleitenden Aktionen führten besonders bei den Energie-Checks zu einer höheren Nachfrage. „Diese Beratung sollte sich jeder Haushalt gönnen“, empfahl ein Ratsuchender, der bei einem Gebäude-Check wertvolle Tipps für Sparmaßnahmen bekommen hatte.

### HEIZKOSTEN UND FÖRDERMITTEL IM BLICK

Im Berichtsjahr führten wir zwei Informations- und Beratungskampagnen mit den Schwerpunkten Fördermittel und Heizkosten durch. Dabei war das Beratungsumfeld durch die Situation auf dem Hamburger Immobilienmarkt geprägt. Hohe Anschaffungskosten des Hauses ließen bei vielen Immobilienbesitzern Fragen der Energieeffizienz zunächst in den Hintergrund treten. Wir schafften mit unseren Angeboten, der Pressearbeit und durch Internetveröffentlichungen energetisches Bewusstsein in der Bevölkerung und aktivierten so die Nachfrage.



### NEUES ANGEBOT: EIGNUNGSCHECK SOLAR

Im Juni gingen wir als eine der ersten Verbraucherzentralen mit einem neuen Angebot an den Start: Als Sonderform des bereits etablierten Detail-Checks konnten Hauseigentümer die Solartauglichkeit ihrer Immobilie prüfen lassen. Im Berichtsjahr haben in Hamburg 39 Interessenten dieses Angebot genutzt – eine Zahl, die sich weiter ausbauen lässt.

## UMWELT + PRODUKTSICHERHEIT

Der Fachbereich Umwelt arbeitet gemeinsam mit anderen Bereichen der Verbraucherzentrale daran, mittels Beratung, Dialog und Information – und mit breit gestreutem und dennoch spezifischem Fachwissen – Verbraucher über ökologisch verträgliches Verhalten aufzuklären. Darüber hinaus geben wir Hilfestellung bei konkreten Alltagsproblemen, um so einen praktischen Beitrag zur Zukunftsfähigkeit unserer Gesellschaft zu leisten.

### UMWELTBERATUNG UND PRÄVENTION

Telefonische, schriftliche oder nach Terminabsprache persönliche Beratungen von Verbrauchern bildeten 2018 den Kern unserer Arbeit. Außerdem waren wir in vielen großen, überregionalen, aber auch regionalen Medien vertreten und haben Vorträge zu diversen umweltrelevanten Themen gehalten. Wir waren an drei Hamburger Hochschulen aktiv und konnten so gerade jüngere Erwachsene erreichen. Durch Veröffentlichungen via Presseversand, Website sowie Social Media und die Teilnahme an Formaten wie dem Zukunftsrat Hamburg, auf Kongressen, Konferenzen oder in themenbezogenen Bündnissen konnten wir uns so aktiv in die verbraucherorientierte öffentliche Umweltdebatte einbringen.

### BILDUNG FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG

Die bereits 2017 begonnene Kooperation mit dem Programm „Bildung für Nachhaltige Entwicklung“ wurde fortgeführt und außerdem an den Universitäten TUHH, HWA und HCU eine verstärkte Zusammenarbeit begonnen. Umweltrelevante marktwirtschaftliche Prozesse und Stoffkreisläufe wurden dabei bereits jüngeren Zielgruppen zugänglich gemacht. Dabei setzten wir auf eine Kombination aus unserer fachlichen Expertise und pädagogischem Zugang. Wir sind offizieller Partner des Programms „Umweltschule in Europa – Internationale Agenda 21-Schule“. Die Zusammenarbeit auch mit Grund- und Stadtteilschulen zu den Umweltthemen Verpackungen/Plastik, Trinkwasser und nachhaltiger Konsum wurde intensiviert. Für das Sommersemester 2018 wurde zudem mit dem Titel „Nachhaltiger Konsum und Verbraucherbildung im schulischen Kontext“ eine Lehrveranstaltung geplant und durchgeführt. Damit erreichten wir auch zukünftige Lehrerinnen und Lehrer (Lehramtsstudium Arbeitslehre an der TUHH), die ihr Wissen dann eigenständig in die Schule weitertragen. Im Rahmen dieser Veranstaltungsreihe wurde ein weites Spektrum umweltrelevanter Themen erarbeitet, präsentiert und in intensiver Diskussion vertieft.



## PLASTIK UND VERPACKUNGEN

Plastikvermeidung und der Umgang mit Verpackungen waren ein thematischer Schwerpunkt im Jahr 2018. Der Verbraucherschutz-Pegel der Verbraucherzentrale Hamburg, der von Ende 2017 bis Anfang 2018 in Form einer Online-Umfrage durchgeführt wurde, ergab als eine der Hauptrüchmeldungen, dass sich viele Verbraucher an den umfangreichen Umverpackungen (zumeist aus Plastik) stören. Zusätzlich befeuert wurde das Thema durch die Importbeschränkungen in China und der daraus resultierenden und medial stark bespielten Thematik der Kunststoffentsorgung und Verwertung sowie der sich abzeichnenden EU-Plastikstrategie samt kommenden Verboten für bestimmte Plastik-Einwegprodukte. Zahlreiche Verbraucheranfragen und Medienanfragen bestätigen diesen von uns gewählten Beratungsschwerpunkt.



Wir warben für alternative Systeme (regionaler Mehrweg, Unverpackt-Läden, Marktbesuch). Auch waren wir in diesem Kontext in der Netzwerkgruppe „Verpackungsmaterialien/Nachhaltiger Konsum“ beim Verbraucherzentrale Bundesverband vertreten sowie beim Roundtable der Stadtreinigung Hamburg. Auch die Arbeitsgruppe Kreislaufwirtschaft beim Zukunftsrat Hamburg wählte dieses zentrale Arbeitsthema.

## PVC: PHÄNOMEN „DESIGN-VINYL“

Zu Bodenbelägen mit PVC gab es viele Anfragen seitens ratsuchender Verbraucherinnen und Verbraucher, da neue Bezeichnungen wie „Design-Vinylböden“ für Verwirrung sorgten. Verbraucher sorgten sich um die Belastung mit Weichmachern in der Raumluft oder Kontamination mit Asbest.

## WASSER, TRINKWASSER, WASSERFILTER

Trinkwasser und Abwasser waren nach wie vor zentrale Themen unseres Beratungs- und Vortragsangebots. Blei im Trinkwasser und die Hygiene von (Tisch-)Filtersystemen standen im Fokus der Anfragen. In Kooperation mit dem NDR konnte bei einigen Tischwasserfiltern analytisch nachgewiesen werden, dass sie die Wasserqualität durch Eintrag von Keimen und Schwermetallen verschlechtern. Wir warben umfassend für die Nutzung von Leitungswasser als das bestkontrollierte Lebensmittel.

## LEBENSMITTEL + ERNÄHRUNG

Maßnahmen gegen die allgemeine Lebensmittelverschwendung gehörten 2018 zu den Schwerpunktthemen unserer Arbeit im Bereich Lebensmittel + Ernährung. Zudem brachten wir mehr Transparenz in den Lebensmittelmarkt – sei es mit Hilfe von Marktchecks zu Bio-Auslobungen in Speiseplänen für Kitas, zum sogenannten Downgrading wertgebender Zutaten in Fertignahrungsmitteln, zu Lebensmitteln aus Insekten oder durch regelmäßige Veröffentlichungen zu Mogelpackungen und versteckten Preiserhöhungen.

### ANLEITUNGEN GEGEN LEBENSMITTELVERSCHWENDUNG

Im Berichtsjahr bauten wir bundesweite Kooperationen, beispielsweise mit den Tafeln, weiter aus und brachten gemeinsame Veröffentlichungen auf den Weg. Unter dem Titel: „Ist das noch gut oder muss es weg?“ erstellten wir eine Anleitung gegen Lebensmittelverschwendung.



Unsere Checkliste soll Verbraucherinnen und Verbrauchern helfen, die Haltbarkeit oder einen beginnenden Verderb mit allen Sinnen überprüfen zu können. Synergieeffekte mit anderen Akteuren wurden dafür genutzt, Flyer und Poster in hohen Mengen zu verbreiten. Dadurch sowie durch Pressearbeit und Social-Media-Kommunikation konnte eine große bundesweite Resonanz erzielt werden.

### NICHT ÜBERALL, WO BIO DRAUFSTEHT, IST AUCH BIO DRIN

Nach zahlreichen Beschwerden von Eltern überprüften wir die Bio-Auslobungen in Kita-Speiseplänen. Trotz umfangreicher Bio-Deklaration fehlten häufig die gesetzlich vorgeschriebenen Zertifizierungen. In Kooperation mit der Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation konnten die Anbieter darauf hingewiesen werden. Nach diversen Gesprächen und Besuchen vor Ort haben wir erreicht, dass in allen Kitas nun entweder eine Zertifizierung stattfindet oder die Bio-Auslobungen gestrichen wurden: Dadurch ist für Eltern die Deklaration glaubwürdiger geworden.



### **DOWNGRADING: DARF'S EIN BISSCHEN WENIGER SEIN?**

Einige Anbieter senken den Anteil wertgebender Zutaten in ihren Produkten, zum Beispiel weniger Eier im Eiersalat oder weniger Kakao in der Nuss-Nougat-Creme. Das ist ein großes Ärgernis für viele Verbraucher. Dieses „Downgrading“ haben wir anhand konkreter Produktbeispiele bestimmter Firmen öffentlich gemacht, um Konsumenten gegebenenfalls auf Qualitätsverschlechterungen aufmerksam zu machen. Die Befürchtung, es könnte verstärkt Isoglukose statt Zucker zum Einsatz kommen, weil diese preiswerter ist, hat sich nicht bewahrheitet. Da der verstärkte Konsum von Isoglukose mit gesundheitlichen Risiken einhergehen kann, ist das ein erfreuliches Ergebnis.

### **INSEKTEN ALS LEBENSMITTEL**

Die Novel-Food-Verordnung erlaubt seit 2018 auch Insekten in Europas Supermärkten oder Hamburger Gastronomiebetrieben. Dazu stellten Verbraucherinnen und Verbraucher viele Fragen, auf die wir in einem ausführlichen Internetbeitrag eingingen. Die Antworten zu den Hygienestandards, zu Qualitätsmerkmalen, zur Herkunft der Kleinstlebewesen oder zu möglichen Allergien durch Insekten waren nicht nur bei den Konsumenten, sondern auch von den Medien sehr gefragt, zumal es im Berichtsjahr kaum entsprechende Veröffentlichungen gab.



### **MOGELPACKUNGEN MIT WENIGER INHALT ZUM GLEICHEN PREIS**

Verbraucher sind über schrumpfende Inhalte in Lebensmittelverpackungen vor allem dann sehr verärgert, wenn diese zum gleichen Preis angeboten werden. Diese versteckten Preiserhöhungen sind kaum erkennbar und werden von den Kunden häufig als „Riesen-Frechheit“ oder „Abzocke“ titulierte. Auch überdimensionierte Hohlräume fallen nach dem Einkauf erst auf, wenn die Kunden das Produkt bereits geöffnet haben. Wir haben auch 2018 die Tricks der Hersteller transparent und öffentlich gemacht. Inzwischen haben wir uns als bundesweite „Mogelpackungs-Meldestelle“ etabliert.

### **NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTEL: ENDLICH KLARTEXT**

Am Markt der Nahrungsergänzungsmittelanbieter sind oft schwarze Schafe tätig, die das Blaue vom Himmel versprechen sowie nutzlose und im schlimmsten Fall sogar gesundheitsgefährdende Produkte verkaufen. Mit dem gemeinsamen Internetangebot „Klartext Nahrungsergänzung“ überprüfen die Verbraucherzentralen diesen Markt und stellen ein niedrigschwelliges Beratungsangebot zur Verfügung. Wir beantworten die Anfragen, die das Portal aus dem Hamburger Raum erreichen. Außerdem haben wir die bundesweite Medienarbeit begleitend koordiniert.

## GESUNDHEIT + PATIENTENSCHUTZ

**Obwohl die Abteilung 2018 nicht voll personell besetzt war, berieten wir mehr als 2.000 Menschen zu Problemen mit dem Gesundheitswesen, fast drei Viertel zu privaten und gesetzlichen Krankenkassen und ein Viertel zu Zahnärzten, Ärzten und Krankenhäusern.**

### PROBLEME MIT KRANKENVERSICHERUNGEN

Wir beobachteten eine stetige Zunahme der Probleme mit Krankenversicherungen und sehen den Grund dafür im finanziell ausgerichteten Wettbewerb, dem vor allem die Krankenkassen immer stärker ausgesetzt werden. Wir bedauern, dass der Weg in ein einheitliches, solidarisches und der Situation kranker Menschen angepasstes Krankenversicherungssystem zurzeit nicht gangbar erscheint.

### DURCHSCHNITTLICHE NOTEN FÜR HAUSÄRZTE

2018 konnten wir eine elfte Reihe unserer systematischen Arztbesuche abschließen. Wir besuchten mit Allgemeinmedizinerinnen und hausärztlich tätigen Internisten die Berufsgruppe der Hausärzte. Mit einer Durchschnittsnote von 3,1 schnitten die Ärzte insgesamt mittelmäßig ab, Ärztinnen erhielten im Schnitt bessere Noten als ihre männlichen Kollegen. Allgemeinmediziner erfragten häufiger schon im Erstbesuch die psychosoziale Situation, während Internisten sich stärker auf die somatischen Aspekte konzentrierten, organbezogen schauten und entsprechende Untersuchungen vorschlugen. Für das Jahr 2019 ist vorgesehen, die Ergebnisse aller Arztbesuche öffentlich mit Vertretern der ärztlichen Fachgesellschaften zu diskutieren.

### PATIENTENBETEILIGUNG STÄRKEN

Ein weiteres Arbeitsfeld ist die Koordination des „Forum Patientenvertretung in Hamburg“, die seit 2011 überwiegend ehrenamtlich geleistet wurde. Nachdem die Patientenvertreter für eine Professionalisierung dieser Aufgabe im zweiten Halbjahr 2017 gestreikt hatten, vertraten die Krankenkassen und die Verbände der Leistungserbringer die Meinung, die gesetzliche Grundlage für ihre finanzielle Unterstützung sei unzureichend. Die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz brachte eine Bundesratsinitiative für deren Verbesserung ein, deren Ausgang noch offen ist.

### AKTIONSTAG „DAS ÄLTERWERDEN MEISTERN“

Ende Januar 2018 fand der zweite Aktionstag zur Lebenslage Älterwerdender statt. Er wurde unter Federführung der Abteilung Gesundheit und Patientenschutz vorbereitet und durchgeführt.



## BESONDERE ORTE, BESONDERE ZIELGRUPPEN

### VERBRAUCHERZENTRALE IM QUARTIER

Neben unserem etablierten Standort, der Zentrale in der Kirchenallee, waren wir im Berichtsjahr – unterstützt von Stadt und Bund – in verschiedenen Quartieren mit Entwicklungspotenzial im Einsatz und kümmerten uns so vor Ort um die Belange der Quartiersbewohner. Zwar liegen die Räumlichkeiten unserer Zentrale sehr gut erreichbar und zentral am Hauptbahnhof, aber mit unseren Angeboten vor Ort konnten wir den Menschen in Neuwiedenthal und Harburg noch einen Schritt entgegenkommen.

**Neuwiedenthal:** 2018 engagierte sich die Verbraucherzentrale Hamburg im Stadtteilbüro Neuwiedenthal. Jeweils wöchentlich wurde zu teilweise wechselnden Themenschwerpunkten des Verbraucherschutzes die Beratung durch die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale angeboten. Damit machten wir den Bewohnern südlich der Elbe ein attraktives Angebot zur Verbraucherberatung. Gefördert wurde die Arbeit in Neuwiedenthal durch die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz.



*Verbraucherzentrale mit Quartiersbüro in der Harburger Innenstadt*

**Harburger Innenstadt/Eißendorf-Ost:** Im Rahmen des bundesfinanzierten Modellprojekts „Verbraucher stärken im Quartier“ nahm unser Team im Herbst 2018 in der Harburger Innenstadt/Eißendorf-Ost seine Arbeit auf. Ziel des Projekts ist es, benachteiligte Verbrauchergruppen mit Informationsangeboten zu erreichen und die Menschen mit bedarfsgerechter, niedragschwelliger Unterstützung in die Lage zu

versetzen, sich zu verantwortungsvollen Verbrauchern bzw. kompetenten Marktpartnern zu entwickeln. In erster Linie soll durch gezielte präventive Bildung und Information dazu beigetragen werden, dass bestimmte Probleme gar nicht erst entstehen. Das präventive Informationsangebot wird durch konkrete Hilfestellung im individuellen Fall im Sinne einer Lösungswegberatung und einer Lotsenfunktion in die Beratung der Verbraucherzentrale in der Kirchenallee sowie weitere geeignete Hilfs- und Unterstützungsstrukturen ergänzt. Eine wöchentlich stattfindende Sprechstunde konnte im Stadtteilbüro Gloria-Tunnel des Quartiersmanagements eingerichtet werden. Die Akteure im Quartier, beispielsweise das Deutsche Rote Kreuz (DRK), kamen mit den Bedarfen ihrer Zielgruppen regelmäßig mit Anfragen auf das Quartiersteam zu. Ebenso wurde 2018 der Grundstein für eine funktionierende Verweisstruktur gelegt. Das bundesweite Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ wird durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) aus dem Programm „Soziale Stadt“ und durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert.

### **BERATUNG UND INFORMATION VON MIGRANTINNEN UND MIGRANTEN**

Im Jahr 2018 widmeten wir uns weiter verstärkt der Zielgruppe der Migrantinnen und Migranten. Im Rahmen unseres durch die Freie und Hansestadt Hamburg geförderten Projekts „Verbraucherschutz für geflüchtete und migrierte Menschen“ waren wir unter anderem in Wohngruppen und Unterkünften geflüchteter Menschen aktiv. Wir kooperierten unter anderem mit dem Landesbetrieb Erziehung und Beratung. Besonders starke Nachfrage gab es zu den Themen Telefon, Internet, Urheberrecht, Vertragsschluss und Verbraucherrechte. Beliebt waren auch unsere Verbraucherschutzfrühstücke, bei denen wir Multiplikatoren Aspekte des Verbraucherschutzes für ihre tägliche Arbeit anschaulich vermittelten.

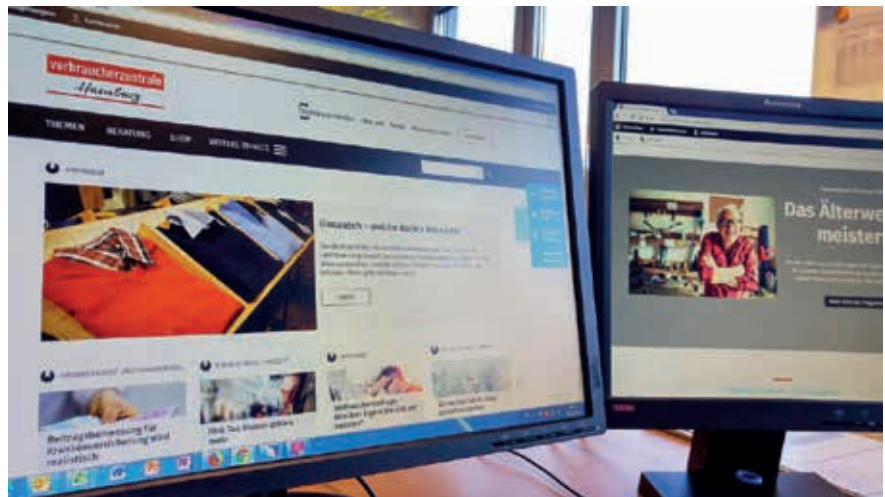
Unser durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördertes Projekt „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten II“, welches wir gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Berlin und Bremen durchführten, lief Mitte des Jahres 2018 aus. Die in Hamburg veranstaltete Abschlusstagung gab uns die Gelegenheit, unsere Projektergebnisse einem größeren Publikum vorzustellen.



## ZAHLEN

### RESONANZ

Über alle Bereiche konnten wir im Berichtsjahr 111.796 persönliche, telefonische und schriftliche Informations- und Beratungskontakte zu Konsumentinnen und Konsumenten verzeichnen. Der größte Anteil der Informations- und Beratungskontakte (46,6 Prozent) entfiel auf persönliche Kontakte, gefolgt von der telefonischen Kommunikationsform (36,8 Prozent) und schriftlichen Beratungen (16,6 Prozent). Hinzu kamen 18.605 Nutzungen der automatisierten „Consumer-Tech-Angebote“. Bei 240 Vorträgen und Seminaren sowie 33 weiteren Veranstaltungen, teils mit Infoständen, informierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale die interessierte Öffentlichkeit.



*Verbraucherzentrale Hamburg mit neuer Website im Netz zu finden*

Unser unter [www.vzhh.de](http://www.vzhh.de) erreichbarer Internetauftritt erzielte mit 1,455 Mio. Besuchen (neue Zählung und daher nicht mit den Vorjahren vergleichbar) einen sehr hohen Wert. Die Anzahl der Fans für unsere Facebook-Seite [facebook.com/vzhh](https://facebook.com/vzhh) wuchs weiterhin und konnte zum Ende des Berichtsjahres 29.432 Gefällt-mir-Angaben aufweisen. Zudem gab es 1.922 Kontakte zu Presse, Hörfunk und Fernsehen.

### MITGLIEDER

#### **Mitglieder der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.**

21 Verbände (Vorjahr 21)

- 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 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 11 Einzelmitglieder (Vorjahr 11)**

*Stand: 31. Dezember 2018*

## FINANZEN

Die finanziellen Rahmenbedingungen waren im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr wie erwartet schwierig, verursacht durch den starken Rückgang von Sondereffekten bei den Eigeneinnahmen. Gleichzeitig erhöhten sich die staatlichen Mittel, sodass der Rückgang bei den Eigeneinnahmen teilweise aufgefangen werden konnte.

### GESAMTERTRÄGE

Die Gesamterträge lagen bei 3.901 T€ (Vorjahr: 3.990 T€, 2016: 4.370 T€; 2015: 4.633 T€). Damit ist das Gesamtbudget der Verbraucherzentrale im Vergleich zum Jahr 2015 um 15,8 Prozent (entsprechend 732 T€) gesunken. Abzüglich Auflösung Sonderposten (Anlagevermögen) beliefen sich die Erträge 2018 auf 3.847 T€ (Vorjahr: 3.946 T€, 2016: 4.325 T€; 2015: 4.593 T€). Dieser für das Gesamtbudget maßgebliche Wert sank im Vergleich zum Jahr 2017 um 2,5 Prozent.

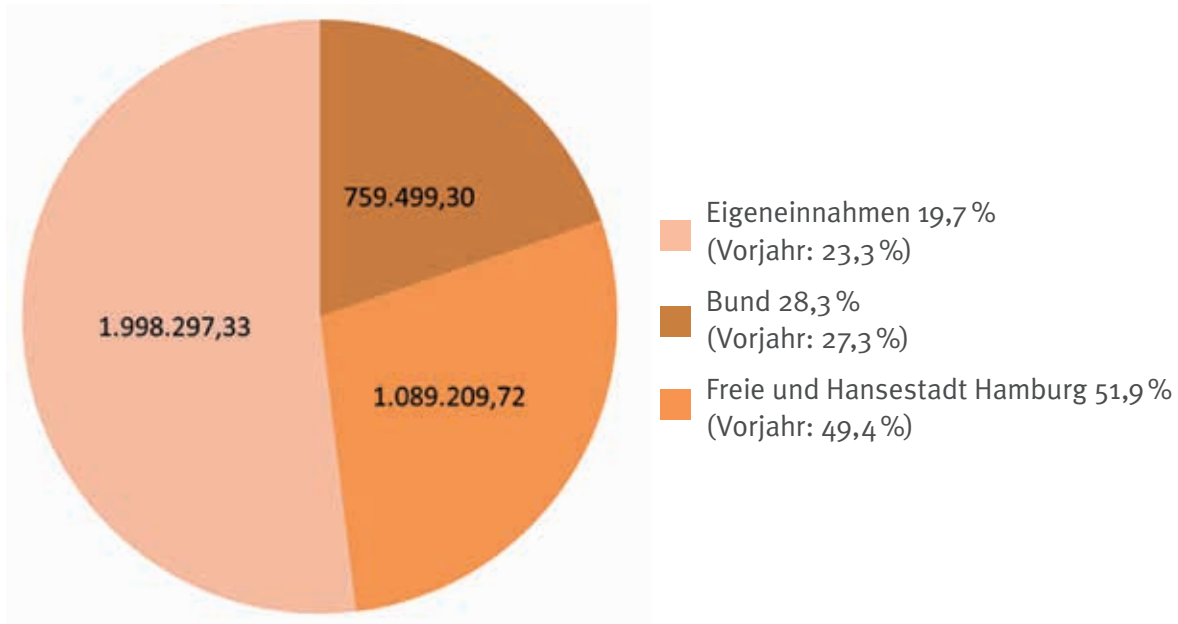
### ÖFFENTLICHE ZUWENDUNGEN

Die öffentlichen Zuwendungen und Zuweisungen stiegen von 3.027 T€ im Jahr 2017 um 2,0 Prozent auf 3.088 T€ in 2018. Die Erhöhung rührte aus Anstiegen bei der Bundesförderung um 1,1 Prozent und der Landesförderung um 2,5 Prozent her. Sie stammte ausschließlich aus der Erhöhung von Projektmitteln. Der Anteil des Bundes am Gesamtbudget lag bei 28,3 Prozent (1.089 T€, Vorjahr: 1.078 T€), der Anteil der Freien und Hansestadt Hamburg bei 51,9 Prozent (1.998 T€, Vorjahr: 1.950 T€). Mit 604 T€ lag die institutionelle Förderung auf dem Niveau des Vorjahres. In dieser Summe enthalten waren 50 T€ für Verbraucherarbeit im Quartier. Damit betrug die durch die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz bewilligte institutionelle Zuwendung für die Verbraucherzentrale Hamburg etwa 33 Cent je Einwohner (Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein: 1,831 Mio. Einwohner am 31.12.2017). Der institutionellen Förderung standen Aufwendungen im institutionellen Teil in Höhe von 1.515 T€ gegenüber. Die institutionelle Förderung entsprach damit einem Anteil in Höhe von 39,9 Prozent (Vorjahr: 35,9 Prozent) der institutionellen Aufwendungen. Mehr als 60 Prozent der institutionellen Aufwendungen mussten daher über Eigeneinnahmen und über Gemeinkosten aus Projektmitteln finanziert werden.

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

**Zusammensetzung der Finanzquellen 2018 (in Euro)**

bezogen auf 3.847 Tsd. Euro Gesamtbudget



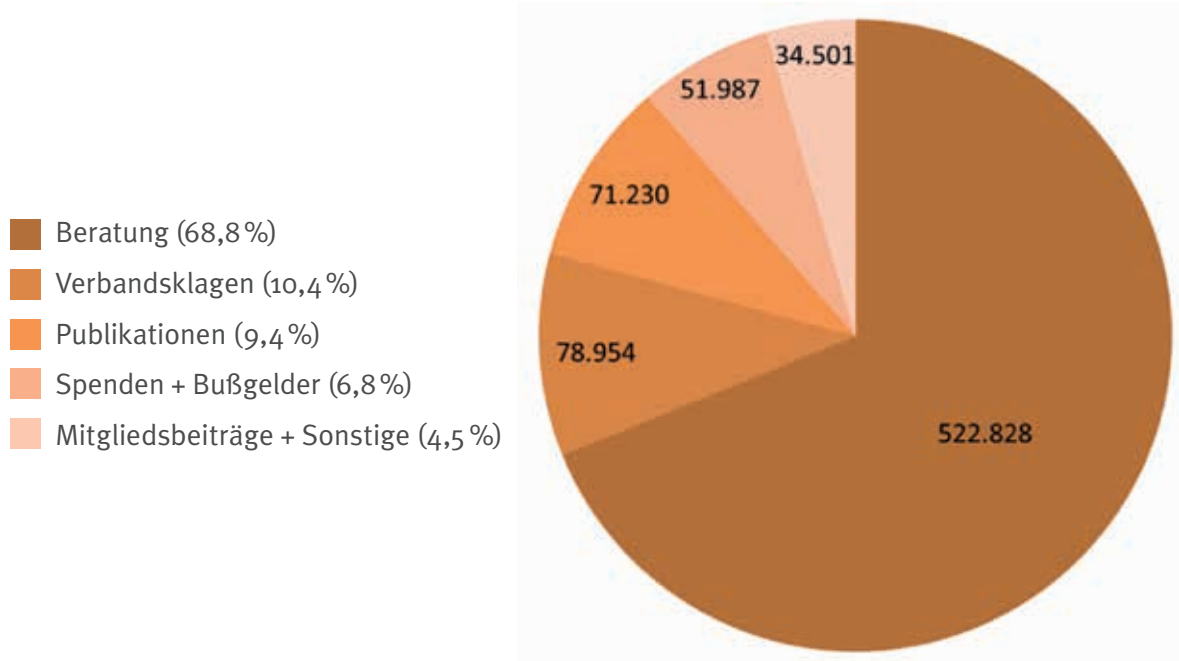
**EIGENEINNAHMEN**

Die Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Hamburg sanken, wie erwartet, zu einem erheblichen Teil aufgrund der Änderung des gesetzlichen Rahmens um 19,7 Prozent von 919 T€ im Jahr 2017 auf 759 T€ im Berichtsjahr. Im Vergleich zum Jahr 2015 betrug der relative Rückgang 60,6 Prozent. Der eigenfinanzierte Anteil am Gesamtbudget (Gesamterträge abzüglich Auflösung Sonderposten und Auflösung Rückstellungen) sank damit auf 19,7 Prozent (ausgehend von 23,3 Prozent im Vorjahr). Unter den Verbraucherzentralen hat die Hamburger damit immer noch die höchste Eigenfinanzierungsquote, sowohl bezogen auf den Gesamtetat als auch auf die Einwohnerzahl.

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

**Zusammensetzung der Eigeneinnahmen 2018 (in Euro)**

bezogen auf 759 Tsd. Euro Eigeneinnahmen



Zu den Eigeneinnahmen trugen Spenden und Bußgelder mit 52 T€ bei. Zu diesem Einnahmebereich gehören neben den Bußgeldern 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 von Spenden ab 1.000 Euro im Jahresbericht).

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

- e.dat GmbH (2.500)
- Harry Brot GmbH (2.500)
- Sparda Bank Stiftung (20.000)

## RÜCKSTELLUNGEN UND RÜCKLAGEN

Die Möglichkeit, Vorsorge für bestehende Verpflichtungen und künftige Ersatzbeschaffungen durch die Bildung von Rückstellungen zu treffen, wurde hinsichtlich von Rückstellungen für Steuern, Leistungsentgelt, Urlaub, Wirtschaftsprüfer und Prozessrisiken genutzt.

## BILANZ

Die Bilanz weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von minus 35 T€ einen Bilanzverlust von 121 T€ und ein zweckgebundenes Vereinsvermögen von 0 T€ (413,96 €) auf.

## WECHSEL IM VERWALTUNGSRAT



*Karin Aßmus, Michael Knobloch, Prof. Ulrike Arens-Azevêdo (von links nach rechts) bei der Mitgliederversammlung im Juni 2018.*

Im Juni 2018 schieden Frau Prof. Ulrike Arens-Azevêdo und Frau Karin Aßmus aus dem Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Hamburg aus. Frau Prof. Arens-Azevêdo war seit 1998 Mitglied des ehrenamtlichen Vorstands der Verbraucherzentrale und seit Juni 2008 dessen Vorsitzende. Nach Umstellung auf das Verwaltungsratsmodell übernahm sie sodann ab November 2013 den Vorsitz des Verwaltungsrats. Frau Aßmus gehörte bereits seit 1994 dem ehrenamtlichen Vorstand und dann später dem Verwaltungsrat an und war zuletzt stellvertretende Vorsitzende des Verwaltungsrats.

„Mit Frau Arens-Azevêdo verliert die Verbraucherzentrale eine engagierte, innovative und lebhaft Hochschullehrerin, deren überdurchschnittliches Engage-

ment und großer politischer Einfluss, gerade bei Ernährungsthemen, der Verbraucherzentrale fehlen werden“, so Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg im Rahmen der Verabschiedung auf der Mitgliederversammlung im Juni 2018. Zudem würdigte er den Einsatz von Frau Aßmus und ihr verbraucherpolitisches Engagement an der Schnittmenge zwischen Verbraucher- und Mieterarbeit.

Als neue Vorsitzende des Verwaltungsrats wurde Frau Marielle Eifler gewählt. Frau Eifler ist Rechtsanwältin und stellvertretende Vorsitzende des Mieterverein zu Hamburg von 1890 r. V. Als neue stellvertretende Vorsitzende des Verwaltungsrats wurde das langjährige Mitglied des Verwaltungsrats – Sabine Bauer (ver.di) gewählt. Zudem übernahm Frau Prof. Sibylle Adam als neues Mitglied ihre Arbeit im Verwaltungsrat auf. Frau Adam ist Professorin für Ernährungswissenschaften an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg.



## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.  
Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg

### Für den Inhalt verantwortlich:

Michael Knobloch,  
Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

### Fotonachweise:

Titelbild: Miranda Fritz on Unsplash  
Seite 4: Karin Gerdes | Hamburg  
Seite 7: vgajic – iStock  
Seite 9: Verbraucherzentrale Hamburg  
Seite 10: Gina Sanders – Fotolia.com  
Seite 12: Chris Lawton on Unsplash  
Seite 13: Marktwächter der Verbraucherzentralen  
Seite 15: RandnotizenORG – Pixabay.com  
Seite 17: Alexander Rath – Fotolia.com  
Seite 18: Verbraucherzentrale Sachsen  
Seite 19: Verbraucherzentrale Hamburg  
Seite 20: Sinnlichtarts – Fotolia.com  
Seite 22: Verbraucherzentrale Bundesverband,  
Verbraucherzentrale Hamburg  
Seite 23: Gina Sanders – Fotolia.com  
Seite 24: RitaE – Pixabay.com  
Seite 25: Verbraucherzentrale Hamburg, Fotolia.com  
Seite 26: Robert Kneschke – Fotolia.com  
Seite 27: Wavebreakmedia – iStock  
Seite 28: Daniel Blieffert  
Seite 29: Zoran Zeremski – iStock  
Seite 35: Verbraucherzentrale Hamburg

**Redaktionsschluss:** September 2019

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen an einigen Stellen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für alle Geschlechter.

© 2019 Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

verbraucherzentrale

Hamburg

### Verbraucherzentrale Hamburg

Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg  
Telefon: (040) 24832-0  
Fax: (040) 24832-290  
info@vzhh.de  
www.vzhh.de  
www.facebook.com/vzhh  
www.twitter.com/vzhamburg