



verbraucherzentrale

*Hamburg*

# JAHRESBERICHT 2016

Themen, Zahlen und Finanzen

## VORWORT

**Die Verbraucherzentrale Hamburg macht sich für alle Hamburger Konsumentinnen und Konsumenten stark – mutig, kenntnisreich und schlagkräftig.**

Liebe Leserin, lieber Leser,

„Fin-Techs“ und „Legal-Techs“ sind in aller Munde. Der Trend hin zu internetbasierten, automatisierten Hilfestellungen zur Lösung von Verbraucherproblemen hat auch uns erfasst. So sind wir im Laufe des Jahres 2016 mit zwei



neuen Online-Vertragsrechnern gestartet, mit denen wir unser Angebot in den Bereichen Baufinanzierung und Versicherungen ergänzt haben. Unsere „Consumer-Techs“ erfreuten sich großer Beliebtheit. Fast zwanzigtausendmal wurden sie bis Ende

des Jahres genutzt, Tendenz steigend. Die positive Resonanz ermutigt uns, diesen Weg weiter zu beschreiten, wo er eine sinnvolle Ergänzung unserer herkömmlichen Beratungsangebote darstellt.

Auch mit unseren „klassischen“ Formen der Beratung mittels Telefon, E-Mail, Brief oder persönlich bei uns vor Ort trafen wir den Nerv der Ratsuchenden, wie sich an fast 160.000 Beratungskontakten zeigt. Die Hamburgerinnen und Hamburger schenkten uns ihr Vertrauen, weil wir uns unabhängig, zuverlässig und ohne Furcht vor großen Unternehmen für ihre Rechte stark machen. Die Information ist dabei keine Einbahnstraße: Ohne die vielen Hinweise aus der Bevölkerung zu unseriösem Verhalten von Anbietern könnten wir nicht vor schwarzen Schafen warnen, Missstände medial aufzeigen und der Politik Gesetzeslücken benennen. Für die vielen Erfahrungsberichte möchten wir uns ganz herzlich bedanken.

Als Verein, der sich den Verbrauchern und ihrem Schutz verschrieben hat, sind wir naturgemäß parteiisch. Unsere Äußerungen passen nicht allen und sie enden nicht selten in äußerungsrechtlichen Auseinandersetzungen. Doch ohne eine kräftige Stimme werden Verbraucherbelange nicht gehört. Ähnlich ist es, wenn wir Anbieter zu gesetzestreuem Verhalten, notfalls vor Gericht, ermahnen. Für solche Verfahren braucht es einen langen Atem und die entsprechenden Ressourcen. Eine dauerhafte und angemessene staatliche Finanzierung unseres Vereins – in seinem institutionellen Kernbereich mit einem Euro je Einwohner – käme allen zugute: den Hamburger Familien, der rechtstreuen Hamburger Wirtschaft, der Freien und Hansestadt und ihren Institutionen.

Ohne die vielen engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wäre unser Verein nicht erfolgreich. Ihnen stand bis Anfang des Jahres 2016 mein Vorgänger Dr. Günter Hörmann mutig und besonnen vor. Der Wechsel in der Hausleitung steht für Wandel und Kontinuität. Wir werden uns zukünftig stärker um die Erschließung neuer Zielgruppen und deren Ansprache kümmern und gleichzeitig alles daran setzen, die schlagkräftige Verbraucherzentrale zu bleiben, deren Meinung in Hamburg und darüber hinaus beachtet wird.

Ich wünsche eine interessante Lektüre!

Michael Knobloch  
Vorstand seit dem 1. März 2016

### INHALT

- 3 VORWORT
- 4 RECHT + MARKT
- 5 KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ
- 6 TELEFON, INTERNET + MEDIEN
- 8 VERSICHERUNGEN
- 9 MARKTWÄCHTER FINANZEN
- 10 GELDANLAGE + ALTERSVORSORGE
- 12 SCHULDEN, KREDIT + KONTO
- 14 BAUFINANZIERUNG + BAUVERTRAG
- 16 ENERGIESPAREN, KLIMA + ENERGIERECHT
- 18 UMWELT + PRODUKTSICHERHEIT
- 20 LEBENSMITTEL + ERNÄHRUNG
- 22 GESUNDHEIT + PATIENTENSCHUTZ
- 23 ZAHLEN
- 24 FINANZEN
- 26 STAFFELSTABÜBERGABE UND VERABSCHIEDUNG  
VON GÜNTER HÖRMANN

## RECHT + MARKT

Ob bei „Fake-Shops“, Kaffee-fahrten oder im Onlinehandel – unsere Experten der Abteilung Recht und Markt berieten zu fast allen Themen des Verbraucherrechts.

### ONLINEHANDEL: VIELE RECHTE, VIELE MISSBRAUCHSMÖGLICHKEITEN

Auffällig viele Probleme gab es mit im Internethandel tätigen Unternehmen, die versuchten, bestehende Verbraucherrechte zu beschneiden. So etwa durch die unrichtige Behauptung, das bei Onlinegeschäften bestehende Widerrufsrecht sei bereits durch die Inanspruch-



nahme einer Dienstleistung vollständig erloschen. Getrickst wurde auch beim Bestellvorgang, bei dem Verbraucher vor Abgabe der Bestellung über Laufzeit des Vertrages oder die Bedingungen der Kündigung sich automatisch verlängernder Verträge informiert werden müssen. Einem Verkäufer von Wasserbetten wurde untersagt, in seinem Onlineshop mit dem Bestehen eines 14-tägigen Widerrufsrechts zu werben, da er dieses Recht nicht freiwillig, sondern aufgrund zwingender Vorschriften einräumen musste.

### ANFRAGEN: VIELFÄLTIG WIE DAS WAHRE LEBEN

Natürlich gab es auch im vergangenen Jahr wieder eine Vielzahl von Anfragen zum allgemeinen Verbraucherrecht. Wir berieten persönlich, telefonisch und schriftlich zu Fragen der Gewährleistung, dubiosen Modellagenturen, Flugausfällen oder Reisetornierungen, Vertragschüssen auf Kaffee-Fahrten, Handwerkerrechnungen oder zu „Fake-Shops“ im Internet. Weiterhin wandten sich viele Verbraucher an uns, die per Mail zur Zahlung eines Betrags für eine Leistung aufgefordert wurden, die sie nie bestellt hatten. Mit der Mail sollten sogenannte Trojaner bzw. Phishing-Programme auf den Computern der Verbraucher installiert und verbreitet werden. Hier konnten wir die Ratsuchenden warnen und übernahmen zudem teilweise ihre außergerichtliche Vertretung. Gerade, wenn sich die Betroffenen zuvor erfolglos selbst um eine Lösung bemüht hatten, war deren Begeisterung über ein positives Ergebnis nach unserer Intervention besonders groß.

„Ich danke Ihnen ganz, ganz herzlich für Ihren erfolgreichen Einsatz!!! Das ist kaum noch zu toppen!!! Vielen, vielen Dank! Ich werde Sie auf jeden Fall weiterempfehlen!“  
Frau S. am 28.07.2016

„Hiermit möchte ich mich bei Ihnen bedanken, dass Sie das Unmögliche geschafft haben! Ich hatte wirklich ein gutes Gefühl bei Ihnen ...deswegen habe ich nicht zweimal überlegt. Ich werde Sie auch weiter empfehlen.“  
Herr P. am 19.01.2016.

## KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ

Erfolgreich gegen unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen: Knapp 50 Firmen wurden wegen Verwendung unwirksamer Allgemeiner Geschäftsbedingungen, Verstößen gegen Verbraucherschützende Vorschriften oder wettbewerbswidrigen Verhaltens abgemahnt.

Wir nahmen beispielsweise erfolgreich einen Kinobetreiber, der Gutscheine auf ein Jahr ab Ausstellung befristete, auf Unterlassung in Anspruch. Die meisten Verfahren konnten außergerichtlich und zeitnah durch Abgabe der geforderten Unterlassungserklärung abgeschlossen werden. Wo vor Gericht gestritten wurde, endeten die Auseinandersetzungen zumeist ebenfalls erfolgreich, jedoch können die Unternehmen in der Zeit bis zum rechtskräftigen Urteil weiterhin unberechtigte Gewinne erzielen. Hier wäre die Musterfeststellungsklage hilfreich, wie sie das Bundesjustizministerium zwar schon als Entwurf vorliegen-, dessen Umsetzung jedoch in die kommende Legislaturperiode verlagt hat.

### POSTBANK: DRUM PRÜFE, WER SICH EWIG BINDET

Große Resonanz hatte unsere erfolgreiche Abmahnung der Postbank wegen unzulässiger Kontoführungsentgelte. Im Rahmen von Aktionsangeboten hatte die Postbank damit geworben, für beleglose Kontoführung „dauerhaft und bedingungslos“ kein Entgelt zu berechnen. Trotz einer entsprechenden vertraglichen Individualvereinbarung hatte das Institut seine Kunden im Sommer 2016 zur Kasse gebeten und unter Berufung auf eine Preisänderungsklausel darüber informiert, dass für ihr bislang kostenfrei geführtes Girokonto ab Herbst ein monatliches Entgelt in Höhe von 3,90 Euro zu zahlen sei, wenn sie nicht widersprächen. Wir fanden, die vertragliche Vereinbarung ginge der allgemeinen Preisänderungsklausel vor, und ermahnten die Postbank zur Unterlassung solcher Mitteilungen. Die Postbank gab die Unterlassungserklärung ab, ohne dass ein Gericht eingeschaltet werden musste.

### TARGO LEBENSVERSICHERUNG: BEARBEITUNGSENTGELT UNZULÄSSIG

Im Jahr 2016 mahnten wir die Targo Lebensversicherung AG wegen Verwendung unzulässiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen ab. Sie hatte Kunden für die Bearbeitung von Vorpfändungen, Pfändungs- und Überweisungsbeschlüssen 20 Euro in Rechnung gestellt. Das Unternehmen gab die geforderte Unterlassungserklärung ab.

### PLEITE-APP ZEIGT KEINE PRIVATINSOLVENZEN

Wegen Verstoßes gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen wurde die Firma DerKeiler GmbH abgemahnt. Hier ging es um die Veröffentlichung von Daten zu Privatinsolvenzen mittels der Smartphone-App „Achtung Pleite“, die für 2,99 Euro im App Store sowie bei Google Play herunter geladen werden konnte. Die Angelegenheit musste nicht weiter verfolgt werden, da die App umgestellt wurde und inzwischen keine Angaben zu Privatinsolvenzen mehr macht.

### VORFÄLLIGKEITSENTSCHÄDIGUNG: BGH-URTEIL BRINGT LINDERUNG

Erfolgreich konnte Anfang 2016 unser Streit um die Berücksichtigung der Sondertilgung bei der Berechnung



der Vorfälligkeitsentschädigung bei Baukrediten durch ein Urteil des Bundesgerichtshofs endlich beendet werden. Das oberste Gericht folgte unserer Auffassung, dass eine Klausel, nach der die Sondertilgungsmöglichkeit bei der Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung nicht berücksichtigt wird, unwirksam ist. Vielen Verbrauchern konnte so geholfen werden, weil die bei Verkauf der Immobilie anfallende Vorfälligkeitsentschädigung sich bei Ansatz der Sondertilgungen oft erheblich reduziert.

## TELEFON, INTERNET + MEDIEN

Die Verbraucherzentrale Hamburg hat im Jahr 2016 wieder viele Verbraucher rund um das Thema Telekommunikation beraten. Bei Problemen mit Telefon- und Internetverträgen zeigte sich: Ohne unsere Hilfe ging oft nichts.



Die Verbraucher hatten häufig erhebliche Schwierigkeiten damit, ihre Anliegen zu klären, da sie auf ihre qualifizierten Beschwerden keine adäquaten Antworten von den Anbietern von Telekommunikationsdienstleistungen erhielten. Hier übernahmen wir die Vertretung und konnten oft auf kurzem Wege weiterhelfen.

### TELEFONRECHNUNGEN: UNGEKLÄRTE POSITIONEN UND BETRÜGER

Sehr häufig wurden die Verbraucher Opfer von Betrügern, die Rechnungen für nicht abgeschlossene Verträge im Bereich Hotlines für erotische Dienstleistungen schickten. Offenbar sollten die Verbraucher wegen des schambesetzten Themas davon abgehalten werden, bei uns Rat zu suchen. Diejenigen, die sich dennoch an uns wandten, konnten erfahren, dass sie die Forderungen in Höhe von immerhin 90 Euro mangels gültigen Vertrags nicht bezahlen mussten.

Nach wie vor sehr häufig wurden Verbrauchern Dienstleistungen untergeschoben und in Rechnung gestellt. Hierzu gehörten ungewollte Abos von sogenannten Drittanbietern. Aufgrund unseres im Jahr 2015 vor dem Landgericht Potsdam erstrittenen Urteils, welches Anfang 2016 rechtskräftig wurde, konnten wir vielen Ratsuchenden weiterhelfen. Forderungen dürfen nicht mehr einfach durch den Mobilfunkanbieter für den Drittanbieter eingezogen werden, ohne die Einwendungen der Verbraucher zu beachten. Eine Reihe von Anbietern führte als Folge des Urteils im Laufe des Sommers 2016 neue Abrechnungsverfahren solcher Drittanbieterforderungen ein.

### NEUE ABOFALLEN

Neue Abofallen führten zu vollen Beratungen. Eine davon, Liquidado.de, versprach teure Waren zu Schleuderpreisen. Die folgende Rechnung von Liquidado.de über 199,99 Euro (der Zugang zum Portal wurde mit 99 Cent beworben) war jedoch alles andere als ein Schnäppchen. Ein Widerrufsrecht, das jeder Verbraucher bei im Internet geschlossenen Verträgen hat, sollte es hier nach Ansicht des Anbieters nicht geben. Mit der Beratung zur richtigen Vorgehensweise konnten wir vielen Verbrauchern einen Weg weisen, nicht zahlen zu müssen.

### RUNDFUNKBEITRAG: BERATUNG HILFT GEGEN ZWANGSVOLLSTRECKUNG

In der Rundfunkbeitragsberatung ging es häufig um Forderungen, die der Beitragsservice an das Inkasso



weitergegeben hatte. Hinzu kamen Fragen zu Befreiungen, Umzug und Abmeldungen sowie zum Procedere bei der Beantragung von Ermäßigungen und Härtefällen. Wie in den Vorjahren war die telefonische, persönliche und schriftliche Beratung wieder gut nachgefragt.

### URheberRECHTSVERLETZUNGEN: HILFE GEGEN ÜBERZOGENE SCHADENSERSATZFORDERUNGEN

Die Nachfragen zu Urheberrechtsthemen (vor allem Musik- und Filmdownloads beziehungsweise Uploads) hat 2016 leicht abgenommen. Beraten wurde zu neuen und alten Fällen, nicht zuletzt, weil ältere Fälle von den Abmahnkanzleien und Inkassobüros wieder hervorgeholt wurden – sehr zum Verdruss der Verbraucher, die gedacht hatten, dass nach mehreren Jahren Stillschweigen Erledigung eingetreten wäre. Wir konnten im Verhandlungswege in vielen Fällen die Schadensersatzforderungen erheblich reduzieren oder das weitere Vorgehen und die Konsequenzen erläutern und so für Transparenz sorgen.



satzforderungen erheblich reduzieren oder das weitere Vorgehen und die Konsequenzen erläutern und so für Transparenz sorgen.



## VERBRAUCHERBILDUNG

### DIE VERBRAUCHERZENTRALE IN HAMBURGER SCHULEN

Schülerinnen und Schülern an Hamburger Schulen Verbraucherwissen vermitteln: Hier setzte unser Projekt „Hamburger Verbraucherschulen“ an. Unterstützt durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz konnten wir im Jahr 2016 zahlreiche Veranstaltungen an vier Hamburger Pilotschulen (Albrecht-Thaer-Gymnasium, Stadtteilschule Stellingen, Grundschule Molkenbuhstraße und Erich Kästner Schule) durchführen.



Das Projekt Verbraucherschulen hat zum Ziel, Kindern und Jugendlichen Konsumkompetenzen in den Bereichen Nachhaltigkeit, Finanzen, Medien und Ernährung zu vermitteln. Das Spektrum der Workshops reichte dabei von der eigenen Herstellung von Pesto bis zu Banktouren, bei denen Bankberater über die Konditionen von Girokonten ausgefragt wurden. Durch besonders vielfältige Aktivitäten gelang es

dem Albrecht-Thaer-Gymnasium, als Hamburgs erste Verbraucherschule ausgezeichnet zu werden. Der Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg Michael Knobloch dazu: „Ein Grund der Unterlegenheit der Verbraucher ist der Wissensvorsprung der Anbieter. Diesen Vorsprung gleicht unser Projekt aus, sodass später die richtigen Weichen gestellt werden, hoffentlich weniger Probleme entstehen und falls doch, bessere Lösungen gefunden werden können!“

## VERSICHERUNGEN

... Eine gute Absicherung ist in jeder Lebensphase wichtig – wenn die richtigen Risiken mit den richtigen Produkten versichert werden. Wir helfen Verbraucherinnen und Verbrauchern bei der Auswahl und schauen ins Kleingedruckte.

### LEBENSVERSICHERUNGEN BLEIBEN DAUERBRENNER

Lebens- und Rentenversicherung waren auch 2016 wieder das Hauptthema der Abteilung Versicherungen. Wir sehen in vielen Fällen, die uns von Verbrauchern vorgelegt werden, dass diese Produkte nicht den Bedarfen und Erwartungen entsprechen. Eine häufig an uns gerichtete Frage lautete: „Was soll ich nur mit dem Vertrag tun?“ In vielen Fällen kann es sinnvoll sein, den Vertrag zu beenden. Da der Verbraucher bei Kündigungen viel Geld verlieren kann, prüften wir in diesem Zusammenhang die Möglichkeit und die Auswirkungen eines Widerspruchs.



### ÄRGER MIT VERSICHERUNGEN BEI REISERÜCKTRITT, HAUSRATSSCHÄDEN UND BERUFSUNFÄHIGKEIT

Reiserücktritt, Hausratsschäden und Berufsunfähigkeit tauchten in den Beratungen gehäuft auf. Reiserücktrittsversicherungen standen wegen Regulierungsproblemen in der Kritik. Ein Ärgernis waren zudem die bei diesen Versicherungen anzutreffenden Klauseln zur automati-

schen Vertragsverlängerung. Bei Hausrat- und Wohngebäudeversicherungen häuften sich Beschwerden über Kündigungen der Versicherer nach unzureichender Regulierung von Schadensfällen. Probleme mit der Regulierung gab es auch bei Berufsunfähigkeitsversicherungen. Verbraucher berichteten regelmäßig darüber, ihnen sei der Zugang zum Versicherungsschutz verwehrt worden. Wir berieten und vertraten die Ratsuchenden und konnten ihnen so in vielen Fällen weiterhelfen.

### ONLINERECHNER UND GUTACHTEN

Ein Trend im Bereich der Verbraucherfinanzberatung sind automatisierte Hilfestellungen, sogenannte FinTechs. Seit Herbst 2016 bieten wir, als einzige Verbraucherzentrale in Deutschland, einen für alle Verbraucher zugänglichen Online-Rechner zur überschlägigen Kalkulation der nach erfolgreichem Widerspruch bestehenden Ansprüche der Verbraucher gegenüber Lebensversicherungen an. Dieser Rechner arbeitet mit Durchschnittswerten. Noch genauere Berechnungen führen wir seit Dezember 2016 mit Unterstützung eines Versicherungsmathematikers durch und stellen Verbrauchern damit Gutachten zur Verwendung vor den Gerichten zur Verfügung. Damit sind die Betroffenen nicht nur juristisch, sondern auch versicherungsmathematisch auf Augenhöhe mit den Anbietern. Im Zusammenhang mit der Rückabwicklung der Versicherungsverträge spielten im Jahr 2016 zunächst noch viele Versicherer auf Zeit und verweigerten eine Regulierung unter Hinweis auf anhängige Verfassungsbeschwerden. Dieses Thema ist zwischenzeitlich vom Tisch, da die klagenden Versicherer mit ihrem Anliegen vor dem Bundesverfassungsgericht nicht erfolgreich waren.

### HILFE BEI DER WAHL DER PASSENDEN VERSICHERUNG

Die Auswahl der passenden Versicherung erfordert Kenntnisse zum eigenen Bedarf und zu den angebotenen Produkten. Neben Beratungsangeboten zu Berufsunfähigkeitsversicherungen führten wir 2016 einen Angebotsvergleich zu Risikolebensversicherungen ein. Beide wurden neben den sonstigen schriftlichen und persönlichen Beratungen gut nachgefragt.



### MARKTWÄCHTER FINANZEN

#### LEBENSVERSICHERER BEREINIGEN BESTÄNDE MIT FAST ALLEN MITTELN

In den 1980er- und 1990er-Jahren boomte in Deutschland das Geschäft mit kapitalbildenden Lebensversicherungen. Produkte mit Garantiezinsen von bis zu vier Prozent lockten hunderttausende Sparer in lukrative Verträge. Doch 30 Jahre später entpuppt sich die einst so erfolgreiche Verkaufsmasche als Bumerang. Die Anbieter ächzen unter der Last der teuren Verträge, deren hohe Zinsen sich in Zeiten der aktuellen Niedrigzinsphase nur mühsam erwirtschaften lassen. Um sich davon zu befreien, ist die Branche dazu übergegangen, sich unliebsamer Kunden zu entledigen – und schreckt dabei auch vor zweifelhaften Methoden nicht zurück.

Unser Marktwächter-Team konnte 2016 die Tricks verschiedener Versicherer öffentlich machen, mit denen Kunden zur Kündigung ihrer Verträge gedrängt wurden. Unter anderem mahnten wir die Neue Leben für ein Schreiben ab, in dem der Versicherer seine Kunden über die Höhe des bereits angesparten Kapitals informierte und im Zuge dessen gleich eine Kündigung des Vertrages empfahl. Allerdings wies die Neue Leben nicht darauf hin, dass die Kunden ihren Versicherungsschutz verlieren, sollten sie sich das Kapital tatsächlich vor Ablauf des Vertrags auszahlen lassen. Nach unserer Überzeugung ein eindeutiger Verstoß gegen die Beratungspflicht. Auch in den Medien sorgten unsere Veröffentlichungen zu diesem Thema für Aufsehen: Die Bild-Zeitung widmete dem Thema ihre Titelstory, auch AFP, dpa, Welt am Sonntag, Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung, das Hamburger Abendblatt sowie zahlreiche Branchenmedien berichteten ausführlich.

Unsere Recherchen trugen dazu bei, dass sich auch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz dieses Themas annahm. In einem Brief wandte sich Justizstaatssekretär Gerd Billen an Jörg

von Fürstenwerth, den Vorsitzenden der Hauptgeschäftsführung des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft. Mit Sorge beobachte er die Aufforderungen der Lebensversicherer an ihre Kunden, ihre Verträge vorzeitig zu kündigen. Zwar sei es möglich, Kunden die Kündigung naheulegen, so Billen, er habe aber Zweifel, ob den Kunden dabei „eine informierte Entscheidung ermöglicht“ worden sei, hieß es in einem Brief, aus dem die Frankfurter Allgemeine Zeitung am 30. November 2016 zitierte.

#### STANDMITTEILUNGEN MIT ERHEBLICHEN MÄNGELN

In einer Sonderuntersuchung zum Informationsgehalt von Standmitteilungen werteten wir 68 verschiedene Arten von Lebens- und Rentenversicherungsverträgen aus. Das Ergebnis: Die Standmitteilungen gehen oft am Informationsbedarf der Kunden vorbei. Ein Viertel der untersuchten Standmitteilungen nannte nicht einmal die wenigen gesetzlich vorgeschriebenen Angaben vollständig, wie die Leistung im Todesfall und bei Ablauf zuzüglich der garantierten Überschüsse.

Ein weiteres Problem für Verbraucher ist der Begriffsdschungel: Ein Überschuss wird nicht immer so bezeichnet. In einigen Standmitteilungen heißt er Gewinn Guthaben, Bonussumme oder Ansammlung Guthaben. Dies erschwert den Vergleich von Policen verschiedener Anbieter. Selbst für das Wort Standmitteilung gab es 15 zusätzliche Begriffsalternativen.

Für Abhilfe könnte ein für alle Lebensversicherer vorgeschriebener Standard sorgen, der alle wichtigen Informationen wie den derzeitigen Versicherungsbeitrag, die insgesamt eingezahlten Beiträge und die garantierte Leistung umfasst. Als Reaktion auf unsere Untersuchungsergebnisse fordern wir vom Gesetzgeber, diese verbindlichen Standards für Standmitteilungen einzuführen. Nur so ist gewährleistet, dass alle für die Verbraucher wichtigen Informationen enthalten und verständlich aufbereitet sind.

## GELDANLAGE + ALTERSVORSORGE

Die Niedrigzinsphase hielt weiter an, die Zinsen bei Spareinlagen verschlechterten sich sogar noch. Es ist 2016 nicht leichter geworden, sein Geld rentabel und sicher anzulegen.

Man muss nach wie vor über den Tellerrand der eigenen Hausbank hinausschauen, um mit Festgeld oder Sparbriefen überhaupt noch die Inflationsrate kompensieren zu können. Dabei gaben wir vielfältige Hilfestellungen, unter anderem am Aktionstag „Wohin mit meinem Geld?“

### VORSICHT BEI HOHEN ZINSVERSPRECHUNGEN!

Für Zinsvergleiche bieten Zinsportale wie „Savedo“ oder „Zinspilot“ ihre Dienste an, aber Vorsicht ist geboten, da die Höhe des Zinssatzes so gut wie nie das entscheidende Auswahlkriterium ist. Beim Sparen ist oftmals die Sicherheit der Anlage relevanter. So halfen wir Verbrauchern dabei, Institute danach zu beurteilen, inwieweit sie im Falle einer Insolvenz abgesichert wären. Die allgemeine Zinsflaute nutzten manche Banken, um risikoscheuen Anlegern zu spekulativeren Geldanlagen zu raten. Dem schlechten Rat folgend investierten Verbraucher im vergangenen Jahr in Mischfonds, ohne genau zu wissen, wie risikoträchtig ihr Kapital zum Teil angelegt ist.

### PROBLEME BEI DER BETRIEBLICHEN ALTERSVORSORGE UND BEI RIESTER-VERTRÄGEN

Auch die Betriebliche Altersvorsorge blieb von den niedrigen Zinsen nicht verschont. Einige Pensionskassen konnten den garantierten Zins bestimmter Verträge für die Zukunft nicht mehr aufrechterhalten und haben sich die Zinssenkung von der Aufsichtsbehörde genehmigen lassen. Die Folge sind erhebliche Einbußen – vor allem für jüngere Menschen, deren Verträge noch lange laufen.

Ebenso kam es im letzten Jahr bei riestergeförderten Bank- oder Fondssparplänen für die Verbraucher zu Problemen. Wir halfen den Ratsuchenden dabei, die erforderliche Auswahl einer geeigneten Rentenversicherung zu treffen, die Kosten der Versicherer vor der Verrentung zu vergleichen und ggf. zu einem günstigeren Anbieter zu wechseln. Leider machten wir die Erfahrung, dass einige Versicherer die durch den Gesetzgeber vorgesehene



Wechselmöglichkeit untergruben, indem sie die Übernahme des Guthabens aus angesparten Riester-Verträgen ablehnten. Hier sieht die Verbraucherzentrale Hamburg politischen Handlungsbedarf: Die Anbieter von Riester-Bank- und Fondssparplänen müssen dazu verpflichtet werden, die Kosten für die Verrentungsphase bei Abschluss des Vertrages verbindlich zu benennen.

### GESCHEITERTE GELDANLAGEN: GESCHICHTEN VON SCHIFFEN, LUXUSGÜTERN UND IMMOBILIEN

Wie schon im Vorjahr beschäftigten uns die in der Vergangenheit aufgelegten geschlossenen (Schiffs-, Immobilien-, Private Equity- etc.) Fonds, weil die Verbraucher feststellen mussten, dass nicht nur die versprochenen Renditen weit verfehlt wurden, sondern sie nicht einmal ihr eingesetztes Kapital zurückerhalten. Häufig war zudem die zehnjährige Maximalverjährung abgelaufen, sodass es zu spät war, die beim Verkauf solcher Fonds tätigen Berater wegen der unpassenden Empfehlung und Verschweigen der Risiken in die Haftung zu nehmen.

Aber auch wegen der immer noch nicht vollständig abgewickelten, ursprünglich offenen Immobilienfonds wie SEB Immoinvest oder Axa Immoselect fragten Verbraucher nach. Sie waren beunruhigt, weil ausweislich der Kontoauszüge der Wert ihrer Investmentfondsanteile dahinschwand. Leider waren in vielen Fällen Ansprüche der Verbraucher wegen der – damals noch gültigen kurzen Verjährungsfrist von drei Jahren (außer bei Vorsatztaten) – verjährt.

Viel Aufsehen erregten in Hamburg die Pleiten rund um das Pfandleihhaus für Luxusgüter Lombardium Hamburg GmbH & Co. KG. Über stille Beteiligungen (z. B. Lombard-Classic 2 und 3), die den Verbrauchern als „festgeldähnliche Anlagen mit hohem Sicherheitsfaktor“ verkauft wurden, wurden zwischen 150 und 200 Millionen Euro eingesammelt und über Kredite dem Pfandleihhaus Lombardium zur Verfügung gestellt. Die Lombardium wiederum vergab Pfandkredite durch Beleihung hochwertiger Vermögensgegenstände wie Motoryachten, Kunstgegenstände, Schmuckstücke, Edelsteine oder Uhren an Dritte. Schließlich ermittelte die Staatsanwaltschaft gegen die Verantwortlichen wegen Betrugs und wegen Verstoßes gegen das Gesetz über das Kreditwesen. Wir rieten den Geschädigten, nicht abzuwarten, sondern zu prüfen, ob sie ihre Berater wegen einer Falschberatung auf Schadensersatz in Anspruch nehmen können.

Auch 2016 nutzten unseriöse Anbieter die in Folge der Finanzkrise geschaffenen vielfältigen Gesetzeslücken, um unterhalb des Regulierungsraders Kapital bei den Verbrauchern einzusammeln. Mitunter blieb völlig offen, ob und wie investiert wurde. Es wurden uns Verträge über Nachrangdarlehen (Autark Invest AG, Treuk AG etc.), Verträge über Investitionen in Edelmetalle wie der Edelmetallsparplan der ehemals Löwencapital/Swiss Value, heute SWM AG oder der Solit AG vorgelegt oder der Wertsicherungsplan Multiinvest. Wir haben dazu geraten, die Einzahlungen zu stoppen, wenn möglich, den Widerruf zu erklären oder den Vertrag anzufechten und Vermittler wegen arglistiger Täuschung oder Falschberatung in die Haftung zu nehmen.

Bei den Direktinvestments machte die Pleite des Containeranbieters Magellan Maritime Services auf die Risiken aufmerksam, die mit dem in der Vergangenheit beliebten, weil renditeträchtigen Investment verbunden sind.

### GENOSSENSCHAFTEN: NICHT ALLES IST GOLD, WAS GLÄNZT

Viel beschäftigt haben uns auch die Beteiligungen an Wohnungsgenossenschaften, bei denen die Mitglieder nach Beendigung des Vertrages erfahren müssen, dass nur Verluste erwirtschaftet wurden und sie nicht mit einer Auszahlung rechnen können. Die Werbung mit größtmög-

licher Sicherheit, die Darstellung als „Genossenschaftssparen“ und der Vergleich mit Volks- und Raiffeisenbanken und anderen seriösen Genossenschaften stellte sich als bewusste Irreführung heraus.

Unsere Berichterstattung hierzu brachte uns eine Abmahnung und ein gerichtliches Unterlassungsverfahren der Protectum Moderne Wohnungsbaugenossenschaft eG ein. Beim Landgericht Aschaffenburg musste die Gegenseite aber einsehen, dass ihr Anliegen keine Aussicht auf Erfolg hat: Der Antrag wurde zurückgenommen.



### RUNDUM NACHHALTIG?

Der Schwerpunkt unseres Projektes „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“ lag bei den Altersvorsorgeprodukten und dort speziell bei den Riester-Verträgen. Dabei wurden die Kreditinstitute zur Nachhaltigkeit solcher Produkte befragt und eine Übersicht über den Markt erstellt. Anbieter sind gesetzlich verpflichtet, in der jährlichen Standmitteilung über Nachhaltigkeitsaspekte zu informieren. Hierdurch soll es den Verbrauchern ermöglicht werden, bei ihrer Entscheidung für oder gegen ein Produkt auch solche Gesichtspunkte berücksichtigen zu können. Wir untersuchten 50 Standmitteilungen von 48 Anbietern hinsichtlich der enthaltenen Informationen. Das Untersuchungsergebnis war aus Sicht der Verbraucher wenig erfreulich: Vielfach wurde nicht transparent, welche Nachhaltigkeitskriterien oder Maßstäbe die Anbieter an die Geldanlage anlegten. Wir fordern daher von der Politik, eine bessere Information der Verbraucher zu erreichen, um die Bewertung der Produkte anhand von Nachhaltigkeitskriterien zu ermöglichen.

Auch im Bereich der Geldanlage beobachteten wir den Markt. Einige Anbieter von Beteiligungen informierten nicht in ausreichendem Maße über die Risiken der Investition. Aus diesem Grund haben wir unter anderem die Green City Energy AG und die tree value forestry GmbH abgemahnt.

## SCHULDEN, KREDIT + KONTO

Der Schwerpunkt unserer Tätigkeit **Schulden, Kredit und Konto** war die Einzelfallbearbeitung in der Schuldner- und Insolvenzberatung.

Insgesamt haben wir fast 500 Ratsuchende betreut und begleitet. Darüber hinaus konnten wir fast 2.500 sonstige Beratungen und „Kleinstverfahren“ (Fälle mit nur einem Gläubiger oder Schuldsumme unter 1.000 Euro) abschließen.



### INSOLVENZ KANN KRANK MACHEN – KRANKHEIT ZUR ÜBERSCHULDUNG FÜHREN

Im Juni beteiligten wir uns an der bundesweiten Aktionswoche Schuldnerberatung mit dem Motto „Schulden – und noch krank“. Gemeinsam mit der Abteilung Gesundheit und Patientenschutz haben wir kostenlose persönliche sowie Beratung an der Telefon-Hotline und Vorträge zum Thema angeboten. Wir hatten zahlreiche Besucher in dieser Woche.

„Jetzt kann ich endlich wieder schlafen“ „Sie haben mir Mut gemacht“ „Danke, dass Sie mir zuhören.“  
Frau W.

„Sie haben sich um mich gekümmert und jetzt kümmere ich mich auch wieder um mich.“  
Herr T.

### BASISKONTO UND PFÄNDUNGSSCHUTZKONTO MIT (ANLAUF-) SCHWIERIGKEITEN

Seit Mitte 2016 gibt es endlich den Rechtsanspruch auf ein sogenanntes Basiskonto für Jedermann, einem Girokonto mit grundlegenden Funktionen – jedenfalls auf dem Papier. In die Beratung kamen jedoch nach wie vor verschuldete oder erwerbslose Verbraucher, denen zunächst die Einrichtung eines Basiskontos verweigert wurde. Die Gründe waren eine negative Schufa-Auskunft, Schulden bei derselben Bank oder das Bestehen eines anderweitigen Kontos, selbst wenn dieses nicht mehr funktionstüchtig war.

Durch Unterstützung bis hin zum persönlichen Vorsprechen beim Geldinstitut in Begleitung einer unserer Mitarbeiterinnen konnten wir fast 90 Betroffenen zu einem funktionierenden Girokonto verhelfen. Zudem sahen wir uns die Preisgestaltung solcher Konten auf dem Hamburger Markt an und veröffentlichten die Ergebnisse.

Das sogenannte P-Konto (Pfändungsschutzkonto) gibt es zwar schon länger und soll die Kontoinhaber vor Pfändungen schützen, das funktioniert aber noch nicht reibungslos. Wir berieten zu Fragen der Verrechnung des Guthabens zum Monatsende bei Kontopfändung, zur Laufzeit der Bescheinigung über die Erhöhung des Sockelbetrages, Kündigung des P-Kontos oder Überweisungen an Pfändungsgläubiger trotz P-Konto.

### KREDITKARTENKREDITE & CO: DAUERBRENNER UNSERER BERATUNGEN

Kreditkartenkredite (Barclays, Advanzia), mit einer Kreditkarte gekoppelte sogenannte Null-Prozent-Finanzierungen, Probleme mit Bezahlmethoden im Internet, Privatkrediten wie Smava oder Auxmoney, mit der Schufa,



Kartenmissbrauch und teure Extras, Kreditvermittler und gewerbliche Schuldenregulierer, „Kredite ohne Schufa“, Entgelte von Bankdienstleistungen, Beratungen zum Haushaltsbudget und zu Pfändungsschutzkonten waren häufige Themen, zu denen Verbraucher Rat bei uns suchten.

### PREISERHÖHUNGEN BEI BANKEN UND SPARKASSEN

Auf das dauerhaft niedrige Zinsniveau reagierten die Geldinstitute mit zum Teil drastisch erhöhten Kontoführungsentgelten. Eine „Kostenlose Kontoführung“ gab es kaum noch, ein Vergleich der Girokonten wurde für Ver-

braucher zudem immer schwieriger, da Kontomodelle und Preisgestaltung unübersichtlich und nicht auf den ersten Blick erkennbar waren. Der Kontowechsel wurde jedoch einfacher: Seit dem 18. September 2016 gilt beim Girokonto-Wechsel das Zahlungskontengesetz. Die Banken müssen Kunden beim Wechseln helfen.

### UNZULÄSSIGE GEBÜHREN UND ÜBERZOGENE FORDERUNGEN

Die unzulässigen Bearbeitungsgebühren bei Krediten haben uns weiter beschäftigt. Die Targobank erhob in neueren Verträgen zwar keine Entgelte für die Bearbeitung von Krediten mehr, verlangte dafür aber „laufzeit-unabhängige Individualbeiträge“. Auch diese wurden zwischenzeitlich von der Rechtsprechung kassiert. Wir halfen den betroffenen Verbrauchern, sich ihr Geld zurückzuholen.

Fragen zu überhöhten Inkasso-Forderungen beschäftigten uns ebenfalls. Zwei Amtsgerichtsurteile geben Anlass zur Hoffnung, dass die „Kostenreiterei“ (Berechnung sowohl von Inkasso- als auch Anwaltskosten für dieselbe Forderung) endlich aufhört. Im Übrigen kommen immer wieder undurchsichtige, nicht nachvollziehbare Entgeltforderungen für „Fantasie“- Dienstleistungen bei den Forderungsaufstellungen vor.

## BAUFINANZIERUNG + BAUVERTRAG

... Rat und Hilfestellungen zur Finanzierung einer Wohnung oder eines Hauses und zur Kreditbeschaffung waren stark nachgefragt. Daneben spielten der Kreditwiderruf, zweifelhafte Vorfälligkeitsentschädigungen und die massenhafte Kündigung von Bausparverträgen eine große Rolle.

### KREDITWIDERRUF BLEIBT WICHTIGES THEMA

Der Widerruf von Immobilienkreditverträgen war im ersten Halbjahr 2016 weiterhin das dominierende Thema im Bereich Baufinanzierung. Wegen einer Gesetzesänderung war für viele Verträge Eile geboten, da deren Widerrufbarkeit Mitte 2016 erlosch. Im Frühjahr 2016 schickten uns die Verbraucher daher in großer Zahl ihre Verträge, um deren Widerrufsbelehrungen überprüfen zu lassen. Fehlerhafte Belehrungen in Darlehensverträgen sind für Verbraucher die Chance, teure Immobilienkredite ohne Vorfälligkeitsentschädigung abzulösen oder sie in günstigere Darlehen umzuschulden. Viele Menschen nutzten die Gelegenheit und sparten regelmäßig mehrere tausend Euro. Nachfrage bestand aber auch für jüngere, zwischen Juni 2010 bis zum Inkrafttreten der Wohnimmobilienkreditrichtlinie im März 2016 geschlossenen Verträge, die nicht von der Gesetzesänderung betroffen waren.

„Liebe Verbraucherzentrale,

wir haben im April unser Baudarlehen von Ihnen prüfen lassen, mit dem Ergebnis, dass unsere Widerrufsbelehrung anfechtbar ist. Unsere Rechtsschutzversicherung sah das genauso, der Anwalt auch. Gerade haben wir mit unserer Hausbank einen Vergleich geschlossen. Wir haben knapp zwei Jahre vor Ende der Zinsbindung ein neues Darlehen bekommen und zahlen nun 1,1 Prozent Zinsen, statt bisher 4,45 Prozent. Die Anwaltskosten teilen sich Bank und Rechtsschutz, und von der Vorfälligkeitsentschädigung zahlen wir nur knapp ein Viertel. Für uns ein sehr gutes Ergebnis!

Vielen Dank für Ihre Hilfe und den Impuls!“

Frau W. und Herr K. am 16. November 2016



### NEUER ONLINERECHNER

Der Widerruf eines Immobilienkredites führt – wenn keine sonstige Einigung zustande kommt – zu seiner Rückabwicklung. Seit Frühjahr 2016 haben wir hierzu in Kooperation mit dem Hamburger Institut für Finanzdienstleistungen e.V. einen Onlinerechner auf unserer Website zur Verfügung gestellt, der es ermöglicht, mit der Eingabe der relevanten Vertrags- und Zahlungsdaten in vielen Fällen das Rückabwicklungssaldo schnell und einfach selbst zu ermitteln. Der Rechner wurde im Jahr 2016 über 15.000 Mal genutzt.

### FALSCH RECHNENDE KREDITINSTITUTE

Wird ein Immobilienkredit während der laufenden Zinsbindung zurückgezahlt, müssen Darlehensnehmer eine Vorfälligkeitsentschädigung an ihre Bank oder Sparkasse zahlen. Obwohl die Berechnungsschritte inzwischen durch verschiedene Urteile weitgehend festgelegt sind, berechnen viele Kreditinstitute weiterhin zu hohe Vorfälligkeitsentschädigungen. Im Jahr 2016 blieben die Anfragen für die Überprüfung mit knapp 1.500 Aufträgen auf hohem Niveau.

### BAUSPARVERTRAG GEKÜNDIGT?

Bausparverträge mit vergleichsweise hoher Verzinsung des Guthabens: In Zeiten niedriger Zinsen wurden solche Modelle für die Bausparkassen zum Problem. Bereits seit 2008 versuchten die Kassen, ihre Kunden systematisch aus gut verzinsten Verträgen zu drän-

gen. Die im Jahr 2015 begonnene Kündigungswelle verschiedener Bausparkassen setzte sich nicht zuletzt getrieben durch einige Urteile der Oberlandesgerichte im Jahr 2016 unvermindert fort. Hunderttausende von Bausparverträgen, die noch eine Verzinsung von drei bis teilweise fünf Prozent hatten, wurden durch die Anbieter einseitig beendet. Langfristig schaden sich die Bausparkassen damit selbst. Wer will schon einen Bausparvertrag abschließen, wenn nicht sicher ist, dass dieser auch tatsächlich dauerhaft Bestand hat. Hier wird in kurzfristigen Aktionen das langfristig erworbene Vertrauen verspielt. Unsere im Sommer 2015 aufgelegte Infobroschüre „Bausparvertrag gekündigt?“ zu dem Thema wurde wegen der zunehmenden stark fallbezogenen Rechtsprechung überarbeitet und hundertfach abgerufen.

### INFORMATION UND BERATUNG RUND UM DIE IMMOBILIE

Die Besucherzahlen unseres traditionell Ende Februar stattfindenden „Tags der Immobilie“ legten 2016 weiter zu. Auch die insgesamt rund 23 Seminare und Vorträge der Abteilung waren wieder sehr gut besucht. Persön-



liche Beratungstermine – sowohl zum Kreditwiderruf als auch zu allgemeinen Themen wie Finanzierung und Kreditbeschaffung – sowie die Prüfung von Bauverträgen blieben ebenfalls stark nachgefragt. Dabei rückte die Finanzierungsberatung und -begleitung von Baugemeinschaften stärker in den Fokus. 2016 unterstützten wir zwei Baugemeinschaften mit jeweils rund 25 bis 30 Parteien bei Fragen zur Finanzierung ihrer Vorhaben.



## ENERGIESPAREN, KLIMA + ENERGIERECHT

Die erweiterte Energieeinsparverordnung mit verschärften energetischen Anforderungen an Neubauten, ein neues Anreizprogramm für den Heizungs-austausch – Gründe für eine unabhängige Beratung in Sachen Energiesparen gab es 2016 durchaus.

Mit 42.552 telefonischen Anfragen seit 2009 und damit durchschnittlich über 5.300 Anrufern jährlich hat sich die von der BUE geförderte Hotline damit als erste Anlaufstelle für alle Fragen rund ums Energiesparen in Hamburg etabliert. Trotz insgesamt niedriger Energiepreise sowie spottbilligen Öls stieg die Zahl telefonischer Anfragen im Berichtsjahr leicht an, bei gleichzeitig geringfügigem Rückgang der Nachfrage nach stationärer Beratung.



Spitzenreiter bei den Beratungsinhalten waren nach wie vor alle Aspekte rund ums Heizen und Fragen zu Wärmedämmung. Die vom BMWi geförderten aufsuchenden Beratungsangebote (Energie-Checks) erfreuten sich weitaus größerer Beliebtheit als noch im Vorjahr: Mehr als doppelt so viele Interessenten nutzten die Möglichkeit, sich einen Energieberater ins Haus oder in die Wohnung zu holen, um sich konkrete Einspar-Tipps aufzeigen zu lassen.

### HAUSWENDE VOR ORT

Die seit 2014 laufende „Hauswende-Kampagne“ ist eine erste branchen- und gewerkeübergreifende Sa-



nierungskampagne für private Hausbesitzer. Partner der Kampagne sind alle wichtigen Akteure der energetischen Gebäudemodernisierung. Die „Hauswende“ wurde von der Allianz für Gebäude-Energie-Effizienz (geea) initiiert und wird vom Bundeswirtschaftsministerium (BMWi) getragen und von der Deutschen Energie-Agentur (dena) gesteuert. In Hamburg wurde die Kampagne im vergangenen Jahr von der ZEBAU GmbH, die in Hamburg als Energieagentur fungiert, umgesetzt. In Kooperation mit unserer Energieberatung wurden interessierten Hauseigentümern 200 kostenfreie Gebäude-Checks angeboten. Durch eine entsprechende Veröffentlichung im Hamburger Abendblatt am 10. Februar 2016 gingen über 270 Anfragen ein. Bis Mitte des Jahres wurden gemeinsam mit Energieberatern der ZEBAU GmbH insgesamt 238 Gebäude-Checks durchgeführt und den Eigentümern wertvolle Tipps zu energetischen Einsparmöglichkeiten vermittelt.

### HEIZ-CHECK-AKTION

Im Rahmen einer „Homestory“ wurden im Februar über das Hamburger Abendblatt 30 kostenfreie Heiz-Checks verlost. Im Zuge dieser Aktion gingen rund 100 Anfragen zu den Checks und generell zur Energieeffizienz von Heizanlagen bei der Energie- und Klimahotline ein. Neben den 30 kostenfreien Checks wurden rund 40 weitere Anmeldungen angenommen. Witterungsbedingt mussten die Termine zum Teil noch ins neue Jahr gelegt werden. Auch nach Abwicklung der Checks sorgte die Aktion für spürbare Nachfrage im Bereich Heiztechnik.

Nicht zuletzt der Erfolg der dargestellten Hauswende-Kampagne hat gezeigt, dass die Angebote der Energieberatung sich sehr gut in Aktionen zur besseren Ansprache

von Hauseigentümern einbinden lassen und damit eine große Resonanz erzielen können. Vor dem Hintergrund vergleichbarer Erfahrungen wurde im Juni 2016 im Bereich der bundesfinanzierten Energieberatung eine „Regionalmanagement“-Stelle geschaffen, die die bestehenden Angebote stärker bei Netzwerk-Partnern kommunizieren und durch weitere Kooperationen das Interesse an Beratungsangeboten im Bereich Energiesparen – sowohl für Eigentümer als auch für Mieter – verstärken soll. Obwohl hierfür erfahrungsgemäß ein langer Atem erforderlich ist, konnten in kurzer Zeit seit Einführung unseres Regionalmanagements in Hamburg bereits zahlreiche Kontakte geknüpft und Interessenten gewonnen werden.

### ENERGIEUNTERNEHMEN VOR GERICHT

Die Preisänderungsklauseln vieler Energieunternehmen enthalten oft gar keine Kriterien für Anlass und Bezugspunkt der Preisänderungen. Wir haben daher die Anbieter E.on Hanse und Vattenfall wegen solcher in den Gassonderverträgen enthaltenen Klauseln abgemahnt. Die anschließende Klage gegen Vattenfall Europe Sales endete zunächst mit einem Urteil des Landgerichts Hamburg vom 4. November 2014, in dem die Klausel für unwirksam erklärt wurde. Das von Vattenfall Europe Sales trotz eindeutiger höchstrichterlicher Rechtsprechung angestrebte Berufungsverfahren war im Jahr 2016 noch nicht beendet. Für die betroffenen Verbraucher bedeutet die Verzögerungstaktik der Energiekonzerne, dass immer mehr Erstattungsansprüche wegen überzahlter Energierechnungen verjähren, da die Verjährungsfrist drei Jahre beträgt.



Das entsprechende Verfahren gegen E.on Hanse konnte zwischenzeitlich beendet werden. Der Anbieter war in der E.on Energie Deutschland GmbH aufgegangen und verweigerte die Abgabe der Unterlassungserklärung. Daraufhin haben wir auch die E.on Energie Deutschland GmbH vor dem Landgericht München verklagt. Die am 17. November 2016 ergangene Entscheidung fiel in der Hauptsache ganz überwiegend zu unseren Gunsten aus.

Im Bereich Fernwärme wurden zudem zwei weitere Verfahren geführt – eines gegen HansewerkNatur (E.on) wegen einer Preisänderungsklausel und eines gegen Vattenfall wegen mangelhafter Preisinformationen im Internet. Beide Verfahren laufen noch.

## UMWELT + PRODUKTSICHERHEIT

Unsere Umwelt lebenswert und zukunftsfähig zu erhalten ist eine vordringliche Aufgabe unserer Zeit. Gemeinsam mit der Stadt und anderen wichtigen Akteuren haben wir zu umweltverträglichem Leben beraten und durch Aktionen zu ökologischerem Verhalten animiert.

Im Jahr 2016 konnten wir fast 1.300 Verbraucher beraten, den Großteil davon telefonisch, aber auch schriftlich und natürlich persönlich nach Terminvereinbarung. Wir nahmen regelmäßig an Gruppenberatungen, Vorträgen und Diskussionsveranstaltungen teil, verteilten über 4.000 umweltbezogene Informationschriften, gaben Interviews im Radio und Fernsehen, führten Fachgespräche mit Journalisten und konnten auch dadurch unsere Bekanntheit und unsere Außenwirkung weiter verbreiten. Darüber hinaus pflegen wir sorgsam die Fachkontakte auf Experten-Ebene im Bereich Umwelt und Nachhaltigkeit durch unsere Teilnahme an zahlreichen Ausschüssen, Beiräten und Fachkonferenzen.

### WOHIN MIT DEM MÜLL?

Abfallvermeidung und -trennung sind ein Dauerbrenner in den Anfragen und unseren Beratungen. Und da unsere Gesellschaft auf stetig steigende Müllberge zusteuert, haben wir uns diesem Thema mit besonderer Aufmerksamkeit gewidmet. An vorderster Stelle sollte immer die Müllvermeidung stehen. Zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung hat die Stadtreinigung den Film „Kommen Rührgeräte in den Himmel?“ gezeigt. Und wir standen dazu mit dem Repair Café und dem Gebrauchtwarenkaufhaus Stilbruch für Konsumenten Rede und Antwort.

Darüber hinaus geben wir mit einem Leitfaden Verbrauchern eine Hilfestellung zur richtigen Mülltrennung. Gute Mülltrennung leistet dann wiederum einen Beitrag zu effizientem Recycling, der nächsten wichtigen Stufe zum Ziel „weniger Abfall“. Auf übergeordneter Ebene arbeiten wir dazu bundesweit mit den anderen Verbraucherzentralen zusammen.



### ÜBERFLÜSSIGE UND SCHÄDLICHE PRODUKTE – AM BESTEN HÄNDE WEG DAVON!

Unser Spektrum zu Produktsicherheit bzw. -schädlichkeit reichte im vergangenen Jahr von Daunensprodukten über Desinfektionsmittel bis zu Öko-Weihnachtsbäumen und Zahncreme-Verpackungen.

Bei vielen Daunensprodukten sind die Probleme der fehlenden Tierschutz bei der Daunengewinnung und bei der mangelhaften und oft irreführenden Deklaration der Produkte im Handel. Da wird viel versprochen und nur selten gehalten. Besser für Mensch und Tier ist es daher, unsere Empfehlungen zum Daunenkäuf zu be-



achten. Desinfektionsmittel sind Mittel, die jedenfalls der Haushalt nicht braucht. Sie sind dort überflüssig und schädlich. Putzen reicht. Wir haben eine Liste mit

Namen der überflüssigen Produkte ins Netz gestellt. In der vermeintlich stillsten Zeit des Jahres wiederum stellt sich auch die Frage nach dem Öko-Weihnachtsbaum, wozu wir wertvolle Tipps gaben, wo, wie und worauf zu achten ist. Und wir haben uns die Mühe gemacht, Zahncreme-Verpackungen bis zum letzten Tropfen auszuquetschen und schauten bei unserem Marktcheck genau hin, wie viel vom Geld der Verbraucher zwangsweise in den Müll wandert.

### DICKE LUFT ZUHAUSE?

Auch den Dauerthemen „Schimmel“ und „Fogging“ (also „rußige“ Ablagerungen im Inneren) in Wohnräumen haben wir mit Aufklärung, Beratung und Vorträgen einen breiten Stellenwert eingeräumt, um das Wissen zu Vermeidung, Bekämpfung und Sanierung besser zugänglich zu machen, damit sich die Verbraucher zuhause wohlfühlen können und ihre Räume sauber bleiben.

## LEBENSMITTEL + ERNÄHRUNG

Bei den Lebensmittelangeboten wurde 2016 wieder viel getrickst. Wir schauten unter anderem bei der Regionalkennzeichnung, Biorestaurants und Mogelpackungen genauer hin und halfen zudem vielen Ratsuchenden, sich zurechtzufinden.



### REGIONAL IST NICHT IMMER AUS DER NÄHE

Supermärkte täuschen bei Angaben wie „aus der Region“ oder „aus der Heimat“. Denn nicht immer ist der Transportweg vom Acker ins Geschäft so kurz wie beworben. Und nicht immer werden Äpfel, Kartoffeln & Co so nah verarbeitet, wie die Kunden es erwarten. Obwohl „regional“ im Einzelhandel zu einem Supertrend geworden ist, sind Täuschung und Irreführung an der Tagesordnung. Denn regional ist noch lange nicht lokal und so mancher Anbieter definiert die Region einfach nach seinem Einzugsgebiet. Andere bewerben die gesamte Fläche Deutschlands als „regional“. Doch für die Verbraucher ist eine glaubwürdige regionale Herkunft sehr wichtig. Nach einem Marktcheck haben wir nicht nur Defizite dargelegt, sondern auch Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt, z.B. das transparente „Regionalfenster“.

### BIO GIBT'S IM RESTAURANT NUR AUF GUT GLÜCK

Die Hälfte der Hamburger Gaststätten mit Bio-Angebot lassen sich entgegen den Vorschriften nicht von den zuständigen Kontrollstellen prüfen. Somit wissen Restaurantbesucher nicht, ob sie wirklich Bio essen. So

könnte eine als Bio ausgelobte Suppe auch konventionelle Zutaten enthalten oder herkömmliche Gerichte könnten generell als teurere Biospeisen angeboten werden. Gemeinsam mit der Hamburger Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation haben wir einen umfassenden Marktcheck durchgeführt, um die schwarzen Schafe auf diese Kontrollpflicht hinzuweisen und gegebenenfalls gegen Rechtsverstöße vorzugehen. Aus Verbrauchersicht sind Angaben zu Kontrollstellennummern und Ökozertifizierungsbescheinigungen im Gastraum wichtig, damit Hamburgs Lokale nicht länger beim Bio-Siegel tricksen.

### LEBENSMITTELVERSCHWENDUNG: RIECHEN, SCHMECKEN ODER WEGWERFEN?

Das Thema Lebensmittelverschwendung ist weiterhin in aller Munde, denn die Vernichtung wertvoller Ressourcen muss unbedingt minimiert werden. Gesamtgesellschaftlich wird nach Lösungsmöglichkeiten gesucht. So beteiligt sich die Ernährungsabteilung umfassend



an der Diskussion um das Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD) und führt Marktchecks in Supermärkten durch, damit Lebensmittel kurz vor Ablauf des MHDs besser gekennzeichnet werden. Eine Liste mit Fertigelebensmitteln, Milchprodukten oder Knabbereien, die auch nach Ablauf des MHDs noch gefahrlos verzehrt werden können, wurde auf unserer Internetseite besonders häufig angeklickt.



### MOGELPACKUNGEN – DAUERÄRGERNIS FÜR VERBRAUCHER

Auch in 2016 schlugen Meldungen zu Mogelpackungen wieder hohe Wellen. Im Fokus standen zum einen Luftpackungen, die mehr Inhalt vortäuschen als tatsächlich drin ist. In Zusammenarbeit mit dem Eichamt Fellbach haben wir einen Marktcheck durchgeführt und besonders dreiste Trickser entlarvt. Bis zu 49 Prozent Luft enthielten die untersuchten Lebensmittel.

Eine riesige Medien- und Verbraucherresonanz verursachte unsere Wahl zur „Mogelpackung des Jahres“. Das „Evian Mineralwasser“ von Danone Waters erhielt den wenig schmeichelhaften Preis, nachdem fast 39 Prozent der über 23.000 teilnehmenden Verbraucher die Flasche zum Sieger kürten. Das ganze Jahr über stellte die Verbraucherzentrale Hamburg weitere dreiste versteckte Preiserhöhungen unter dem Motto „Weniger drin, Preis gleich“ vor, die bei vielen Verbrauchern für Empörung sorgten. Mit bis zu über 130.000 Zugriffen auf der Internetseite stellte die Mogelpackung Evian Mineralwasser von Danone Waters einen neuen Besucherrekord auf.

### FREIHANDELSABKOMMEN

Mit der Umsetzung von Freihandelsabkommen können Veränderungen im Lebensmittelangebot auf die Verbraucher zukommen. Dazu könnte die Zunahme des Angebots von genveränderten Lebensmitteln oder Hormonfleisch gehören. In diesem Zusammenhang wurden vor allem die möglichen Abweichungen von den europäischen Vorgaben durch TTIP (EU – USA) oder CETA (EU – Kanada) diskutiert und als Vortragsthema bei unterschiedlichen Hamburger Verbänden wie Frauenverbänden oder Gewerkschaften angefragt. Nach dem vorläufigen Scheitern von TTIP bleibt das Interesse an CETA und den Folgen für die Lebensmittelqualität in deutschen Supermärkten ein wichtiges Thema.

### ERNÄHRUNGSTRENDS ODER NEPP MIT SUPERFOOD

Vegetarische Fleischimitate, sogenanntes Superfood, glutenfreie Produkte oder Schadstoffe im Kräutertee: Bei aktuellen Themen erwarten die Medien und vor allem auch die Konsumenten eine Positionierung der Verbraucherzentrale, damit eine Entscheidung für oder gegen bestimmte Trends informierter erfolgen kann. In diesem Zusammenhang werden regelmäßig unseriöse Werbeaussagen und Etikettenschwindel enttarnt. Diese „geheimen Verführer“ werden nicht nur im Internet, sondern auch auf Facebook publiziert. Unsere Facebookseite hat in diesem Jahr besonders viele Fans dazu gewonnen und liegt erstmalig – im Vergleich zu anderen Verbraucherzentralen – bundesweit ganz vorne.

## GESUNDHEIT + PATIENTENSCHUTZ

Grundlage der Arbeit unserer Abteilung Gesundheit und Patientenschutz ist die juristische Patientenberatung, im Jahr 2016 von 2.250 Personen. Der Schwerpunkt verschiebt sich immer mehr vom Behandlungsfehlerverdacht hin zu Problemen mit der gesetzlichen oder privaten Krankenversicherung.

### QUIZ ZU PATIENTENRECHTEN OFFENBART WISSENSLÜCKEN

Mit einem Quiz wollten wir herausfinden, wie der Kenntnisstand der Bevölkerung zu den geltenden Patientenrechten ist. Zehn nicht einfache Fragen konnten von 300 Personen nur mittelmäßig beantwortet werden, nur acht Befragte wussten alles richtig. Vor allem zur Aufklärung über und Hilfe bei Behandlungsfehlern braucht die Bevölkerung noch erhebliche Nachhilfe.

### PRAXISCHECKS BEI GYNÄKOLOGEN

In unserer Reihe strukturierter Zweitmeinungen („Ärztetests“) hatten wir die Gelegenheit, Besuche bei 28 Berliner Gynäkologen auszuwerten und zusammen mit dem ZDF zu veröffentlichen. Wie auch bei unseren bisherigen Arztbesuchen fanden wir in der Beratung gesunder Frauen zur Verhütung mit Hormonpräparaten erhebliche Qualitätsmängel. Mehr als drei Viertel der Ärzte bekamen die Noten 4 und 5; 36 Prozent fielen durch, die Durchschnitts-Schulnote betrug 4,04.

### BESCHWERDESYSTEME IN HAMBURGER KRANKENHÄUSERN: ZUGANG, ABER WO?

Ein weiteres Mal haben wir untersucht, wie zugänglich die Beschwerdesysteme in den Hamburger Krankenhäusern sind. Die Krankenhäuser sind im Durchschnitt

besser geworden, es gibt jedoch noch etliche Häuser, denen gar nichts an einem sichtbaren und erreichbaren Beschwerdesystem zu liegen scheint. Wir empfehlen der Stadt Hamburg, die freiwillige Selbstverpflichtung der Häuser durch eine Rechtsverordnung zu ergänzen, die Mindeststandards festlegt, zu denen auch eine größere Unabhängigkeit der Beschwerdestellen gehören muss flankiert durch die Möglichkeiten der Überprüfung und Sanktionen bei Verstoß gegen die Standards.



### AKTIONSTAG „DAS ÄLTERWERDEN MEISTERN“

Ein Aktionstag zur Lebenslage Älterwerdender wurde 2016 maßgeblich von der Abteilung Gesundheit und Patientenschutz vorbereitet und im Januar 2017 durchgeführt. Er dient als Muster für weitere Aktionstage, bei denen mehrere Abteilungen sowie externe Akteure zu lebenslagenbezogenen Themen zusammenwirken.

## ZAHLEN

### RESONANZ

Im Jahr 2016 verzeichnete die Verbraucherzentrale Hamburg über alle Themenbereiche hinweg 145.165 Beratungskontakte zu Verbrauchern, darunter 51.337 telefonische, 49.992 persönliche und 43.836 schriftliche Beratungen. Bei 226 Vorträgen und Seminaren sowie bei 36 weiteren Veranstaltungen, teils mit Infoständen, informierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale die interessierte Öffentlichkeit. Der Internetauftritt der Organisation [www.vzhh.de](http://www.vzhh.de) erzielte mit 4,455 Mio. Besuchen einen sehr hohen Wert. Auf die im Berichtsjahr gestarteten Online-Vertragsrechner entfielen 19.254 Besuche. Die Anzahl der Fans für die Facebook-Seite der Verbraucherzentrale Hamburg [facebook.com/vzhh](https://www.facebook.com/vzhh) wuchs weiterhin überdurchschnittlich schnell und konnte zum Ende des Jahres 19.841 Gefällt-mir-Angaben aufweisen. Zudem gab es mehr als 2.500 Kontakte zu Presse, Hörfunk und Fernsehen.

### MITGLIEDER UND MITGLIEDSCHAFTEN

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

##### 21 Verbände (Vorjahr 22)

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc), Landesverband Hamburg e. V.
- Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg e. V.
- Behinderten Arbeitsgemeinschaft 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 12)

Stand: 31. Dezember 2016

## FINANZEN

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

### Gesamterträge

Die Gesamterträge lagen im Jahr 2016 bei 4.370 Tsd. Euro (Vorjahr: 4.633 Tsd. Euro; - 5,7 Prozent). Abzüglich Auflösung Sonderposten (Anlagevermögen) beliefen sich die Erträge auf 4.325 Tsd. Euro (Vorjahr 4.593 Tsd. Euro). Dieser für das Gesamtbudget maßgebliche Wert sank damit um 5,8 Prozent.

### Zuwendungen des Bundes und Hamburgs

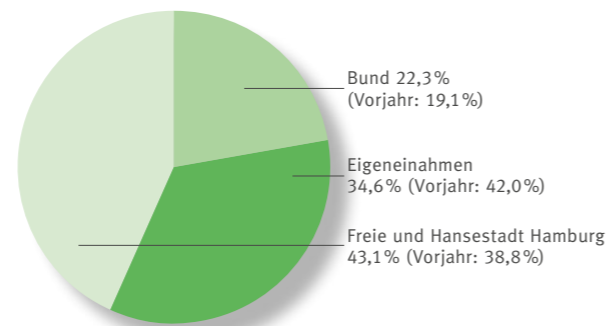
Die staatlichen Zuweisungen zusammengenommen stiegen von 2.663 Tsd. Euro um 164 Tsd. Euro (entsprechend 6,1 Prozent) auf 2.827 Tsd. Euro. Die Erhöhung rührte aus Anstiegen bei der Bundesförderung und der Landesförderung her. Der Anteil des Bundes am Gesamtbudget lag mit 962 Tsd. Euro bei 22,3 Prozent (Vorjahr: 19,1 Prozent) des Budgets, der Anteil des Landes Hamburg lag mit 1.865 Tsd. Euro bei 43,1 Prozent (Vorjahr: 38,8 Prozent).

Mit 619 Tsd. Euro konnte eine deutliche Steigerung der institutionellen Förderung zum Vorjahr um 19,3 Prozent erreicht werden. Damit betrug die durch die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz bewilligte institutionelle Zuwendung für die Verbraucherzentrale Hamburg e. V. etwa 35 Cent je Einwohner (Vorjahr: 29 Cent je Einwohner). Die Summe entsprach einem Anteil in Höhe von 14,3 Prozent der um die Sonderposten bereinigten Gesamterträge.

Die aus der Basisfinanzierung und aus Projektmitteln bestehenden Gesamtzusendungen der Freien und Hansestadt Hamburg stiegen um 4,5 Prozent von 1.783 Tsd. Euro auf 1.865 Tsd. Euro.

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

### ZUSAMMENSETZUNG DER FINANZQUELLEN 2016 (IN EURO) bezogen auf 4.325 Tsd. Euro Gesamtbudget



### Eigeneinnahmen

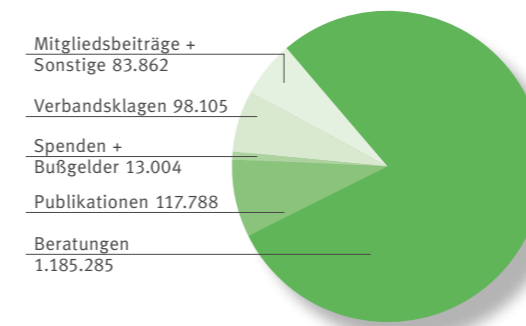
Die Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Hamburg e. V. sanken von 1.929 Tsd. Euro im Jahr 2015 um 431 Tsd. Euro (entsprechend 22,3 Prozent) auf 1.498 Tsd. Euro im Berichtsjahr. Der eigenfinanzierte Anteil am Gesamtbudget (Gesamterträge abzüglich Auflösung Sonderposten und Auflösung Rückstellungen) sank damit auf 34,6 Prozent (ausgehend von 42,0 Prozent im Vorjahr). Unter den Verbraucherzentralen hat die Hamburger damit immer noch die höchste Eigenfinanzierungsquote, sowohl bezogen auf den Gesamteat als auch auf die Einwohnerzahl.

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

Zu den Eigeneinnahmen trugen Spenden und Bußgelder mit 13 Tsd. Euro 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 im Jahresbericht).

### ZUSAMMENSETZUNG DER EIGENEINNAHMEN 2016 (IN EURO) bezogen auf 1.498 Tsd. Euro Eigeneinnahmen



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

- e.dat GmbH (2.500)
- Hamburger Sparkasse (4.000)
- Harry Brot GmbH (2.000)
- MB-Inkasso GmbH (3.000)

### Spenden von Unternehmen an den Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Hamburg e. V. (in Euro)

- Tchibo GmbH (1.000)

### Rückstellungen und Rücklagen

Bewährt haben sich die seit dem Jahresabschluss 1996 für die Verbraucherzentrale Hamburg e. V. geltende Flexibilisierung der Zuwendungsregeln. Die Möglichkeit, Vorsorge für bestehende Verpflichtungen und künftige Ersatzbeschaffungen durch die Bildung von Rückstellungen und Rücklagen zu treffen, wurde hinsichtlich von Rückstellungen für Steuern, Urlaub, Wirtschaftsprüfer und Prozessrisiken genutzt.

### Bilanz

Die Bilanz weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von minus 36 Tsd. Euro einen Bilanzverlust von 21 Tsd. Euro und ein zweckgebundenes Vereinsvermögen von 133 Tsd. Euro auf.

## **i** STAFFELSTABÜBERGABE UND VERABSCHIEDUNG VON GÜNTER HÖRMANN

Ende Februar 2016 schied der langjährige Geschäftsführer und Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg e.V., Dr. Günter Hörmann, aus dem aktiven Berufsleben aus und übergab die Geschäfte an Michael Knobloch.

Mehr als zwei Jahrzehnte, seit 1992, lenkte Günter Hörmann die Geschicke des Vereins. Er hatte großen Anteil an den vielen in dieser Zeit erzielten Erfolgen wie der intensiven Nutzung der Klagbefugnis nach § 8 UWG und § 1 UKlaG und insbesondere den erfolgreichen und wegweisenden Musterprozessen und Sammelklagen im Energie- und Versicherungsrecht, um nur einige zu nennen. Nicht zuletzt hielt er den Verein auch unter teilweise schwierigen finanziellen Rahmenbedingungen stets in sicherem Fahrwasser.

„Über 23 Jahre hat Dr. Hörmann die Geschicke der Verbraucherzentrale Hamburg geleitet. Er hat maßgeblichen Anteil daran, dass der einst finanziell angeschlagene Verein saniert und inhaltlich profiliert wurde und steht mit seinem Namen stellvertretend für den bundesweit guten Ruf der Verbraucherzentrale Hamburg“, sagte Verbraucherschutzsenatorin Prüfer-Storcks im Rahmen der Verabschiedung mit zahlreichen Gästen. „Mit Herz und Seele Jurist, abwägend und gleichzeitig kämpferisch, hat Günter Hörmann Sammelklagen



*auf den Weg gebracht, die in der Republik einmalig waren. Gewonnene Prozesse gegen große Energieversorger oder Versicherungskonzerne haben erfolgreich Verbraucherschutz eine glaubwürdige Stimme verliehen“,* würdigte die Vorsitzende des Verwaltungsrats Arens-Azevêdo die Arbeit Hörmanns in den zurückliegenden Jahren.

Der neue Vorstand Michael Knobloch ist wie Hörmann Jurist, war in den letzten zehn Jahren beim Institut für Finanzdienstleistungen (iff) tätig, unter anderem in der Forschung, als Koordinator des Bereichs Überschuldung und Finanzdienstleistungsrecht und seit 2013 in der Funktion des Geschäftsführers.

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.  
Kirchenallee 22  
20099 Hamburg  
Telefon: (040) 24832-0  
Fax: (040) 24832-290  
info@vzhh.de  
www.vzhh.de  
www.facebook.com/vzhh

**Für den Inhalt verantwortlich:** Michael Knobloch,  
Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

**Koordination:** Susanne Lehmann

**Gestaltung:** Berger + Berger

**Fotos:** Anchiy/Shutterstock.com, Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände, Chevanon - Freepik.com, Colourbox.de, Fotolia.com, Karin Gerdes, Verbraucherzentrale Hamburg

**Redaktionsschluss:** August 2017

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

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.

**verbraucherzentrale**

*Hamburg*