

verbraucherzentrale

Hamburg

JAHRESBERICHT 2022

Themen, Zahlen und Finanzen

Liebe Leserin, lieber Leser,

unsere Arbeit im Jahr 2022 wurde wesentlich geprägt durch den russischen Angriffskrieg gegen die Ukraine. Schon vor seinem Beginn am 24. Februar 2022 waren Turbulenzen auf den Energiemärkten zu spüren. Das ganze Ausmaß der Wirkung auf die Konsummärkte wurde dann im Laufe des Jahres immer deutlicher. Seine Folgen betrafen viele unserer Arbeitsbereiche, neben der Energierechts- und Energieeinsparberatung etwa auch die Aufklärung zu Kostenfallen bei Lebensmitteln, die Schuldner- und Insolvenzberatung oder auch die Quartiersarbeit. Mit welchen Angeboten und Maßnahmen die Verbraucherzentrale Hamburg hier die Hamburgerinnen und Hamburger unterstützte, können Sie auf der entsprechenden Themenseite nachlesen.

Das Berichtsjahr war darüber hinaus das dritte Corona-Pandemiejahr in Folge. Hier hatten wir es schon fast mit einer gewohnten Situation zu tun, konnten auf bewährte Routinen aufbauen und unsere Schutzmaßnahmen (wie Abstandsregeln oder Belegungsgrenzen) entsprechend der gesetzlichen Lockerungen ausrichten. Ein großer Schritt zu mehr Normalität war mit dem Ende der pandemischen Lage in Hamburg ab Anfang Mai möglich.

Für die Verbraucherzentrale Hamburg stand das Jahr 2022 schließlich im Zeichen der Umsetzung verschiedener Digitalisierungsmaßnahmen. Trotz der geschil-

deten Herausforderungen konnten wir ein für unsere Verhältnisse großes Digitalisierungsprojekt wie geplant bis Ende des Jahres erfolgreich umsetzen. Welche digitalen Kanäle wir im Rahmen des Projekts geschaffen haben, ist einer weiteren Themenseite zu entnehmen. Besonders freut es mich, dass auch der Betrieb und die Weiterentwicklung unserer neu geschaffenen digitalen Instrumente zwischenzeitlich für die kommenden Jahre gesichert werden konnten.

Liebe Leserin, lieber Leser, äußere Krisen prägten schon immer das Wirken der Verbraucherzentralen. Das Jahr 2022 war, was die Häufung und Ausprägung der Herausforderungen betrifft, jedoch außergewöhnlich. In der Rückschau erfüllt es mich mit Stolz, dass wir agil und produktiv durch diese schwierigen Zeiten gesteuert sind und dabei die Verbraucherinnen und Verbraucher ein Stück weit in ihrer eigenen Resilienz stärken konnten.

Möglich war das nur durch die Unterstützerinnen und Unterstützer in Politik, Verwaltung und in der Zivilgesellschaft und nicht zuletzt durch unsere engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ihnen allen möchte ich an dieser Stelle danken.

Ich wünsche eine interessante Lektüre!!

Michael Knobloch, Vorstand

INHALT

VERBRAUCHERZENTRALE HAMBURG E. V.	4
ENERGIEKRISE	5
DAS WAR 2022	6
HIGHLIGHTS AUS DEN ABTEILUNGEN	12
ZAHLEN & FAKTEN	18
EIN MITGLIED STELLT SICH VOR	19
DIGITALISIERUNG	20
FINANZEN	21
ORGANISATION	22

EIN STARKES TEAM

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist ein eingetragener Verein. Mitglieder sind 21 verbraucherorientierte Verbände und 11 Einzelmitglieder. Interessierte Einzelpersonen können darüber hinaus den Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Hamburg tatkräftig unterstützen.

••• VEREINSMITGLIEDER

21 Verbände

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc), Landesverband Hamburg e. V.
- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Hamburg e. V.
- Behinderten Arbeitsgemeinschaft Harburg e. V.
- Bund der Versicherten e. V., Hamburg
- dbb hamburg beamtenbund und tarifunion
- Deutscher Frauenring, Landesverband Hamburger Frauenring e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Hamburg
- Diakonisches Werk, Landesverband Hamburg der Inneren Mission
- Europa Union, Landesverband Hamburg e. V.
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Hamburg
- Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e. V.
- Hamburger LAG 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.
- Sozialverband VdK Hamburg
- ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hamburg

Elf Einzelmitglieder

••• VERWALTUNGSRAT

Vorsitz: Marielle Eifler

(Mieterverein zu Hamburg von 1890 r. V.)

Stellvertretender Vorsitz: Heiko Kunert

(Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e. V.)

Mitglieder: Prof. Dr. Sibylle Adam (Einzelmitglied),

Prof. Dr. Axel Halfmeier (Einzelmitglied),

Anja Keuchel (ver.di)

••• GESCHÄFTSLEITUNG

Vorstand: Michael Knobloch

Mitglied der Geschäftsleitung: Heinke Steinhäuser

EIN JAHR IM ZEICHEN DER ENERGIEKRISE

Die Folgen des russischen Angriffskrieges auf die Ukraine sind auch in Deutschland zu spüren. Vor allem die angespannte Energieversorgung und galoppierende Preise belasten die Hamburgerinnen und Hamburger. Viele fragen sich, wie sie finanziell über die Runden kommen sollen. Unsere Beratungen bieten umfangreiche Hilfe zur Selbsthilfe.

Das Jahr war geprägt von Preissteigerungen mit extremen Ausprägungen – vor allem in der Energieversorgung: Im Herbst verlangte Primastrom teilweise mehr als einen Euro je Kilowattstunde Strom, Vattenfall Europe Sales erhöhte den Arbeitspreis für Gas in bestimmten Verträgen auf bis zu 28 Cent je Kilowattstunde und in der Fernwärme berechneten E.on Energy Solutions GmbH oder Getec bis zu 20 Cent je Kilowattstunde. Im Gefolge der hohen Energiepreise stiegen auch die Preise in anderen Märkten, etwa bei den Lebensmitteln, deutlich an. All das löste einen Run der Hamburger und Hamburgerinnen auf unsere Beratungsangebote aus.

Als Reaktion auf die sprunghaft gestiegene Nachfrage stärkten wir die persönliche Energierechtsberatung und richteten eine neue telefonische Energierechtshotline ein, die von den Verbraucherinnen und Verbrauchern sehr gut angenommen wurde. Auch die Energieeinsparberatung boomte, sei es die Telefonhotline, an die sich mehrere Tausend

Ratsuchende wandten, die persönliche Energieberatung oder die Beratung bei den Ratsuchenden in deren Immobilien vor Ort. Zusammen mit dem Mieterverein zu Hamburg und dem Verein Mieter helfen Mietern schufen wir nach nur sehr kurzer Vorbereitung im Herbst ein neues Angebot zur kostenlosen Prüfung von Energie- und Nebenkostenabrechnungen. Dies schaffte Linderung trotz in der Spitze langer Wartezeiten auf einen Termin. Auch andere Abteilungen waren gefragt. So half die Schuldner- und Insolvenzberatung bei der Abwendung von Energiesperren und die

Abteilung Lebensmittel und Ernährung klärte mit großer Reichweite über versteckte Preiserhöhungen auf und gab Tipps für eine gesunde Ernährung trotz kleinen Geldbeutels. Das Thema Energie spielte natürlich auch in unseren Quartiersaktivitäten eine große Rolle.

Daneben waren wir im kollektiven Rechtsschutz aktiv und brachten uns politisch in die Diskussion ein, dies auch zusammen mit unserem Dachverband.



6 | Das war 2022

1

Januar

Die Paprika Sauce von Homann ist Mogelpackung des Jahres 2021. Mehr als die Hälfte der abgegebenen Stimmen geht an die Fertigsauce. Die Homann Feinkost GmbH hatte eine Design- und Namensänderung genutzt, um die Füllmenge des Produkts zu reduzieren. Der Handel hat darüber hinaus sogar noch den Preis erhöht.



01/22 Erfolgreiche Abmahnung der Primastrom GmbH aufgrund mangelhafter Preis- und Vertragsinformationen. Der Anbieter informierte einen Kunden lediglich wenige Tage vorher über eine anstehende Preiserhöhung. Nach der Gasgrundversorgungsverordnung müssen Gasversorger ihre Kundinnen und Kunden jedoch mindestens sechs Wochen im Voraus über eine Preiserhöhung in Kenntnis setzen.

02/22 Kennenlernen in der Verbraucherzentrale: Unser Vorstand Michael Knobloch trifft die Bundestagsabgeordnete Linda Heitmann von Bündnis90/Die Grünen.

2

Februar

Gelegentlicher Fischverzehr ist Teil einer gesunden Ernährung. Gut für den Menschen heißt jedoch nicht automatisch gut für den Planeten. Die Weltmeere sind in einem schlechten Zustand und die Fischbestände schrumpfen. Welchen Fisch man da noch guten Gewissens essen kann, zeigt unser überarbeiteter Fischatgeber.



3

März

Versicherte mit einer Lebens- oder Rentenversicherung, die ihren Vertrag aufgrund einer fehlerhaften Belehrung widerrufen wollen, sollten genau prüfen, vor welchem Gericht sie ihre Ansprüche geltend machen. Wir haben in einer Stichprobe 70 Gerichtsentscheidungen zur Verwirkung des Widerspruchsrechts ausgewertet. In der Vergangenheit haben sich Versicherer immer wieder auf die Verwirkung des Widerspruchsrechts berufen. Vor einigen Gerichten mit Erfolg.

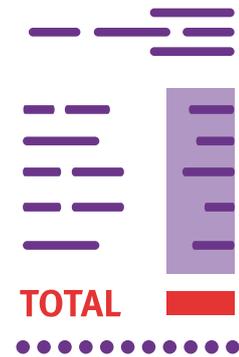
03/22 Zum siebten Mal können die Hamburgerinnen und Hamburger online am Verbraucherschutz-Pegel teilnehmen und ihre Probleme im Alltag angeben. Die Umfrage soll Sorgen und Unsicherheiten der Verbraucherinnen und Verbraucher, aber auch Missstände und Trickserien aufdecken. 1.691 Menschen beteiligen sich. Die meisten Hamburgerinnen und Hamburger schildern ihren Ärger wie im Vorjahr im Bereich Lebensmittel.

04/22 Unsere Stichprobe zeigt: Convenience-Food enthält oft zu viel Salz. Manche Fertigmahlzeiten überschreiten sogar die für einen ganzen Tag empfohlene Salzmenge. Zu viel Salz im Essen kann das Risiko für Bluthochdruck erhöhen. Wir fordern verbindliche Zielwerte zur Salzreduktion für Lebensmittelhersteller.



04/22 Die Kanzlei KSP Rechtsanwälte muss gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern irreführende Äußerungen zur höchststrichterlichen Rechtsprechung beim Verfolgen angeblicher Forderungen durch die Nutzung der Bezahlungsfunktion „Bezahlen per Handyrechnung“ unterlassen. Wir haben mit Erfolg geklagt.

RECHNUNG



05/22 Die Beschwerden über die Energieanbieter Voxenergie und Primastrom häufen sich. Ratsuchende beklagen sich vor allem darüber, dass der vereinbarte Verbrauchspreis für Strom oder Gas trotz Preisgarantie erhöht oder die monatliche Abschlagszahlung auf ein exorbitantes Niveau angehoben wurden. Auch das gesetzlich bestehende Sonderkündigungsrecht, das den Kundinnen und Kunden bei Vertrags- oder Preisänderung zusteht, wird seitens der beiden Unternehmen anscheinend immer wieder zurückgewiesen.



April

Auf unserer Internetseite und via Social Media warnen wir vor mit Salmonellen belasteten Schokoprodukten von Ferrero. Unser Post geht um die Welt und erreicht mehrere Millionen Menschen.

5

Mai

Angebliche Europol-Mitarbeitende treiben ihr Unwesen am Telefon. Wir warnen davor, sich auf die Telefonate einzulassen. Es handelt sich um eine Betrugsmasche, bei der ein angeblicher Identitätsdiebstahl vorgeschoben wird. Verbraucherinnen und Verbrauchern droht der Verlust von mehreren Tausend Euro.

4

6

Juni

Weitere Schritte in der Digitalisierung: Wir nehmen die e-Akte, das digitale Dokumentenmanagement- und Aktensystem der Verbraucherzentrale Hamburg in Betrieb. Verbraucherinnen und Verbraucher können zudem ab sofort online Termine für Beratungen buchen.

06/22 Menschen mit einer privaten Rentenversicherung müssen im Schnitt mindestens 95 Jahre alt werden, damit sich der Vertrag für sie rentiert. Das ergibt die Auswertung von 128 durch uns geprüfter Versicherungsverträge.

Wir haben untersucht, wie alt Versicherte werden müssen, damit sie den bis zum Renteneintritt angesparten Betrag in voller Höhe in Form einer monatlichen Rente vom Versicherer ausgezahlt bekommen.



07/22 Politik trifft Verbraucherschutz: Unser Vorstand Michael Knobloch tauscht sich mit Sarah Timmann und Dirk Kienscherf von der SPD-Fraktion in der Hamburgischen Bürgerschaft über Verbraucherschutz in Hamburg aus.

07/22 Auch die Verbraucherzentrale Hamburg ist jetzt eine Refill-Station. An über 6.000 Anlaufpunkten in Deutschland können Durstige ihre Flaschen kostenlos mit Leitungswasser befüllen. Die Stationen sind am Refill-Aufkleber an Tür oder Fenster zu erkennen.

7

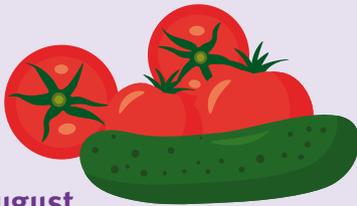
Juli

Wir können unsere Quartiersaktivitäten im Hamburger Süden fortsetzen. Die Bezirksversammlung Harburg bewilligt einstimmig die Förderung des Projekts „Verbraucher stärken in Hamburg-Harburg“ zunächst bis zum 31. Juli 2023.

Darüber hinaus besteht die Option einer Verlängerung für ein weiteres Jahr.



08/22 Erfolg gegen die Lidl Vertriebs-GmbH & Co. KG: Gegenstand des Verfahrens ist eine nur gut zur Hälfte befüllte Müsli-Dose der Marke Crownfield. Nach unserer Auffassung täuscht die Produktpackung eine größere Füllmenge vor, was laut Eichgesetz verboten ist. Das Unternehmen gibt eine strafbewehrte Unterlassungserklärung ab und verpflichtet sich, die Dose des »Crownfield Bircher Müsli« nicht mehr mit so wenig Inhalt zu verkaufen.



8

August

Regionale Gemüse-Kisten mit Lieferservice können in Ballungsräumen wie Hamburg eine gute Alternative zum Supermarkt oder Discounter sein. Von insgesamt acht lokalen Lieferanten für Gemüse haben wir das Angebot untersucht. In Sachen Herkunftsort und Transparenz besteht bei einigen jedoch Nachbesserungsbedarf.

07/22 Die Trade Republic Bank GmbH darf im Rahmen ihrer Werbung keine Gratisaktie als Prämie für einen Vertragsabschluss ausloben, wenn sie tatsächlich nur Aktienbruchteile zuteilt. Das hat die Bank in einer Unterlassungserklärung bestätigt. Wir hatten das Unternehmen zuvor wegen Irreführung abgemahnt.

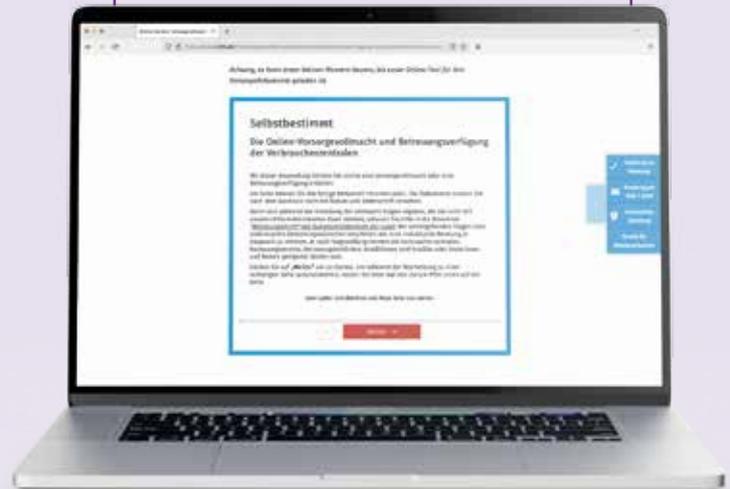
9

September

In einer bundesweiten Aktion weisen wir einmal mehr darauf hin, dass es eine gesetzliche Pflicht zur Pfand-Rückerstattung gibt und diese nicht vom Handel durch einen Verweis auf „den Pfand-Automaten“ umgangen werden kann. Nicht erstattetes Pfand bedeutet für die Getränke-Abfüller Jahr für Jahr ein ungerechtfertigtes Zusatzentgelt in dreistelliger Millionenhöhe.



09/22 Startschuss für unseren kostenlosen Online-Service „Selbstbestimmt“. Mithilfe der digitalen Anwendungen können Verbraucherinnen und Verbraucher eine auf ihre persönlichen Bedürfnisse abgestimmte Vorsorgevollmacht oder Betreuungsverfügung erstellen. Die Inhalte basieren auf Textbausteinen des Bundesministeriums der Justiz.





09/22 „Frag die Verbraucherzentrale“ zu Telefonwerbung und untergeschobenen Verträgen. In Kooperation mit der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz bieten wir eine kostenlose Telefon-Aktion an.



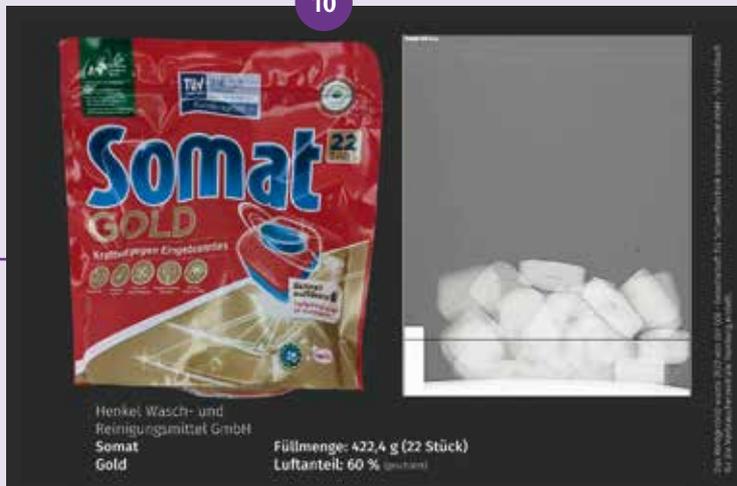
Oktober

Dass Verbraucherinnen und Verbraucher oft Geld für viel abgepackte Luft bezahlen müssen, zeigt unsere Stichprobe. Zwischen 50 und 95 Prozent liegt der geschätzte Luftanteil bei insgesamt 15 beispielhaft auf Basis von Verbraucherbeschwerden ausgewählten Produkten, die wir mit Hilfe von Röntgenaufnahmen haben durchleuchten lassen.

10/22 Die neue Vorständin des Verbraucherzentrale Bundesverbands ist in der Verbraucherzentrale Hamburg zu Gast. Mit unserem Vorstand Michael Knobloch tauscht sich Ramona Pop über die Herausforderungen der Energiekrise, gemeinsame Projekte und Verbraucherschutz in Hamburg aus.

10/22 Gemeinsam mit dem Mieterverein zu Hamburg von 1890 r. V. sowie Mieter helfen Mietern – Hamburger Mieterverein prüfen wir Energiekosten- sowie Nebenkostenabrechnungen für Strom, Gas und Fernwärme. Das Beratungsangebot ist für Hamburger und Hamburgerinnen kostenlos.

10





11

November

Das Landgericht Frankfurt am Main hat der Commerzbank AG in erster Instanz untersagt, von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein Entgelt für Guthaben auf Sparkonten zu verlangen. Entsprechende Klauseln im Preis- und Leistungsverzeichnis der Commerzbank AG erklärte das Gericht für unzulässig. Wir hatten zuvor gegen die Commerzbank AG geklagt.

11/22 Die Vodafone Deutschland GmbH muss 41.000 Euro zahlen, weil sie gegen ein Gerichtsurteil verstoßen hat. Demnach darf Vodafone Verbraucherinnen und Verbrauchern keinen Vertragsabschluss über die Produkte „Red Internet & Phone Cable“ und/oder „Vodafone Sicherheitspaket“ bestätigen, wenn diese nicht von ihnen bestellt wurden. Weil der Telefonanbieter die Unterlassungspflicht mehrmals missachtete, haben wir Ordnungsgelder beantragt und erfolgreich durchgesetzt.

12

Dezember

Auf Antrag der Fraktionen von SPD und Grünen in der Hamburgischen Bürgerschaft fördert uns die Stadt Hamburg in den kommenden beiden Jahren zusätzlich mit insgesamt 685.000 Euro. Mit den gewährten Geldern führen wir unsere einfach zugänglichen Informations- und Beratungsangebote in verschiedenen Hamburger Quartieren weiter, treiben die Digitalisierung der Organisation voran entwickeln unsere digitalen Angebote für Verbraucherinnen und Verbraucher weiter.



12/22 Ein bundesweiter Marktcheck der Verbraucherzentralen mit 1.451 Lebensmitteln zeigt: Es sind noch zu wenige Produkte mit dem Nutri-Score gekennzeichnet. Dabei kann das freiwillige Label eine verlässliche Hilfe für Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Auswahl von Produkten mit einer besseren Nährstoffzusammensetzung sein.



2023

12/22 Die Proxalto Lebensversicherung AG hat einer Versicherten von Oktober 2021 bis September 2022 keine Rentenzahlungen aus ihrer Rentenversicherung geleistet. Erst nachdem wir uns einschalten, zahlt die Versicherung die ausstehenden Renten plus Verzugszinsen an ihre Kundin aus. Nach Aussage des Unternehmens ist ein interner Dokumentationsfehler verantwortlich.

12 | Highlights aus den Abteilungen

...◆◆◆ EINKAUF, REISE UND FREIZEIT

Nach dem Ende der coronabedingten Einschränkungen freuten sich viele Verbraucherinnen und Verbraucher auf unbeschwertes Reisen, mussten dann aber feststellen, dass die Fluggesellschaften dem Ansturm teilweise nicht gewachsen waren. Im Sommer verzweifelten zahlreiche Reisende, weil ihre Koffer das Urlaubsziel nicht erreichten, sie nach der Rückkehr aus dem Urlaub wochenlang auf ihr Gepäck warten mussten oder es gar nicht wieder auftauchte. Aber auch die Verlegung von Flugzeiten sowie die Annullierung von Flügen sorgten für Ärger. Wir informierten Ratsuchende über ihre Rechte und stärkten ihnen so den Rücken für ihre Auseinandersetzungen mit den Anbietern.

Im Anschluss an einen überraschenden Anruf, in dem ihnen attraktive Gewinne versprochen wurden, sahen sich etliche Verbraucherinnen und Verbraucher mit unerwünschten Zeitschriften-Abos konfrontiert. Aus unserer Sicht kann diesem Problem nur mit der Einführung einer für alle Branchen geltenden Bestätigungslösung begegnet werden.

...◆◆◆ WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Im Vergleich zu 2021 verdoppelte sich im Laufe des Jahres nahezu die Anzahl der Einträge in unserer Fake-Shop-Liste auf www.vzhh.de auf 760. Die Liste bietet Verbraucherinnen und Verbrauchern die Möglichkeit, sich vor einer Online-Bestellung über die Seriosität des gewählten Händlers zu informieren. In der Liste finden sich neben klassischen Fake-Shops (keine Ware trotz Zahlung) auch Shops, bei denen nur mit Kreditkarte ge-

zahlt werden kann und statt eines Impressums nur ein Kontaktformular vorhanden ist. Verbraucherinnen und Verbraucher werden so im Unklaren darüber gelassen, gegen wen sie im Streitfall ihre Rechte geltend machen können.

Den unter Federführung der Verbraucherzentrale Hamburg erstellen fiktiven Webshop www.wasist-deinpreis.de erweiterten wir dahingehend, dass Verbraucherinnen und Verbraucher nun auch die Möglichkeit haben, uns über ihre Erfahrungen mit dynamischen Preisen zu informieren.

...◆◆◆ RUNDFUNKBEITRAG

Muss ich meine Nebenwohnung anmelden? Kann ich mich von der Zahlung des Rundfunkbeitrags befreien lassen? Mein Vater ist ins Pflegeheim umgezogen, was muss ich tun? Warum muss ich überhaupt Rundfunkbeitrag zahlen?

Solche und viele weitere Fragen richteten Verbraucherinnen und Verbraucher 2022 an unsere Rundfunkbeitragsberatung. Häufig ist es für die Ratsuchenden schwer, der Kontroverse rund um „GEZ“-Themen, welche insbesondere im Internet vorherrscht, rechtlich fundierte Informationen zu entnehmen. Wir berieten zu allen Fragen rund um den Rundfunkbeitrag schriftlich, per Mail oder Brief und persönlich – nach dem Ende der Corona-Maßnahmen auch wieder in vollem Umfang. Unsere telefonischen Beratungszeiten konnten wir



sogar noch einmal erweitern, sodass jetzt noch mehr Verbraucherinnen und Verbraucher die Möglichkeit haben, sich bei uns umfassend zu informieren.

... TELEFON UND INTERNET

Um dem Problem der untergeschobenen Verträge in Telefonshops zu begegnen, sind Telekommunikationsanbieter seit Dezember 2021 verpflichtet, Verbraucherinnen und Verbrauchern vor Vertragsschluss eine Vertragszusammenfassung zur Verfügung zu stellen. Aus dieser müssen die wesentlichen Vertragsbestandteile ersichtlich sein. Dennoch haben sich auch in 2022 viele Verbraucherinnen und Verbraucher darüber beschwert, dass ihnen Entgelte für Verträge in Rechnung gestellt wurden, die sie nicht oder zumindest nicht bewusst abgeschlossen haben.

Ein häufig auftretendes Problem für Verbraucherinnen und Verbraucher war auch 2022 der zeitweise Ausfall oder die extrem langsame Leistung der Internetverbindung zu Hause. Aber auch die mangelnde Qualität der Mobilfunkleistung verärgerte viele. Zur Durchsetzung ihrer Rechte waren die Betroffenen auf unsere Unterstützung angewiesen, da eigene Versuche, das Problem selbst zu lösen, regelmäßig an der Hinhaltetaktik oder der Nichtreaktion der Unternehmen scheiterten.

... VERSICHERUNGEN

Unsere laufenden Verfahren gegen die Axa und die Allianz vor dem Bundes-

gerichtshof schritten 2022 leider nicht voran, sodass wir auf das Jahr 2023 hoffen.

Über einen konkreten Erfolg konnten wir uns dennoch freuen: Nach erfolgter Abmahnung hat die Stuttgarter Lebensversicherung a. G. eine Unterlassungserklärung abgegeben. Sie darf nun eine bestimmte Klausel zu Stornokosten in fondsgebundenen Lebensversicherungen nicht mehr verwenden.

Beschwerden über die Proxalto Lebensversicherung AG prägten die letzten Wochen des Jahres. Das Unternehmen hatte nach einer IT-Umstellung Probleme und in Folge viele Renten nicht ausgezahlt. Viele Verbraucher und Verbraucherinnen waren sehr verunsichert und erhielten von uns Unterstützung.

... GELDANLAGE UND ALTERSVORSORGE

In der Geldanlageberatung hatten wir es 2022 mit einem fast vergessenen Phänomen zu tun: steigenden Zinsen. Seit 2016 lag der Leitzins bei 0,0 Prozent, Ende Juli 2022 erhöhte ihn die Europäische Zentralbank auf 0,5 und er stieg bis Ende des Jahres sogar auf 2,5 Prozent. Das Aus der Negativzinsen. In der Beratung häuften sich wieder die Anfragen von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Festgeldanlagen. Juristisch wird uns das Thema Negativzinsen/ Verwahrentgelte allerdings noch weiter beschäftigen. Im November konnten wir in erster Instanz unsere Klage gegen die Commerzbank wegen Verwahrentgelten auf Sparbüchern gewinnen. Die Commerzbank hat allerdings Berufung eingelegt, sodass uns das Thema weiter begleitet.



... IMMOBILIENFINANZIERUNG

Der Traum vom Eigenheim ist für viele Menschen jäh geplatzt. Der russische Angriffskrieg auf die Ukraine und die daraus folgende Energiekrise haben die Kreditzinsen steigen lassen. Dadurch kommen immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher in unsere Beratung, die zur Finanzierung des täglichen Lebens Geld aus ihrer Immobilie erlösen wollen. Andere benötigen finanzielle Mittel für notwendige energetische Sanierungen am Eigenheim. Gleichzeitig setzt der umkämpfte Wohnungsmarkt die Menschen unter Druck, da es für Besitzerinnen und Besitzer einer Immobilie nur wenig passende und bezahlbare Alternativen gibt.

Der Marktanteil der vergleichsweise komplexen Produkte des Immobilien-Teilverkaufs ist zuletzt stetig gestiegen. Dadurch hat sich der Markt des Immobilienverzehr insgesamt zum Nachteil für Verbrau-

cherinnen und Verbraucher entwickelt. Die Verbraucherschutzministerkonferenz hat der Bundesregierung darum erstmals den Auftrag erteilt, für Transparenz und gesetzliche Regelungen zu sorgen.

... KONTO UND KREDIT / SCHULDNERBERATUNG

Die Menschen wurden nach der Corona-Krise durch den Ukraine-Krieg gleich wieder vor neue Herausforderungen gestellt. Gerade die finanziell schwächer aufgestellten Haushalte haben besonders unter der dadurch ausgelösten Inflation und den explodierenden Kosten zu leiden. Wir erhielten verstärkt Anrufe von Verbraucherinnen und Verbrauchern, die mit ihrem Haushaltseinkommen nicht mehr auskamen und sich von uns Hilfe in Form einer Budgetberatung erhofften.

Gegen Ende des Jahres hatten wir uns in Bezug auf Energieschulden viel von dem von der Stadt eigens aufgelegten Härtefallfonds versprochen. Aber da die Voraussetzungen eng gestrickt sind, erreicht diese Hilfe nur ausgesprochen wenige Personen.

Nach wie vor beschäftigt uns das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 zur AGB-Zustimmungsfiktion. Viele Geldhäuser erstatteten nur unwillig oder drohten den neuen allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich zustimmenden Kundinnen und Kunden mit der Kontokündigung.



... GESUNDHEIT UND PATIENTENSCHUTZ

Behandlungsfehler, falsche Bescheide von Krankenkassen, Rückkehr in die Gesetzliche Krankenversicherung, Nichtversicherte oder auch private Krankenversicherungen, die sich weigerten zu zahlen: Auch 2022 nahmen solche „Klassiker“ wieder einen Großteil unserer Beratungsanfragen ein.

Anfang 2022 meldeten sich wieder selbstständige Verbraucherinnen und Verbraucher, deren Krankenkassen den Höchstbeitrag nachfordern, weil jene den Steuerbescheid für 2019 nicht rechtzeitig vorgelegt haben sollen. Nachgereichte Unterlagen werden nicht mehr akzeptiert. Wir haben uns mit anderen Verbraucherzentralen zusammengeschlossen, um dieser ungerechten, aus unserer Sicht unrechtmäßigen Praxis ein Ende zu setzen.

Auch Zahnärztinnen und Zahnärzte sind immer häufiger Gegenstand unserer Beratung: Abrechnungsprobleme und Gewährleistungen beim Zahnersatz sind hier Themen. Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern über den Vertrieb von Alignern (Zahnschienen) blieben aktuell.

... ENERGIE UND KLIMA

Schon zu Jahresbeginn zeichnete sich die Energiepreiskrise ab. Sie steigerte die Nachfrage nach

unserer Beratung auf ein bislang unerreichtes Niveau. Strom- und Gaspreise, die sich vervielfachten und Ängste um die Versorgungssicherheit führten bei Besitzerinnen und Besitzern von Eigenheimen zum Wunsch nach größerer Unabhängigkeit durch erneuerbare Energien. Anfragen zu Solarenergie und Wärmepumpen erhielten einen kräftigen Schub.

Die vorübergehende Einstellung von Fördermitteln für Energieeffizienz-Gebäude sorgte zusätzlich für Verunsicherung und Informationsbedarf unter den Ratsuchenden. Neben der schieren Menge der Anfragen stellten auch die Wünsche nach kurzfristig anwendbaren „Zaubertricks“ zum Einsparen von Energiekosten eine Herausforderung für die Beratungskräfte dar. Den Ansturm konnten wir bewältigen, indem wir unsere Online-Angebote ausweiteten und Beratungszeiten in die Abendstunden verlegten.

... ENERGIERECHT

Auch im Bereich Energierecht prägte die Energiekrise unseren Beratungsalltag. Trotz Garantien erhöhten Energieversorger rechtswidrig die Preise, Umsatzsteuersenkungen wurden nicht weitergegeben, versorgerseitig



wurden unberechtigte Kündigungen ausgesprochen oder Fristen zur Ankündigung von Preiserhöhungen nicht eingehalten. Hinzu kamen im Berichtsjahr stark schwankende Preise bei allen Energieformen, die Fragen zur Möglichkeit eines Vertragswechsels oder Wechsels in die Grundversorgung nach sich zogen.

Wir konnten unsere Beratungskapazitäten deutlich erhöhen und halfen mit Wechselberatung, Rechtsbetrotung und Informationen, sei es bei Vorträgen oder über unsere Internetseite. Auch die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit lief auf Hochtouren. Zudem waren wir im kollektiven Rechtsschutz aktiv. So musste sich Primastrom uns gegenüber verpflichten, zukünftig eine größere Fristentreue an den Tag zu legen.

UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

In 2022 erhielten wir von Verbraucherinnen und Verbrauchern viele Anfragen zum Thema Mehrweg und der Pfanderstattung bei Getränke-Gebinden. Die Beschwerden über Probleme mit dem Getränke-Pfand durch den Handel waren besonders zahlreich, weil seit Anfang des Jahres ausnahmslos alle Kunststoffflaschen und Getränkedosen der Pfandpflicht unterliegen.

In einer bundesweit medial beachteten Aktion wiesen wir einmal mehr darauf hin, dass es eine gesetzliche Pflicht zur Pfand-Rückerstattung gibt und diese vom Handel mit dem Verweis auf „den Pfand-Automaten“ nicht umgangen werden kann. Dabei machten wir deutlich, dass das nicht erstattete Getränke-Pfand im Einzelfall wohl nur wenige Cent und Euro ausmacht, aber bundesweit in Summe ein ungerechtfertigtes Zu-

satzentgelt für die Getränke-Abfüller in dreistelliger Millionenhöhe bedeutet.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Die Abteilung Lebensmittel und Ernährung nahm 2022 den Salzgehalt von Fertiglebensmitteln unter die Lupe. Das Ergebnis war teilweise ernüchternd. Verbraucherinnen und Verbraucher kamen bei manchen Produkten mit einer einzigen Portion über die maximal tolerierbare Menge an Salz für einen ganzen Tag. Deshalb setzen wir uns für die verpflichtende Kennzeichnung von Fertiglebensmitteln mit dem Nutri-Score ein, mit dem Verbraucherinnen und Verbraucher den Nährwert eines Lebensmittels schneller und einfacher erkennen können. Der Nutri-Score wird aus unserer Sicht noch viel zu selten von der Lebensmittelindustrie eingesetzt. Das ergab ein bundesweiter Marktcheck. Nur 40 Prozent der untersuchten Produkte trugen diese freiwillige Nährwertkennzeichnung.

Große öffentliche Resonanz erzeugte unsere neunte Online-Abstimmung zur Mogelpackung des Jahres, an der fast 17.000 Verbraucherinnen und Verbraucher teilnahmen.

KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ

Im Rahmen einer gemeinsamen Aktion der Verbraucherzentralen und des Verbraucherservice Bayern untersuchten wir, ob Unternehmen den im Juli 2022 eingeführten Kündigungsbutton auf ihren Internetseiten gesetzeskonform eingebunden haben. Durch die neuen Regelungen sollen Verbraucherinnen und

Verbraucher Verträge, die sie online abschließen, auch unproblematisch und vor allem nachweisbar online kündigen können. Wegen unzureichender Umsetzung mahnten wir sieben Unternehmen aus dem Bereich Sharing Economy ab.

Ebenso sprachen wir erneut im Zusammenhang mit überhöhten Mahnkosten Abmahnungen aus. Erfreulicherweise gaben mehr als die Hälfte der von uns 2022 abgemahnten Unternehmen die geforderte Unterlassungserklärung ab, sodass wir die verbraucherfeindlichen Praktiken regelmäßig zeitnah beenden konnten und es keiner oftmals langwierigen Gerichtsverfahren bedurfte.

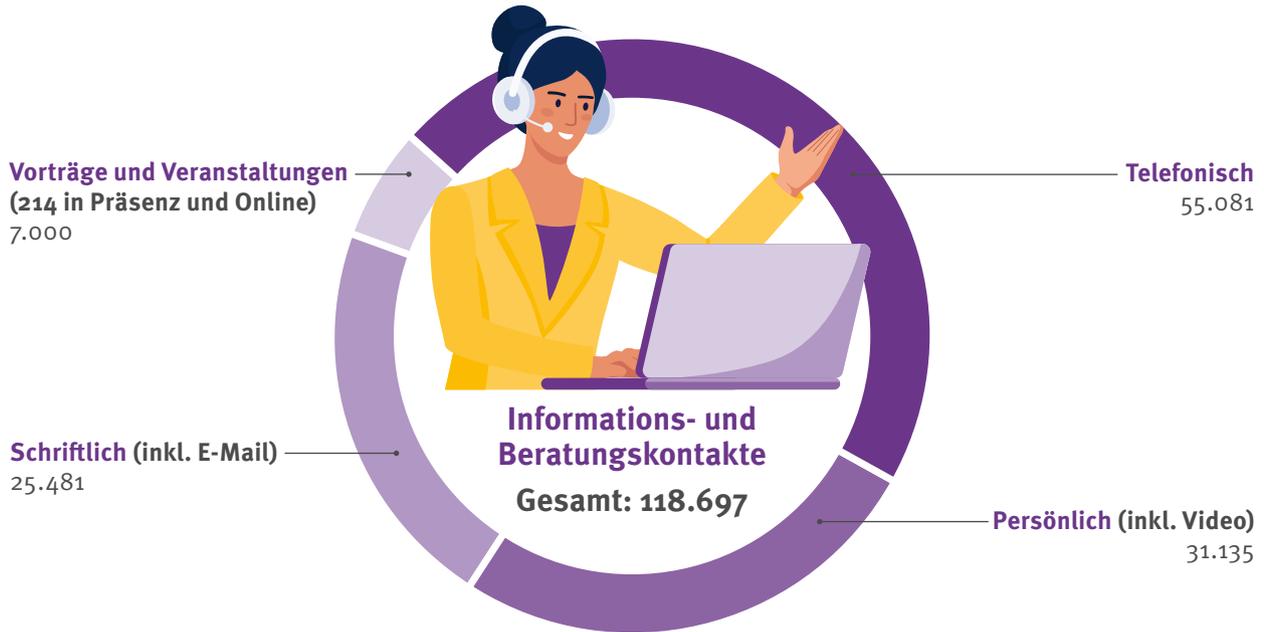
... VERBRAUCHERSCHUTZ IM QUARTIER

Die Verbraucherarbeit in den Quartieren konnten wir dank der Förderungen vom Bund, vom Land Hamburg und vom Bezirk Harburg 2022 erfolgreich weiterführen. Die Sprechstunden für Menschen mit geringem Einkommen in den Quartieren Harburg, Neuwiedenthal, Billstedt, Lurup und Osdorfer Born verzeichneten im Vergleich zum Vorjahr weiterhin steigende Besucherzahlen (beispielsweise in Harburg um 36 Prozent). Neben den typischen Verbraucherthemen wie Verkaufspraktiken von Telekommunikationsanbietern oder untergeschobenen Abos trieb vor allem die Energiepreiskrise auch Seniorinnen und Senioren mit geringer Rente in unsere

Sprechstunden. Nicht nur Energiepreiserhöhungen waren Thema, sondern auch Betrugsmaschen einiger Energieanbieter. Um dem präventiv entgegenzuwirken, verstärkten wir unsere Bildungsangebote vor Ort, vor allem für Seniorinnen und Senioren sowie für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen.



BERATUNGS- UND INFORMATIONSKONTAKTE



Presse & Öffentlichkeitsarbeit

 Medienkontakte	1.815
 Pressemitteilungen	185

Internetstatistik

 Besuche Internetseite	2.356.038
 Reichweite Facebook	10.000.782
 Reichweite Instagram	106.103
 Tweet-Impressions Twitter	134.934
 Consumer-Tech-Nutzungen	25.022

HAMBURGER LANDEARBEITSGEMEINSCHAFT FÜR BEHINDERTE MENSCHEN

Seit Mai 1995 ist die LAG Mitglied der Verbraucherzentrale Hamburg e. V. Hier stellt sie sich vor.



Seit 2022 die Heimat der LAG: das neue Haus der Barrierefreiheit

Die Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen (LAG) wurde 1975 als Dachorganisation der Selbsthilfe Hamburg gegründet. In der Satzung steht: „Die LAG ist die Vereinigung der Selbsthilfverbände behinderter und chronisch kranker Menschen, ihrer Freunde und Angehöriger.“

Die LAG ist eine starke Gemeinschaft von weit über 60 Mitgliedsorganisationen. Mit dieser starken Gemeinschaft im Rücken und in deren Auftrag vertritt sie die wichtigsten Forderungen der Mitglieder bei Behörden, in der Politik und in der breiten Öffentlichkeit. Dabei sind die zurzeit fünf ehrenamtlichen Vorstände der LAG unermüdlich im Auftrag der Mitglieder unterwegs. Sie sind in fast 70 Gremien und Arbeitsgemeinschaften vertreten.

Mit den Jahren ist die Bedeutung der LAG auch für die Zusammenarbeit mit der Politik gewachsen. 2015 wurde mit den Staatsräten der Freien und Hansestadt Hamburg eine gemeinsame Erklärung zur Stärkung der Interessenvertretung von Menschen mit Behinderungen vereinbart. Der ständige Austausch mit der Sozialbehörde ist fast schon selbstverständlich: Regelmäßiger Gesprächsaustausch, Einladungen von Senatorinnen und Senatoren zu Veranstaltungen der LAG sind keine Seltenheit.

Die LAG ist seit Jahren Mitglied bei der Verbraucherzentrale. Der Vorsitzende der LAG bringt unter anderem Expertise in den Bereichen Digitalisierung und Barrierefreiheit ein und ist Mitglied im Verwaltungsrat. Auch in einem anderen Bereich sind wir eng miteinander verbunden: Beide Organisationen sind laut der Patientenbeteiligungsverordnung zwei von drei berechtigten Organisationen, die mit Patientenvertreterinnen und -vertretern in zahlreichen Gremien mitwirken dürfen. Gemeinsam wird immer noch um eine auskömmliche Finanzierung der Stabsstelle zur Koordinierung der Patientenbeteiligung gekämpft.

Die Reise der LAG mit der Selbsthilfe hat gerade erst begonnen. Aktuell geht es um die Umsetzung der Barrierefreiheit in Verkehr, Wohnen und Freizeit. Es gibt noch so viel zu tun. Deshalb werden der LAG bis auf Weiteres die Themen nicht ausgehen.

Text: LAG

ES GEHT VORAN!

Die Verbraucherzentrale Hamburg hat 2022 einen großen Schritt in der Digitalisierung gemacht. Unser im Juni 2021 mit Unterstützung der Freien und Hansestadt Hamburg begonnenes Digitalisierungsprojekt konnten wir erfolgreich abschließen.

Interessenten steht es nun seit Mitte 2022 rund um die Uhr offen, über unsere Website Beratungstermine zu buchen und kostenpflichtige Beratungen auch gleich online zu bezahlen. Zuvor konnten Ratsuchende ihre Terminanfragen lediglich mittels eines Kontaktformulars stellen. Im Berichtsjahr erfolgten ab Juni bereits ein Drittel aller Terminbuchungen online – mit steigender Tendenz.

Online buchbar sind seit dem Jahr 2022 auch Videoberatungen. Gerade in der Pandemiezeit war dieser neue Beratungskanal ganz besonders nützlich und er ist nach wie vor stark nachgefragt.

Zudem schufen wir für Verbraucherinnen und Verbraucher die Möglichkeit, ihre Unterlagen zur Vorbereitung von Beratungen digital hochzuladen. Ratsuchende können Verträge und andere Dokumente nun über das neue Transferportal zur Verfügung stellen – bequem, passwortgeschützt und verschlüsselt. Die Beratungskräfte finden die benötigten Materialien dann in einer entsprechenden digitalen Verbraucherakte. Auch die internen Arbeitsabläufe konnten davon profitieren, ebenso wie von dem neu aufgesetzten internen digitalen Informationssystem.

Das Digitalisierungsprojekt hat uns zudem

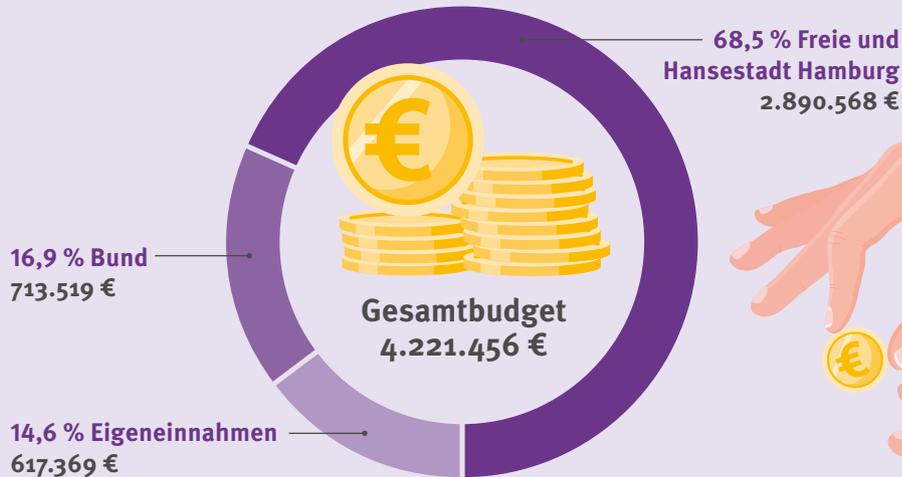
befähigt, regelmäßig Online-Vorträge anzubieten. Auf diese Weise können auch Personen an Veranstaltungen teilnehmen, für die der Weg in die Verbraucherzentrale zu beschwerlich, zu weit oder zeitlich einfach nicht passend ist.

Schließlich konnten wir unsere automatisierten Prüfangebote, die sogenannten Consumer-Techs, weiter etablieren. Bereits seit 2016 haben wir solche Angebote im Portfolio, allein im Berichtsjahr nutzten Verbraucherinnen und Verbraucher unsere Consumer-Techs 25 Tausend Mal.

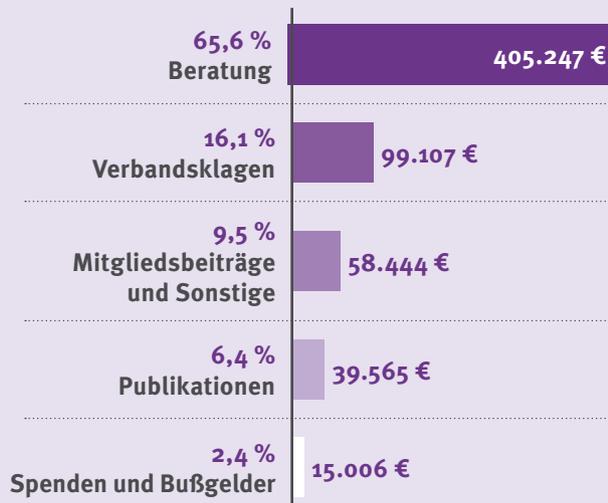


UNSER BUDGET 2022

Zusammensetzung der Finanzquellen



Zusammensetzung der Eigeneinnahmen

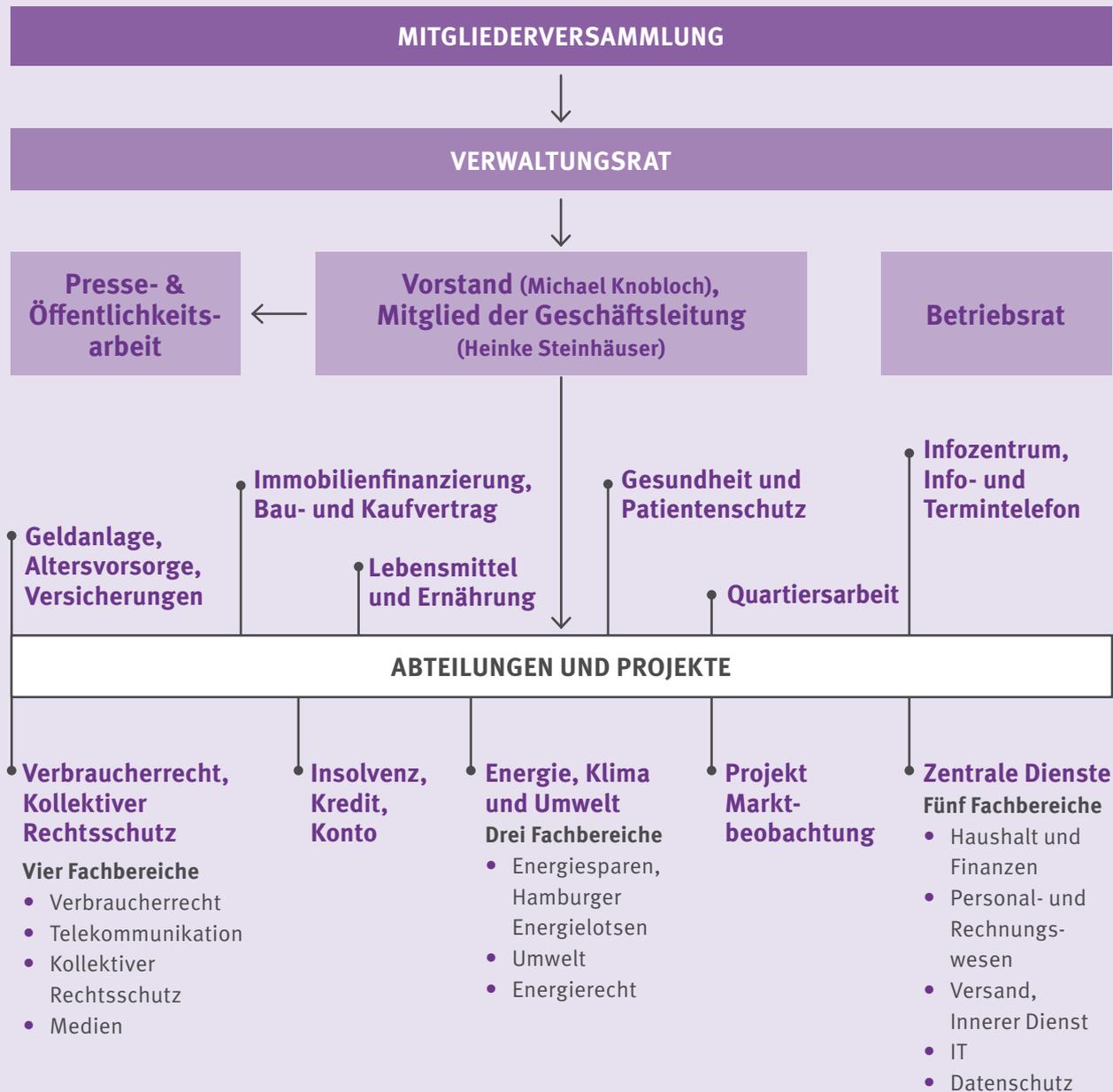


Spenden von Unternehmen an die Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

Harry Brot GmbH (2.500 €)

Bilanz

Die Bilanz weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von 116 Tausend Euro einen Bilanzgewinn von 289 Tausend Euro und ein zweckgebundenes Vereinsvermögen von 491 Tausend Euro auf.



Fotonachweise:

Titelbild sowie alle weiteren Illustrationen: shutterstock/Buravleva stock

Seite 6-10: Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Seite 19: Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e.V.

IMPRESSUM

Herausgeber

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

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

Redaktion und Text: Martin Oetzmann, Verbraucherzentrale Hamburg

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Korrektorat: Astrid Rodehorst

Druck: Lehmann Offsetdruck und Verlag GmbH

Redaktionsschluss: Juni 2023

© 2023 Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

verbraucherzentrale
Hamburg