



Verbraucherzentrale
Hamburg

Unser Beratungsangebot



**Telefonisch,
schriftlich, im
Videochat oder
persönlich bei
uns vor Ort**

Inhalt

Über uns	4
Ihr Weg zu uns	5
Beratung	6
Einkauf, Reise und Freizeit	8
Produkte und Tests	8
Telefon und Internet	9
Rundfunkbeitrag	10
Konto und Kredit	10
Schulden	11
Geldanlage und Altersvorsorge	12
Versicherungen	13
Gesundheit und Patientenschutz	14
Bauen und Immobilien	16
Energierrecht	17
Energiesparen	18
Umwelt und Nachhaltigkeit	19
Lebensmittel und Ernährung	19
Bücher und Broschüren	20
Bestellschein	23
Die Verbraucherzentrale unterstützen	25
Impressum	28



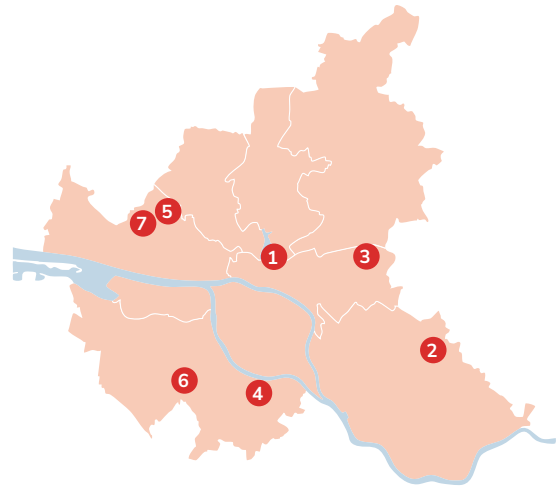
Über uns

Wir bieten Informationen, Beratung, Vorträge und Publikationen zu (fast) allen Themen, die Sie als Verbraucherin oder Verbraucher betreffen.

Wir unterstützen Sie bei der Durchsetzung Ihrer Interessen in Fragen des privaten Konsums. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind echte Profis in dem, was sie tun.

Wir sind die Interessenvertretung aller Verbraucherinnen und Verbraucher. Wir setzen uns öffentlich – gegenüber der Politik, den Behörden, der Wirtschaft – und mit rechtlichen Mitteln für einen wirksamen Verbraucherschutz ein. Wir kämpfen für Ihre Rechte. Die Ergebnisse unserer Arbeit kommen allen zu Gute – Ihnen, Ihrer Familie, Ihren Freunden und Bekannten.

Ihr Weg zu uns



1 Verbraucherzentrale Hamburg

Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg
Öffnungszeiten: Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–16 Uhr

2 Sprechstunde in Bergedorf

Serrahnstraße 1 | 21029 Hamburg (Haus für Alle im SerrahnEins e. V.)
Sprechzeiten: Do 10–12 Uhr

3 Sprechstunde in Billstedt / Horn

Merkenstraße 4 | 22117 Hamburg (Mehrgenerationenhaus Billstedt)
Sprechzeiten: Mo 14–16 Uhr

4 Sprechstunde in Harburg

Eddelbüttelstraße 47a | 21073 Hamburg (Bücherhalle Harburg)
Sprechzeiten: Di 14–17 Uhr und Do 15–17 Uhr

5 Sprechstunde in Lurup

Langbargheide 7 | 22547 Hamburg (KuBi – Kultur- und Bildungszentrum)
Sprechzeiten: Mi 9.30–11.30 Uhr

6 Sprechstunde in Neuwiedenthal

Rehrstieg 22 | 21147 Hamburg (DRK Stadtteiltreff, Rehrstieg Galleria)
Sprechzeiten: Do 10–12 Uhr

7 Sprechstunde im Osdorfer Born

Bornheide 76 | 22549 Hamburg (Bürgerhaus Bornheide, Haus Rot)
Sprechzeiten: Mi 12–14 Uhr

Die Sprechstunden in den Stadtteilen (2 bis 7) richten sich an Menschen vor Ort mit wenig Einkommen.

Beratung

Wenn Sie Probleme in Ihrem Verbraucheralltag haben oder Auskunft zu bestimmten Themen wünschen, erreichen Sie uns telefonisch, schriftlich und persönlich oder per Videochat.

Unsere persönlichen Beratungsgespräche finden in der Regel an unserem zentralen Standort in der Kirchenallee 22 / Ecke Ernst-Merck-Straße in 20099 Hamburg (Nähe Hauptbahnhof) statt. Doch auch in unseren Sprechstunden in verschiedenen Stadtteilen sind wir für Sie da.

Wir beraten Sie telefonisch, persönlich oder per Videochat.

Termin für Beratung vereinbaren

Auf unserer Internetseite können Sie schnell und unkompliziert einen Beratungstermin online buchen: vzh.de/termine

Oder Sie rufen uns an unter **T 040 24832-107**. Wir sind montags bis donnerstags zwischen 9 und 18 Uhr sowie am Freitag von 9 bis 16 Uhr telefonisch erreichbar.

Bitte beachten Sie: Wir beraten und vertreten Sie nur außergerichtlich. Falls Sie einen Anbieter vor Gericht verklagen wollen oder verklagt worden sind, können wir nicht tätig werden.

Entgelte und Ermäßigungen

Unsere Expertinnen und Experten helfen Ihnen kompetent und unabhängig weiter – zum fairen Preis. Die Entgelte für die Beratungen richten sich nach deren Art und Zeitaufwand. Mit den Einnahmen decken wir einen Teil unserer Kosten. Manche Beratungsangebote sind kostenfrei.

Bezieherinnen und Bezieher von Grundsicherungsgeld, Grundsicherung oder Leistungen nach dem Asylbewerber-Leistungsgesetz gewähren wir bei bestimmten Beratungsangeboten Ermäßigungen.

Schülerinnen und Schüler, Auszubildende und Studierende mit geringem Einkommen zahlen für einige Beratungen reduzierte Entgelte gegen Nachweis.

Die Beratungen können Sie vor Ort in bar oder mit Karte bezahlen. Bei Online-Buchungen bieten wir verschiedene Zahlungsmethoden an.



Auf der Suche nach einem sinnvollen Geschenk?

Unsere Beratung können Sie auch verschenken – an Familie, Freunde und Bekannte. Ganz einfach mit einem Gutschein.

Mehr Infos unter: vzh.de/gutschein



Einkauf, Reise und Freizeit

Sie haben Probleme mit einer Partnervermittlung oder wurden von einem Schlüsseldienst abgezockt? Sie ärgern sich über lästige Telefonwerbung, einen Reiseanbieter oder die schlechte Qualität von bestellten Möbeln? Wir geben Auskunft zu Ihren Rechten bei Kauf, Reise, Handwerkerrechnungen und Dienstleistungen.

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Telefonische Beratung T 0900 6775441*	*2,29 €/Min. (aus dem dt. Festnetz oder dt. Mobilnetz)	Mo bis Mi 9–13 Uhr Mo und Do 14–18 Uhr
Persönliche Kurzberatung (bis 20 Min.) auch telefonisch möglich	25 € 15 € ermäßigt	Termine nach Vereinbarung: vzh.de/termine T 040 24832-107 ohne Voranmeldung: Do 10–13 Uhr
Rechtsvertretung nach persönlicher Kurzberatung	ab 25 €	
Schriftliche Beratung, ggf. mit Rechtsvertretung	60 €	Kirchenallee 22, 20099 Hamburg verbraucherrecht@vzh.de vzh.de F 040 24832-290

Produkte und Tests

Sie suchen Informationen und Hilfe vor dem Kauf eines Produktes? Sie wollen etwas über dessen Qualität, Umweltverträglichkeit und mögliche Alternativen erfahren?

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Telefonische Beratung T 0900 6775443*	*2,29 €/Min. (aus dem dt. Festnetz oder dt. Mobilnetz)	Mo und Fr 10–14 Uhr



Telefon und Internet

Sie haben eine überhöhte Telefonrechnung erhalten, sind Opfer einer Abofalle geworden oder wollen einen im Online-Shop geschlossenen Vertrag widerrufen?

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Telefonische Beratung T 0900 6775441*	*2,29 €/Min. (aus dem dt. Festnetz oder dt. Mobilnetz)	Mo bis Mi 9–13 Uhr Mo und Do 14–18 Uhr
Persönliche Kurzberatung (bis 20 Min.)	25 € 15 € ermäßigt	Termine nach Vereinbarung: vzh.de/termine T 040 24832-107
Rechtsvertretung nach persönlicher Kurzberatung	ab 25 €	

Rundfunkbeitrag

Sie sollen Geld an den Beitragsservice nachzahlen? Sie möchten wissen, ob Sie auch für Ihre Nebenwohnung den Rundfunkbeitrag zahlen müssen? Sie leben in einer Wohngemeinschaft und sind nicht sicher, ob Sie für Ihr Zimmer den Rundfunkbeitrag leisten müssen? Sie bekommen Bürgergeld und wollen sich vom Rundfunkbeitrag befreien lassen?

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Telefonische Beratung T 040 24 832-270	unentgeltlich*	Di bis Do 10–11 Uhr oder Termine nach Vereinbarung: vzh.de/termine T 040 24832-107
Persönliche Kurzberatung	unentgeltlich*	Termine nach Vereinbarung: vzh.de/termine T 040 24832-107
Schriftliche Beratung	unentgeltlich*	Kirchenallee 22, 20099 Hamburg rundfunkbeitrag@vzh.de F 040 24832-290

* Die Beratung ist ausschließlich für Menschen mit Wohnsitz in der Freien und Hansestadt Hamburg.

Konto und Kredit

Sie haben Fragen zu einer Kredit- und Kontokündigung, zu Zinsen und Kosten? Ihre Bank verweigert Ihnen ein Girokonto? Ihr Gläubiger hat eine Inkassofirma eingeschaltet? Die Bank nimmt Sie aus einer Bürgschaft in Anspruch? Sie suchen ein preiswertes Geldinstitut?

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Telefonische Beratung T 0900 6 775 442*	*2,29 €/Min. (aus dem dt. Festnetz oder dt. Mobilnetz)	Di und Mi 9–13 Uhr Do 14–18 Uhr
Persönliche Kurzberatung (bis 20 Min.)	25 € 15 € ermäßigt	Termine nach Vereinbarung: vzh.de/termine T 040 24832-107

Schulden

Ihre Schulden wachsen Ihnen über den Kopf? Ihr Einkommen wird gepfändet? Ihre Zahlungen an die Gläubiger reichen kaum für Zinsen und Kosten? Sie wissen nicht, wie Sie die Miete weiter aufbringen können?

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Telefonische Auskunft und Terminvereinbarung T 040 24832-209	unentgeltlich	Mo bis Fr 9–16 Uhr
Persönliche Kurzberatung (bis 20 Min.)	unentgeltlich*	Termine nach Vereinbarung: T 040 24832-209 ohne Voranmeldung: Mo 12.30–14.30 Uhr Mi 14–16 Uhr
Telefonische Kurz- und Notfallsprechstunde T 040 24832-109	unentgeltlich*	ohne Voranmeldung: Mo bis Fr 9–16 Uhr
Ausführliche Schuldnerberatung	unentgeltlich*	Termine nach Vereinbarung: T 040 24832-209

* Für Hamburgerinnen und Hamburger mit niedrigem Einkommen ist die Beratung zu Schulden kostenlos; andere zahlen ein einkommensabhängiges Entgelt nach Rücksprache.



Bei Geldproblemen ist es wichtig, den Tatsachen ins Auge zu blicken und zu handeln. Unsere Schuldnerberatung kann Ihnen helfen, wirtschaftlich neu anzufangen.



Geldanlage und Altersvorsorge

Sie machen sich Gedanken, wie Sie am besten privat etwas fürs Alter auf die Seite legen können? Sie fragen sich, wie Sie gut sparen können? Sie wissen nicht, was Sie mit Ihrem Riester-Vertrag machen sollen oder ob Ihre betriebliche Altersvorsorge sinnvoll ist? Sie haben Probleme mit einer Geldanlage?

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Telefonische Beratung T 0900 6775442*	*2,29 €/Min. (aus dem dt. Festnetz oder dt. Mobilnetz)	Di und Mi 9–13 Uhr Do 14–18 Uhr
Persönliche Kurzberatung (bis 20 Min.) auch telefonisch möglich	ab 35 € 15 € ermäßigt	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107
Persönliche Beratung (90 Min.) auch telefonisch oder als Videoberatung möglich	180 € 100 € ermäßigt für Auszubildende, Studierende, Schülerinnen und Schüler mit geringem Einkommen	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107
Persönliche Beratung zu nachhaltigen Geldanlagen (90 Min.) auch telefonisch oder als Videoberatung möglich	180 €	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107



Sie wollen Ihr Geld ökologisch, sozial und ethisch vertretbar anlegen? Immer mehr Menschen schauen bei der Geldanlage nicht nur auf die Zinsen, sondern wollen auch wissen, was mit ihrem Geld passiert. Doch was ist sicher und sinnvoll? Wo lauern Fallstricke? Wir unterstützen Sie bei der Auswahl einer nachhaltigen Geldanlage und helfen Ihnen, die besten Finanzprodukte zu finden.

Weitere Infos: vzhh.de/nachhaltige-geldanlage



Versicherungen

Sie wollen wissen, ob Sie richtig versichert sind? Sie suchen einen passenden Versicherungsschutz? Sie haben Zweifel, ob Ihr Vertreter Sie richtig berät? Ihre Versicherungsgesellschaft will nicht zahlen? Sie wollen aus einem Vertrag heraus?

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Telefonische Beratung T 0900 6775442*	*2,29 €/Min. (aus dem dt. Festnetz oder dt. Mobilnetz)	Di und Mi 9–13 Uhr Do 14–18 Uhr
Persönliche Kurzberatung (bis 20 Min.) auch telefonisch möglich	35 € 15 € ermäßigt	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107
Persönliche Beratung (90 Min.) auch telefonisch oder als Videoberatung möglich	180 € 100 € ermäßigt für Auszubildende, Studierende, Schülerinnen und Schüler mit geringem Einkommen	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107
Vertragsprüfung Kapitallebens- / Rentenversicherung (pro Vertrag)	110 €	Auftrag unter vzhh.de herunterladen, ausfüllen und mit Unterlagen in Kopie einsenden

Bauen und Immobilien

Sie wollen einen Kauf- oder Bauvertrag für eine neue oder gebrauchte Immobilie prüfen lassen? Sie möchten wissen, welche Finanzierung am besten ist? Sie wollen das Angebot Ihrer Bank oder Versicherung überprüfen lassen? Sie haben Ärger beim Kaufen, Bauen oder mit dem Makler? Sie suchen eine günstige Anschlussfinanzierung? Sie möchten Ihre Immobilie verkaufen oder verrenten?

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Persönliche Kurzberatung (bis 20 Min.) auch telefonisch möglich	35 €	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107
Persönliche Beratung: Immobilienfinanzierung (90 Min.) auch telefonisch oder als Videoberatung möglich	180 €	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107
Rechtliche Beratung: Immobilienfinanzierung ohne Trauschein (90 Min.) nur telefonisch möglich	180 €	Termine nach Vereinbarung: baufinanzierung@vzhh.de
Persönliche Beratung: Finanzierung von Sanierungs- und Modernisierungsmaßnahmen (bis 20 Min.) auch telefonisch möglich	35 €	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107
Persönliche Beratung: Verkauf einer Immobilie (45 Min.) auch telefonisch oder als Videoberatung möglich	90 €	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107
Persönliche Beratung: Immobilienrente / Immobilie im Alter (60 Min.) auch telefonisch oder als Videoberatung möglich	120 €	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107



Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Vertragsprüfung: Immobilien-, Grundstückskauf- und Bau- bzw. Werkverträge (pro Vertrag)	ab 200 €	Auftrag unter vzhh.de herunterladen, ausfüllen und mit Unterlagen in Kopie einsenden
Nachberechnung Vorfälligkeitsentschädigung für Immobilien-darlehen (pro Vertrag)	125 €	Auftrag unter vzhh.de herunterladen, ausfüllen und mit Unterlagen in Kopie einsenden
Telefonische Beratung: Ärger beim Kaufen, Bauen oder mit dem Makler (bis 30 Min.)	50 €	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107

Energierecht

Sie wollen sich gegen zu hohe Strom-, Gas- oder Fernwärmepreise wehren, suchen Rat wegen falscher Rechnungen und Inkassoschreiben Ihres Energielieferanten oder haben Probleme beim Anbieterwechsel?

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Telefonische Beratung T 0900 6 775 441*	*2,29 €/Min.(aus dem dt. Festnetz oder dt. Mobilnetz)	Do 14–18 Uhr
Persönliche Kurzberatung (bis 20 Min.) auch telefonisch möglich	25 € 15 € ermäßigt	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107
Persönliche Kurzberatung Energiekostenabrechnung (bis 20 Min.)	unentgeltlich	Termine nach Vereinbarung: vzhh.de/termine T 040 24832-107
Rechtsvertretung nach persönlicher Kurzberatung	ab 25 €	

Die unentgeltliche Kurzberatung zu Energiekostenabrechnungen wird finanziert durch die Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft der Freien und Hansestadt Hamburg.

Energiesparen

Sie wollen Ihr Haus dämmen? Sie interessieren sich für eine Solaranlage? Sie benötigen eine neue Heizung und liebäugeln mit einer Wärmepumpe? Sie fragen sich, wie man die Strom- und Heizkosten senkt? Sie möchten Energie sparen und interessieren sich für Fördergelder?

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Telefonische Beratung Hamburger Energielotsen T 040 24832-250	unentgeltlich	Mo und Di 9–18 Uhr Mi, Do, Fr 9–16 Uhr
Persönliche Beratung (45 Min.) auch als Videoberatung oder ggf. bei Ihnen zu Hause möglich	unentgeltlich	Termine nach Vereinbarung: T 040 24832-250
Persönliche Beratung von Wohnungseigen- tümmergeinschaften	unentgeltlich	Termine nach Vereinbarung: T 040 24832-250
Angebotsvergleich Wärmepumpe	unentgeltlich	Formular unter vzh.de ausfüllen und absenden
Verleih von Strommessgeräten	unentgeltlich Pfand: 10 €	im Infozentrum Mo bis Do 10–18 Uhr Fr 10–16 Uhr

Die Beratungen werden von der Energieberatung der Verbraucherzentrale durchgeführt und vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie gefördert. Durch die Übernahme des Eigenkostenanteils für Beratungen zu Hause durch die Stadt Hamburg sind alle Beratungen im Rahmen des Kooperationsangebotes „Hamburger Energielotsen“ für Hamburger Haushalte kostenfrei. Die Telefonberatung der Hamburger Energielotsen wird von der Verbraucherzentrale durchgeführt. Die Hamburger Energielotsen sind eine Kooperation von ZEBAU GmbH, Verbraucherzentrale Hamburg, der Bundesförderung für Energieberatung der Verbraucherzentrale und der Handwerkskammer Hamburg und werden von der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft der Freien und Hansestadt Hamburg gefördert.



Hohe Energiepreise, knapper werdende Ressourcen und ein belastetes Klima – es gibt viele gute Gründe, beim persönlichen Energieverbrauch genau hinzuschauen und zu handeln.

Umwelt und Nachhaltigkeit

Gift in Textilien, PVC im Spielzeug, Schadstoffe oder Umweltgifte in der Wohnung, umweltgerechte Produkte – wir beantworten Ihre Fragen und nennen Ihnen die Namen von Herstellern und Produkten.

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Telefonische Beratung T 040 24832-260	unentgeltlich	Di bis Do 10–13 Uhr
Persönliche Beratung	unentgeltlich	Termine nach Vereinbarung: T 040 24832-260
Schriftliche Beratung	unentgeltlich	Kirchenallee 22, 20099 Hamburg umwelt@vzh.de

Lebensmittel und Ernährung

Sie ärgern sich über Etikettenschwindel oder Mogelpackungen bei Lebensmitteln? Sie wollen sich über Rückstände im Essen, E-Nummern oder Nahrungsergänzungsmittel informieren? Sie möchten mehr über nachhaltige Lebensmittel und entsprechende Label erfahren?

Angebot	Entgelt	Zeiten und Kontakt
Telefonische Beratung T 040 24832-240	unentgeltlich	Mo und Di 9–13 Uhr Do 14–17 Uhr
Persönliche Beratung	unentgeltlich	Termine nach Vereinbarung: T 040 24832-240
Schriftliche Beratung	unentgeltlich	Kirchenallee 22, 20099 Hamburg ernaehrung@vzh.de

Bücher und Broschüren

In unseren Ratgebern behandeln wir wichtige Fragen des Verbraucheralltags. Sie sind fachlich fundiert und praxisnah, weil unsere Erfahrungen aus der Beratung einfließen, und sie liefern Ihnen konkrete und handlungsorientierte Informationen.

Alle
Publikationen
finden Sie
online unter:
vzh.de/shop

ETF als Geldanlage und Altersvorsorge | 28 Euro



Immer mehr Menschen setzen beim Vermögensaufbau auf ETFs. Unser Ratgeber erklärt Schritt für Schritt, wie ETFs funktionieren, welche Chancen und Risiken es gibt und worauf bei der Auswahl zu achten ist. Für alle, die den Vermögensaufbau mit Investmentfonds in die eigene Hand nehmen wollen. Auch als E-Book erhältlich.

Das Vorsorge-Handbuch | 16 Euro



Legen Sie frühzeitig Ihre persönlichen Wünsche und Vorstellungen fest – für eine medizinische Versorgung und für alle rechtlichen und finanziellen Angelegenheiten. So schaffen Sie Sicherheit und Klarheit. Mit den passenden Vollmachten und Verfügungen in diesem Ratgeber gelingt das zuverlässig und ohne großen Aufwand.

Das Haushaltsbuch | 12 Euro



Auch wenn Sie Ihr Einkommen mit dem Haushaltsbuch nicht erhöhen können, hilft es, einen genauen Überblick über Ihre Einnahmen und Ausgaben zu bekommen. Mit praktischen Übersichten und vielen weiteren Vorlagen.

Ratgeber Photovoltaik | 24 Euro



Mit der eigenen Photovoltaikanlage lässt sich gut und effizient Strom erzeugen, der im eigenen Haushalt genutzt werden kann. Doch die Anschaffung der Module wirft viele Fragen auf, die dieser Ratgeber konkret beantwortet. Mit Checklisten, Beispielrechnungen und praktischen Tipps. Auch als E-Book erhältlich.

Ratgeber Wärmepumpe | 24 Euro



Ob im Neubau oder in Bestandsgebäuden – die Wärmepumpe ist eine zukunftsfähige Lösung für klimafreundliches Heizen. Dieses Buch unterstützt Sie dabei, die individuellen Rahmenbedingungen Ihres Gebäudes zu prüfen und den Weg zur passenden Förderung zu finden. Mit anschaulichen Praxisbeispielen. Auch als E-Book erhältlich.

Gesunde Ernährung von Anfang an | 12 Euro



Die Ernährung in den ersten Lebensmonaten legt den Grundstein für die Gesundheit und Entwicklung eines Kindes. Dabei stellen sich Eltern viele Fragen: Stillen oder Säuglingsmilch? Wasser oder Tee? Brei selbst kochen oder fertig kaufen? Dieser Ratgeber unterstützt Sie dabei, Ihrem Baby einen guten Start ins Leben zu ermöglichen. Auch als E-Book erhältlich.

Rente in Sicht | 24 Euro



Wie lässt sich der Übergang vom Erwerbsleben in die Rente gut gestalten? Dieser Ratgeber gibt Ihnen Orientierung in dieser wichtigen Lebensphase. Das Buch erklärt verständlich, was die persönliche Renteninformation aussagt, wie mögliche Rentenlücken geschlossen werden können und wie sich die eigene Finanzstrategie für den Ruhestand planen lässt. Auch als E-Book erhältlich.

Was tun, wenn jemand stirbt? | 18 Euro



Ein Todesfall in der Familie oder im Freundeskreis ist nicht nur eine emotionale Ausnahmesituation, sondern bringt auch einen hohen organisatorischen Aufwand mit sich. Dieses Handbuch gibt Antworten auf alle Fragen, die sich nach dem Tod eines Menschen stellen. Auch als E-Book erhältlich.

Zusätzlich zum Buchpreis berechnen wir eine Pauschale für **Versand und Portokosten**. Die Versandkosten gelten für Lieferungen ins Inland.

Bestellwert	Versand- und Portopauschale
unter 5 €	2 €
bis unter 15 €	2,50 €
ab 15 €	versandkostenfrei

Bestellschein Publikationen

Anzahl	Titel

Liefer- und Rechnungsanschrift

Name / Vorname

Straße / PLZ / Ort

Telefon / E-Mail

Datum

Unterschrift

Lieferzeitraum

Sie erhalten die Publikationen so schnell wie möglich; spätestens 5 Werktage, nachdem Ihre Bestellung bei uns eingegangen ist.

Gewährleistung

Es gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist von 2 Jahren.

Kontakt

Verbraucherzentrale Hamburg e. V. | Bestellservice
Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg
F 040 24832-290
bestellung@vzhh.de | vzhh.de/shop

Bitte beachten Sie unsere Datenschutzhinweise.
Diese sind zu finden auf unserer Website unter vzhh.de/datenschutz.

Widerrufsbelehrung

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Verbraucherzentrale Hamburg e. V., Kirchenallee 22, 20099 Hamburg, T 040 24832-0, F 040 24832-290, widerruf@vzh.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein per Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Widerrufsformular

An Verbraucherzentrale Hamburg e. V. | Bestellservice
Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg, Deutschland
widerruf@vzh.de | F 040 24832-290

Hiermit widerrufe(n) ich / wir (*) den von mir / uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*) / die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*).

Bestellt am (*) / erhalten am (*)

Name

Anschrift

Datum **Unterschrift** (nur bei Mitteilung auf Papier)

(*) Unzutreffendes streichen



Die Verbraucherzentrale unterstützen

Durch Öffentlichkeitsarbeit, Aktionen und Kampagnen machen wir auf Missstände aufmerksam. Wir mahnen Unternehmen ab. Wir erheben Klagen zur Durchsetzung Ihrer Rechte als Verbraucherin oder Verbraucher.

Die Ergebnisse unserer Arbeit kommen allen zugute – Ihnen, Ihrer Familie, Ihren Freunden und Bekannten.

Für Gerichtsprozesse spenden

Dank Ihrer Spenden können wir es auch mit großen Unternehmen wie Banken, Versicherungen, Energieversorgern oder Lebensmittelkonzernen aufnehmen. Die Auseinandersetzungen vor Gericht sind oft mühselig, langwierig und kostspielig.

Helfen Sie uns dabei – damit sich die Interessen der Vielen gegen die Tricks der Konzerne und Anbieter durchsetzen! Schon mit einem kleinen finanziellen Beitrag können wir viel erreichen. Überweisen Sie direkt an

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

IBAN: DE89 3702 0500 0008 4351 05

BIC: BFSWDE33XXX

oder nutzen Sie unser Online-Spendenformular unter [vzh.de](https://www.vzh.de).

Die Verbraucherzentrale Hamburg e. V. ist gemeinnützig. Ihre Spende ist steuerlich absetzbar. Für Spenden bis 300 Euro genügt der Überweisungs- und Einzahlungsbeleg Ihrer Bank zur Vorlage beim Finanzamt. Bei höheren Beiträgen oder bei Bedarf erhalten Sie zusätzlich eine Spendenbescheinigung von uns.



Sie möchten uns regelmäßig unterstützen?
Dann werden Sie Förderin oder Förderer.
Infos dazu finden Sie auf der nächsten Seite.



Die Verbraucherzentrale fördern

Ja, ich möchte die Arbeit der Verbraucherzentrale Hamburg regelmäßig fördern und erteile dem Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Hamburg e. V. das folgende **SEPA-Lastschriftmandat (Einzugsermächtigung)**:

Gläubiger-Identifikationsnummer: DE60ZZZ00000493592

Mandatsreferenz (wird vom Förderverein ergänzt)

Name, Vorname Geburtsdatum

Straße und Hausnummer

PLZ und Ort

Telefon (für Rückfragen)

E-Mail des Kontoinhabers / der Kontoinhaberin

Ich ermächtige den Förderverein der Verbraucherzentrale Hamburg e. V., Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die vom Förderverein der Verbraucherzentrale Hamburg e. V. auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen. Diese Einzugsermächtigung kann ich jederzeit widerrufen.

Ich unterstütze den Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Hamburg e. V. mit: Euro jährlich.

Bitte buchen Sie den entsprechenden Betrag

☐ monatlich ☐ 1/4-jährlich ☐ 1/2-jährlich ☐ jährlich ab.

Die Abbuchung soll ab (Monat/ Jahr) erfolgen.

IBAN des Zahlungspflichtigen

Ort, Datum **Unterschrift**

Bitte vollständig ausgefüllt und unterschrieben zurücksenden an:
Verbraucherzentrale Hamburg e. V. | Förderverein
Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg | oder per Fax an 040 24832-290

Vielen Dank!

Bitte beachten Sie unsere Datenschutzhinweise.
Diese sind zu finden auf unserer Website unter vzh.de/datenschutz.





Verbraucherzentrale
Hamburg

Von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zusatzstoffe – in unserem Infozentrum können Sie sich zu Produkten und Dienstleistungen schlau machen. Entgelte für Beratungen und Vorträge können Sie in bar oder mit Karte bezahlen. Dank der Unterstützung von Freifunk Hamburg haben Sie in unseren Räumen einen freien WLAN-Zugang.

Ihr Weg zu uns

Verbraucherzentrale Hamburg
Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg

U S Station Hauptbahnhof, Ausgang Kirchenallee

Öffnungszeiten:

Montag bis Donnerstag, 10–18 Uhr

Freitag, 10–16 Uhr



Außerdem sind wir für Sie direkt vor Ort in den Stadtteilen **Bergedorf, Billstedt / Horn, Harburg, Lurup, Neuwiedenthal** und **Osдорfer Born**.

Impressum

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg

T +49 40 24832-0

F +49 40 24832-290

info@vzh.de | vzh.de

Stand: Juni 2026 **Gestaltung:** Maßarbeit Kommunikation für Umwelt und Gesellschaft, Hamburg **Fotos:** Karin Gerdes, Adobe Stock, iStock, Fotolia