



Verbraucherzentrale
Hamburg

Jahresbericht 2025





„Jetzt hatte ich ein langwieriges Problem mit einem Neobroker und bin begeistert, wie mir die Verbraucherzentrale Hamburg geholfen hat! Wer sonst engagiert sich so kompetent und besonnen für Verbraucherbelange!“
Anniki T. auf Google



„Nochmals herzlichen Dank für Ihre wertvolle Arbeit, Ihre Geduld und Ihr Engagement. Einrichtungen wie Ihre machen einen echten Unterschied im Leben vieler Menschen, und dafür bin ich Ihnen außerordentlich dankbar!“
Marcus F. per Brief

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

was ist eigentlich der Unterschied zwischen Verbraucherschutz und Sozialer Arbeit? Die Frage ist nicht aus der Luft gegriffen. Die HAW Hamburg schreibt auf ihrer Internetseite, Soziale Arbeit zielt darauf, soziale Gerechtigkeit, Sicherheit und Teilhabe zu fördern sowie den gesellschaftlichen Zusammenhalt zu stärken. Im Zentrum stünde dabei die Unterstützung von Menschen bei einer gelingenden Lebensführung – insbesondere in herausfordernden Lebenssituationen.

Gerechtigkeit, Sicherheit und Teilhabe sind Ziele, die auch die Verbraucherzentrale Hamburg für ihre Arbeit beansprucht. Wir werden in den letzten Jahren immer häufiger von Menschen zu Rate gezogen, die über ein geringes Einkommen verfügen oder aus anderen Gründen als verletzlich gelten. Wir sehen das besonders deutlich in unseren stark nachgefragten Quartierssprechstunden, an unseren kostenlosen Hotlines oder in der Schuldner- und Insolvenzberatung. Auch Politik und Verwaltung sprechen uns an, um sich über Menschen in herausfordernden Lebenssituationen zu informieren und Lösungsmöglichkeiten zu finden.

Ist Verbraucherschutz damit „nur“ eine Unterkategorie der Sozialen Arbeit; Verbraucherpolitik eine Unterkategorie von Sozialpolitik? Die Antwort ist nein. Nach meinem Verständnis ist guter Verbraucherschutz sogar zwingende Voraussetzung für eine gute Sozialpolitik. Denn während letztere ein Mindestmaß an sozialer Sicherheit auf der Einkommenseite adressiert (zum

Beispiel bei Krankheit, bei Erwerbslosigkeit oder im Alter), dreht sich im Verbraucherschutz alles um die Ausgabenseite. Durch unsere Arbeit befähigen wir Verbraucherinnen und Verbraucher, ihr Einkommen effektiv, zielgerichtet und produktiv für sich und das eigene Fortkommen einzusetzen. Wie unter einer Lupe sorgen wir für Durchblick in den Konsummärkten. So lernen die Ratsuchenden, den eigenen Bedarf zu erkennen, passende von unpassenden Angeboten zu unterscheiden und überteuerte Verträge zu vermeiden. Das kommt allen Konsumentinnen und Konsumenten zugute; besonders aber jenen mit kleinem Geldbeutel.

Liebe Leserinnen und Leser, was wir im vergangenen Jahr alles bewegt und damit auch für soziale Gerechtigkeit, Sicherheit und Teilhabe getan haben, darüber gibt der vorliegende Bericht Auskunft.

All dies wäre ohne unsere engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht möglich gewesen. Ihnen gilt mein besonderer Dank. Ich danke zudem unseren Unterstützerinnen und Unterstützern in Politik, Verwaltung und in der Zivilgesellschaft, ohne die wir unsere Arbeit nicht hätten leisten können.

Ich wünsche eine interessante Lektüre!

Michael Knobloch

Vorstand

Inhalt

Vorwort 3

Unser Verein: Verbraucherzentrale Hamburg e. V..... 5

Verbraucherschutz schafft Transparenz..... 6

Das war 2025..... 8

Die Verbraucherzentrale in Zahlen..... 14

Beratungs- und Informationskontakte 15

Aus den Abteilungen..... 16

Ein Mitglied stellt sich vor: ver.di..... 21

Unser Budget 2025..... 22

Organigramm..... 23



„Schon die Dame am Empfang überzeugte durch ihre freundliche, herzliche Art. Wir waren super zufrieden mit der Beratung. Ein Anwalt hätte dafür 250 Euro verlangt.“
Anja L. auf Google

„War bei einer 90-Minuten-Beratung zu meinen Versicherungen. Fühle mich gut und unabhängig beraten. Große Empfehlung.“
Milan R. per Mail

Unser Verein

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist ein eingetragener Verein. Mitglieder sind 23 verbraucherorientierte Verbände und zehn Einzelmitglieder. Interessierte Einzelpersonen können darüber hinaus den Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Hamburg unterstützen.

Vereinsmitglieder

23 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
- Grundeigentümer-Verband Hamburg von 1832 e. V.
- 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 Deutschland e. V. (SoVD), Landesverband Hamburg
- Sozialverband VdK Hamburg
- ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hamburg

Zehn 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. Annegret Flothow (Einzelmitglied), Prof. Dr. Axel Halfmeier (Einzelmitglied), Anja Keuchel (ver.di)

Geschäftsleitung

- **Vorstand:** Michael Knobloch
- **Mitglied der Geschäftsleitung:** Heinke Steinhäuser

Verbraucherschutz schafft Transparenz

Verbraucherinnen und Verbraucher können nur dann gute Entscheidungen treffen, wenn sie Produkte und Dienstleistungen anhand objektiver Kriterien verstehen, bewerten und vergleichen können. Doch eine solche Offenheit zu den eigenen Angeboten liegt nur selten im Interesse der Anbieter. Hier hilft die Verbraucherzentrale Hamburg weiter.

Über viele Jahre prägte das Bild des „mündigen Verbrauchers“ die Diskussion in der Verbraucherpolitik: Es handelt sich um einen Durchschnittsverbraucher, der stets gut informiert, aufmerksam und kritisch ist und selbstständig rationale ökonomische Entscheidungen zu treffen vermag. Auch wenn dieses Leitbild Konkurrenz bekommen hat (je nach Situation gelten Verbraucherinnen und Verbraucher auch als verletzlich oder vertrauend), ist es immer noch der Maßstab des Europäischen und des Bundesgerichtshofs. Doch seien wir ehrlich: Wer hat die Zeit, die Lust und die Möglichkeit, sich bei allen Konsumententscheidungen selbstständig schlau zu machen? Hier unterstützt die Verbraucherzentrale Hamburg. Wir haben auch im Jahr 2025 wieder gründlich recherchiert, informiert und aufgeklärt und so viele Hamburgerinnen und Hamburger zu selbstbestimmteren und eigenverantwortlicheren Marktteilnehmenden gemacht.

Beispiel versteckte Preiserhöhungen: Unsere Wahl zur Mogelpackung des Jahres bringt mehr Licht in einen Markt, in dem versteckte Preiserhöhungen die Regel geworden sind. Bei der auch als „Shrinkflation“ bezeichneten Praxis reduzieren Hersteller einfach den Inhalt ihrer Produkte und der Preis im Supermarkt bleibt gleich. Wir lenken die Aufmerksamkeit auf das Problem und machen die Konsumentinnen und Konsumenten so problembewusster. Beweis sind die Tausenden Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Umfrage und die unzähligen Zuschriften und Hinweise, die wir seit Jahren zu dem Thema erhalten. Unsere darauf basierende Mogelpackungsliste wurde im Berichtsjahr fast 170.000-mal aufgerufen.

Beispiel Finanzcoaching für Frauen: Unser Marktcheck zu den Webseiten mit Finanzangeboten für Frauen zeigte, dass lediglich sechs von 15 Anbieterinnen die Kosten ihrer Angebote trans-

parent dargestellt hatten. Bei weiteren vier Anbieterinnen waren nur zu einigen Angeboten die Kosten auffindbar. Davon hatte eine Anbieterin etwas versteckt mitgeteilt, dass das Hauptangebot – das Mentoring – einen mittleren vierstelligen Betrag kostete. Bei fünf Anbieterinnen konnten wir keinerlei Angaben zu konkreten Kosten finden. Mit der Veröffentlichung unserer Untersuchungsergebnisse lenkten wir mehr Aufmerksamkeit auf diesen wachsenden Markt.

Beispiel Fake-Shops: Das sind betrügerische Online-Shops, die nur vorgeben, Waren zu verkaufen. Die vermeintlichen Händler werben mit günstigen Angeboten für beliebte und hochwertige Produkte und verlangen Vorkasse. Die Internetseiten sind professionell gemacht und kaum von seriösen Anbietern zu unterscheiden. Unsere Liste fragwürdiger Online-Shops mit Erläuterungen und Tipps wurde im Jahr 2025 mehr als 500.000-mal aufgerufen. Die Besucherinnen und Besucher gehen den Betrügern nach der Lektüre nicht mehr so einfach auf den Leim.

Beispiel PFAS in Pfannen: PFAS sind Chemikalien, die wegen ihrer besonderen Eigenschaften – hitzebeständig, fett- und wasserabweisend – in Antihafbeschichtungen eingesetzt werden. Sie gelten als potenziell gesundheitsschädlich. Trotzdem müssen Hersteller die Verwendung von PFAS aktuell nicht deklarieren. Hier setzte unser Marktcheck zu PFAS in Pfannen an. In vier von sechs untersuchten Antihaf-Pfannen wurden hohe Mengen organischen Fluors nachgewiesen. Bei keiner einzigen Pfanne war der Einsatz von PFAS deklariert. Die Untersuchungsergebnisse erzeugten eine hohe mediale Aufmerksamkeit.

Beispiel private Altersvorsorge: Kapitalbildende Lebens- und Rentenversicherungen sind Produkte, die Versicherungsschutz

und Geldanlage miteinander kombinieren. Sie sind oft teuer und haben zu lange Laufzeiten. Durch die Kombination sind sie intransparent, weil der Preis für den Versicherungsschutz und für die Altersvorsorge nicht erkennbar und somit auch nicht vergleichbar ist. Magere Renditen und hohe Verwaltungskosten sind für Verbraucherinnen und Verbraucher nicht ohne Weiteres erkennbar. In unserem Angebot zur Vertragsbegutachtung überprüfen wir Rückkaufswerte, beurteilen die Ablaufleistung und geben Handlungsempfehlungen.

Beispiel Ratenkredite: Über Kredite spricht man nicht – obwohl das gerade bei solchen Verträgen wichtig wäre, belasten sie die Haushaltskasse doch meist über mehrere Jahre. Mit unserem Anfang 2025 gestarteten Online-Service können Interessierte ihren Zinssatz mit dem bei Vertragsschluss marktüblichen Zins vergleichen. Gleichzeitig erhalten sie einen Überblick darüber, was ihr Kredit tatsächlich kostet. Neben den vereinbarten Zinsen zahlen sie häufig noch eine ganze Reihe an Nebenkosten, wie zum Beispiel eine Restschuldversicherung. Außerdem zeigt das Online-Tool, ob die Rate in einem angemessenen Verhältnis zum Einkommen steht.



Das war ...

Januar

Mit unserem neuen kostenlosen **Online-Service Kredit-Check** können sich Verbraucherinnen und Verbraucher einen transparenten Überblick über die tatsächlichen Kosten ihres Ratenkredites verschaffen. Auf Wunsch vergleicht der Kredit-Check den Zinssatz eines Kredites mit den bei Vertragsschluss marktüblichen Zinsen und überprüft, ob die monatliche Rate in einem angemessenen Verhältnis zu dem beim Vertragsschluss angegebenen Einkommen stand.

Mit großer Mehrheit wählen Verbraucherinnen und Verbraucher den **Granini Trinkgenuss Orange zur Mogelpackung des Jahres 2024**. Die Eckes-Granini Deutschland GmbH hat im Frühjahr 2024 die Rezeptur des beliebten Saftes verschlechtert, die Menge des Orangensaftes pro Flasche halbiert und durch Zuckerwasser ersetzt. Trotzdem hat der Handel den Verkaufspreis beibehalten.



1

2025

Die Stabsstelle Patientenbeteiligung in der Verbraucherzentrale feiert am 1. Februar ihr einjähriges Bestehen. Sie unterstützt hauptamtlich die ehrenamtlichen Patientenvertreterinnen und -vertreter in Hamburg bei der Wahrnehmung ihrer Beteiligungsrechte im Landesausschuss, im erweiterten Landesausschuss und im Zulassungs- und Berufungsausschuss.



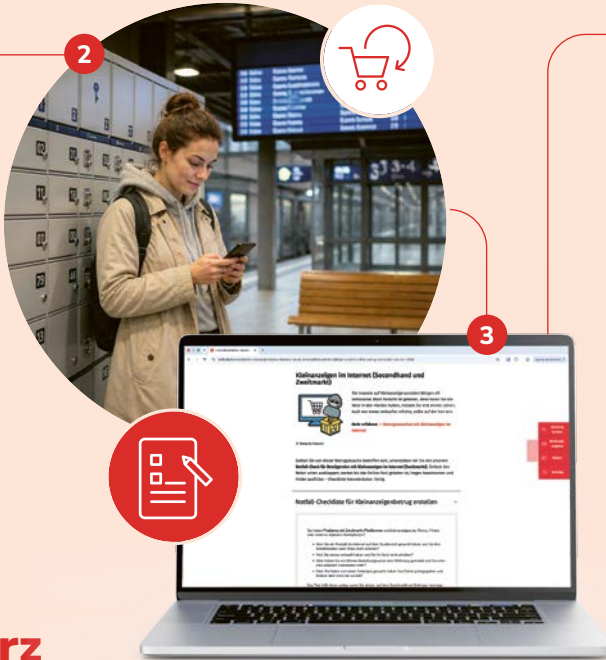
1

Februar

Der Bundesgerichtshof gibt unserem **Antrag auf Revision im Verfahren gegen die Commerzbank AG in wesentlichen Punkten statt**. Damit ist klar, dass das Unternehmen von Verbraucherinnen und Verbrauchern **keine Verwarentgelte für Guthaben auf Sparkonten** verlangen durfte. Entsprechende Klauseln im Preis- und Leistungsverzeichnis der Commerzbank AG erklärt das Gericht für unzulässig.

Mitglieder unseres Quartiersteams treffen den **Hamburger Integrationsbeirat** in der Verbraucherzentrale. Welche Bedarfe haben Menschen mit Migrationsgeschichte in der Beratung? Welche Themen bewegen sie? Wo sind sie besonders verletzt? Ein wichtiger Austausch, um unsere Arbeit in den Stadtteilen zu entwickeln. Der Beirat setzt sich für die gleichberechtigte Teilhabe aller Menschen in allen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens ein.

Das Oberlandesgericht (OLG) Karlsruhe stärkt mit einem Urteil die Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern beim Abschluss von Verträgen im Internet. In unserem **Verfahren gegen die astradirect Schließfächer GmbH** untersagt das OLG dem Unternehmen, bei der Online-Anmietung von Schließfächern automatisch einen kostenpflichtigen Schutzbrief hinzuzufügen, ohne dass diese Leistung aktiv von Verbraucherinnen und Verbrauchern ausgewählt wurde.



März

Eine Erpressermail im Postfach? Betrug auf einer Secondhand-Plattform? Vom eigenen Account ausgesperrt? Die Machenschaften von Kriminellen können jede und jeden treffen. Damit Betroffene die Lage möglichst schnell wieder in den Griff bekommen, bieten wir auf unserer Website einen neuen **Notfall-Check für den Ernstfall an**.

Zum **Weltverbrauchertag am 15. März** machen die Verbraucherzentralen unter dem Motto „**Zusammen handeln. Einander stärken**“ auf die Rechte und Alltagsprobleme von Verbraucherinnen und Verbrauchern aufmerksam.



April

Das Landgericht Berlin II untersagt der **Voxenergie GmbH**, Verbraucherinnen und Verbraucher mit einem **Hinweis auf die Schufa unter Druck zu setzen**, wenn es um das Begleichen offener Forderungen geht. Wir hatten zuvor gegen den Energie- und Telekommunikationsdienstleister geklagt.

Wir haben sechs **Antihaft-Pfannen führender Hersteller** – darunter Berndes, Ikea, Tefal, Zwilling, Henssler und WMF – auf sogenannte **PFAS (per- und polyfluorierte Alkylsubstanzen)** untersuchen lassen. Das Ergebnis ist besorgniserregend: In vier der sechs überprüften Kochutensilien wurden hohe Mengen organischer Fluor-Verbindungen nachgewiesen. Bei zwei Pfannen konnte die Beschichtung nicht analysiert werden. **In keinem Fall war die Verwendung von PFAS auf der Verpackung oder dem Produkt gekennzeichnet.**

Mit Eiweiß angereicherte Lebensmittel liegen im Trend. Ob Riegel, Pudding oder Pizza: Im Handel finden sich viele Protein-Produkte. Doch unser Marktcheck zeigt: Zwar enthalten die Produkte im Schnitt zwei- bis dreimal so viel Protein wie herkömmliche Lebensmittel, gleichzeitig aber oft auch **viel Zucker oder Süßungsmittel sowie Zusatzstoffe und Aromen**. Dabei kosten sie im Durchschnitt fast doppelt so viel wie vergleichbare Produkte ohne höheren Eiweißgehalt.



Mai

Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Nach einer Woche Bauarbeiten erstrahlt unsere **Beratungsebene im 1. Stock in der Kirchenallee im neuen Glanz**: Raumtrenner aus Holz, Lärmschutzelemente an den Wänden und neue Beratungsräume aus Glas. Die Ratsuchenden können kommen.

Anhand von 100 Kinderspeisekarten untersuchen die Verbraucherzentralen in einem bundesweiten Marktcheck, wie ausgewogen **Kinderteller in Restaurants** sind. Die Bewertung der Gerichte fällt insgesamt eher negativ aus: **Drei Viertel beurteilen wir als neutral oder eher unausgewogen**, nur rund ein Viertel der Mahlzeiten erreicht eine positive Punktzahl.

Juni

Mit großem **Dank für fünf Jahre engagierter ehrenamtlicher Arbeit** verabschieden unsere Mitglieder auf der Mitgliederversammlung unseren alten **Verwaltungsrat**. Gleichzeitig wählen die Mitglieder turnusgemäß ein neues Gremium, bestehend aus:

- Marielle Eifler (Mieterverein zu Hamburg von 1890 r.V., Vorsitzende)
- Heiko Kunert (Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e.V., stellv. Vorsitzender)
- Prof. Dr. Annegret Flothow
- Prof. Dr. Axel Halfmeier
- Anja Keuchel (ver.di)

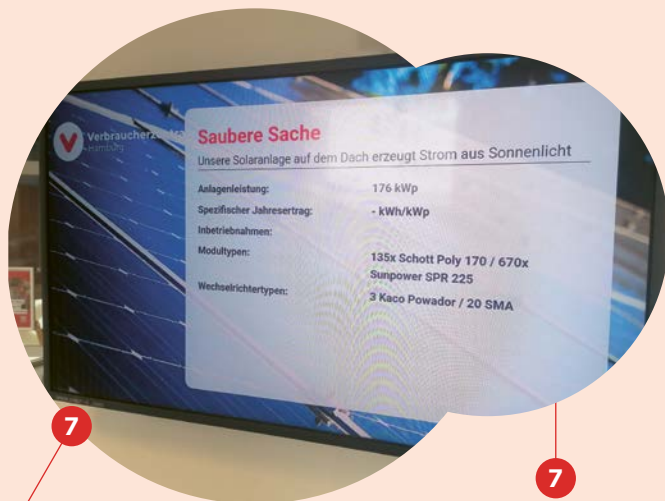
Vier der fünf Mitglieder des alten Verwaltungsrats bleiben dem Gremium erhalten. Neu dabei ist Prof. Annegret Flothow. Sie folgt auf Prof. Dr. Sibylle Adam, die nicht erneut kandidierte. Ihr gilt unser besonderer Dank für ihr langjähriges Engagement.



Unser neuer Verwaltungsrat (von links nach rechts):

Prof. Dr. Annegret Flothow,
Prof. Dr. Axel Halfmeier,
Heiko Kunert,
Marielle Eifler,
Anja Keuchel

Verbraucherschutz ist Klimaschutz: Auch 2025 ist die Verbraucherzentrale Hamburg beim **Stadtradeln** am Start. Zehn Kolleginnen und Kollegen radeln in drei Wochen **2.170 Kilometer** zusammen. Insgesamt nehmen 925 Teams aus Hamburg am Stadtradeln 2025 teil.



August

Im Rahmen eines Marktchecks untersuchen wir 16 Riegel, Gummibärchen und weitere **mit Zuckeraustauschstoffen gesüßte Produkte**. Wir warnen vor Süßigkeiten, die statt Zucker sogenannte Zuckeraustauschstoffe enthalten. Diese können auch schon in kleinen Mengen Durchfall auslösen. Alle Produkte liegen mit ihrem **Gehalt an Zuckeraustauschstoffen über der Schwelle von zehn Prozent**, ab der laut Lebensmittelinformationsverordnung der Warnhinweis „kann bei übermäßigem Verzehr abführend wirken“ auf der Packung anzugeben ist.

Wir warnen vor einem **Schreiben der Postbank**, das bei Giro-plus-Kundinnen und -Kunden den Eindruck erwecken kann, sie müssten Änderungen ihrer Vertragsbedingungen zustimmen. Tatsächlich bewirbt die Bank nur ein neues Zusatzangebot. Das Schreiben wird über das digitale Postfach im Online-Banking verschickt und wirkt durch Begriffe wie „bisher“ und „neu“ wie eine verpflichtende Änderung.



Juli

Erstmals mahnen wir erfolgreich eine **schönheitschirurgische Praxis wegen unerlaubter Vorher-Nachher-Bilder** auf Instagram ab. Wir beobachten immer wieder, dass Anbieter für diese Operationen mit zweifelhaften Methoden werben.

Unsere **Photovoltaikanlage** auf dem Dach erzeugt schon seit Monaten sauberen Strom für Hamburg. Jetzt können wir die Leistungsdaten der Anlage auch in Echtzeit auf einem **Bildschirm in unserem Infozentrum** für Verbraucherinnen und Verbraucher sichtbar machen.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband und die 16 Verbraucherzentralen modernisieren ihr Erscheinungsbild. Der neue Look ist barrierefrei und geht einher mit einer klaren Positionierung: Die Verbraucherzentrale macht sich stark für Verbraucherinnen und Verbraucher, steht ihnen mit Rat und Tat zur Seite und setzt sich aktiv für ihre Interessen ein. Neben dem neuen Corporate Design nutzen die Verbraucherzentralen bundesweit ab sofort den Marken-Claim „**Stark für mich.**“



September

Der Lebensmittelkonzern **Mondelez reduziert die Füllmenge von Schokoladentafeln der Marke Milka** bei gleicher Verpackungsgröße ohne deutlich sichtbaren Hinweis. Wir klagen vor dem Landgericht Bremen gegen die Mondelez Deutschland GmbH wegen Irreführung der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Wer eine Pauschalreise gebucht hat, kann bei Reisemängeln Geld zurückfordern – und das sogar noch bis zu zwei Jahre nach Reiseende. Mit unserem kostenlosen **Online-Service Pauschalreise-Check** können Verbraucher und Verbraucherinnen ihre Forderungen unkompliziert geltend machen.



Anna Gallina, Hamburgs Verbraucherschutz-Senatorin mit Verbraucherzentrale-Vorstand Michael Knobloch



Oktober

Viel zu besprechen haben **Hamburgs Senatorin für Verbraucherschutz, Anna Gallina**, und unser Vorstand Michael Knobloch: Verbraucherbildung, Digitalisierung und Verbraucherschutz im Quartier. Themen, die viele Hamburgerinnen und Hamburger unmittelbar betreffen.

Mit ihrem Votum für den sogenannten **Zukunftsentscheid** verpflichten die Hamburgerinnen und Hamburger die Hansestadt, ihre Klimaziele zu verschärfen und nun bereits bis 2040 klimaneutral zu sein. Für Hamburger Haushalte bedeutet dies eine beschleunigte Umsetzung von Maßnahmen rund um Energieeffizienz und erneuerbare Energien. **Unsere Energieberatung unterstützt Hamburger Haushalte** dabei, den Umstieg auf klimafreundliche Technologien umsetzbar und kosteneffizient zu gestalten.

November

Die **Commerzbank** muss Kundinnen und Kunden schriftlich darüber informieren, dass geschlossene **Vereinbarungen über die Zahlung von Verwarentgelten auf Sparbücher und andere Spareinlagen unwirksam** sind. Das hat das Oberlandesgericht Frankfurt entschieden. Nach unseren Informationen muss die Commerzbank rund 40.000 Kundinnen und Kunden anschreiben.

Mit Erfolg klagen wir vor dem **Landgericht Kiel** gegen die **free-net DLS GmbH**. Das Unternehmen verschickt unzulässige Vertragsbestätigungen, obwohl Verbraucherinnen und Verbraucher einem Vertragsschluss gar nicht zugestimmt hatten. Das Gericht stoppt diese Praxis als **unzumutbare Belästigung**.

Versicherungen gibt es viele, doch welche sind in meinem Leben die richtigen und wichtigen? Mit unserem neuen Online-Tool **Versicherungs-Check** erhalten Ratsuchende nach Angabe einiger Details eine erste Einschätzung, welche Versicherungen in ihrer Lebenssituation sinnvoll und welche vermutlich überflüssig sind.



12

Dezember

In einem Marktcheck betrachten wir eine Auswahl an **Schokoladentafeln** genauer und stellen dabei **große Unterschiede in Bezug auf Fair-Trade-Kriterien und Transparenz** fest. Das Ergebnis: Teure Markenprodukte schneiden nicht automatisch besser ab. Oftmals weisen günstige Eigenmarken sogar höhere soziale Standards auf als die Produkte bekannter Markenhersteller.

In unserer Nachbarschaft im Stadtteil St. Georg sind viele Menschen in Not auf Hilfe angewiesen. Darum unterstützen wir mit einer Sammelaktion die **Kirchengemeinde St. Georg-Borgfelde**. Die Gemeinde verteilt Spenden an Menschen im Viertel. Auch in diesem Jahr spenden unsere Kolleginnen und Kollegen **Pflege- und Hygieneartikel wie Shampoo, Zahnpasta, Taschentücher und Waschmittel**.



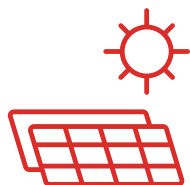
11



Die Verbraucherzentrale in Zahlen

Legende

- Sprechstunden im Quartier
- ✓ Zentrale



13.061

Kilowattstunden Strom
produzierte die Photovoltaik-
anlage auf dem Dach der
Verbraucherzentrale



21.727

Besucherinnen und Besucher
im Infozentrum



27.863

Anrufe in unserer
Telefonzentrale



50

**Schieds- und
Schlichtungsverfahren**

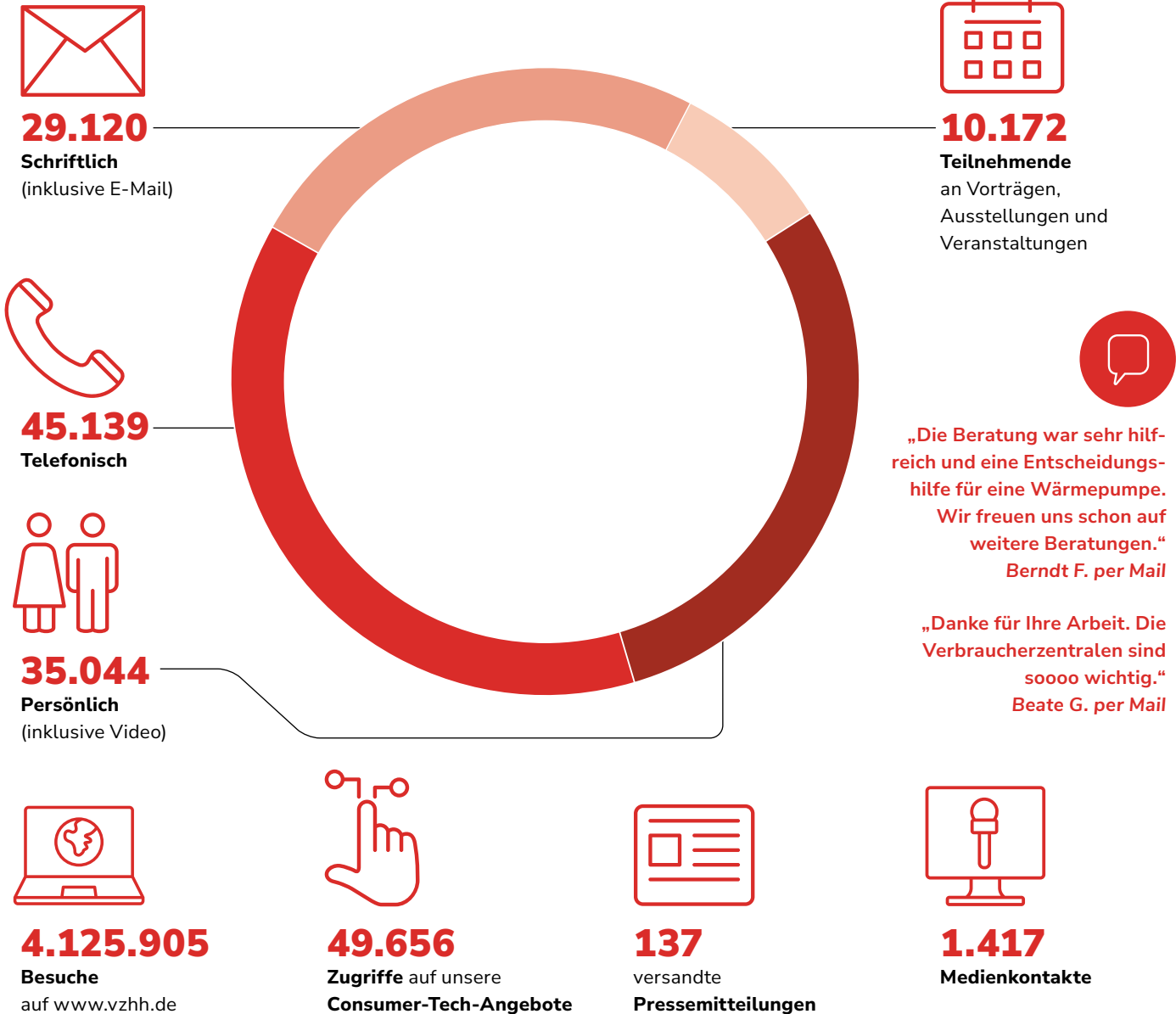


1.888

**gemeldete
Mogelpackungen**

Beratungs- und Informationskontakte

Gesamt: 119.475



Aus den Abteilungen

Einkauf, Reise, Freizeit

Neben dem Dauerthema „Zahlungsaufforderungen für unerwünschte und nicht bestellte Zeitschriftenabonnements“ beschwerten sich Verbraucherinnen und Verbraucher 2025 vermehrt über Anbieter von Mietwagen und Carsharing-Angeboten. Hier sorgten unzulässige Entgelte und unberechtigte Schadensersatzforderungen unter Ratsuchenden für Ärger.

Um Senioren und Seniorinnen vor Betrug, Abzocke und Vertragsfallen zu schützen, boten wir dazu im Rahmen unserer Kooperation mit der Polizei Hamburg erstmals eine Veranstaltung bei uns im Haus an.

Das Thema unseriöse Online-Shops bewegte Verbraucherinnen und Verbraucher auch in 2025: Unser Internet-Artikel „Fake Shop Liste: Wenn günstig richtig teuer wird“, der eine Liste unseriöser Shops beinhaltet, klickten Ratsuchende über 506.000-mal.



Auch unser Artikel „China Online Shops: Billig einkaufen kann teuer werden“ war eine wichtige Informationsquelle. Beide Listen speisen sich aus Hinweisen von Verbraucherinnen und Verbrauchern.

Energielotsen und Energieberatung

Im Rahmen unserer vom Bund geförderten Aktivitäten führten wir im Jahr 2025 knapp 2.000 persönliche Beratungen durch und setzten hierfür insgesamt 20 Beratungskräfte ein. Besonders beliebt bei den Ratsuchenden waren unsere Energiechecks. Ob Wärmepumpe, Gebäudehülle oder Solar: Unsere Energieberaterinnen und -berater kamen zu den Ratsuchenden nach Hause, um sich ein genaues Bild vor Ort zu machen. Ebenfalls sehr beliebt waren unsere Videoberatungen, die mehr als die Hälfte der weiteren persönlichen Beratungen ausmachten.

Die Kooperation mit den Hamburger Energielotsen, die sicherstellt, dass wir unsere Beratungen für Privatpersonen komplett kostenfrei anbieten können, führten wir 2025 fort. Sie sichert einen einheitlichen, leicht erreichbaren Zugang für die gesamte Hamburger Öffentlichkeit. Knapp 5.300 Beratungsgespräche führte unser Team über die dazu eingerichtete Telefonhotline im Jahr 2025.

Energierecht

Im Strom- und Gasbereich beschwerten sich zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher über untergeschobene Verträge an der Haustür und am Telefon. Auch unwirksame Preiserhöhungen und fehlerhafte Abrechnungen spielten eine große Rolle in unserer Beratung. Hier konnten wir mit Widerruf, Anfechtungen und Kündigungen die Ratsuchenden unterstützen. Für Probleme sorgten auch von den Energieversorgern angedrohte Stromsperrungen. Diese konnten wir in vielen Fällen durch Abwendungsvereinbarungen verhindern oder bei bereits durchgeführten Abstellungen die Betroffenen an das Jobcenter bzw. an das Sozialamt weiterleiten.

Im Bereich der Fernwärme betrafen die Beschwerden häufig die hohen Preissteigerungen aufgrund von unwirksamen Preisgleitklauseln.

Im Rahmen der von der Stadt geförderten Energiekostenabrechnungsberatung (Wärme und Strom) prüften wir zahlreiche Abrechnungen auf ihre Richtigkeit und empfahlen Verbraucherinnen und Verbraucher an die Rechtsberatung oder Hamburger Energielotsen weiter.

Geldanlage und Altersvorsorge

Das Jahr begann für uns mit einem großen Erfolg: Der Bundesgerichtshof folgte im Verfahren gegen die Commerzbank unserer Auffassung, dass Vereinbarungen über Negativzinsen auf Sparbücher unwirksam sind. In der Folge musste die Commerzbank über 40.000 Kundinnen und Kunden anschreiben und über die ungültigen Vereinbarungen informieren.

Das Thema Geldanlage für Frauen war auch 2025 in vielerlei Hinsicht präsent: Wir boten sowohl zahlreiche Vorträge in der Verbraucherzentrale oder online an als auch in Kooperation in der Hamburger Zentralbibliothek oder einer Elternschule. Darüber hinaus veröffentlichten wir einen Podcast. Mitte des Jahres präsentierten wir die Ergebnisse unseres Marktchecks zu Anbietern von Finanzcoachings/Mentoring für Frauen: Nur sechs von 15 Anbietern gingen transparent mit den Kosten ihrer Angebote um.

Gesundheit und Patientenschutz

Im Jahr 2025 führten Probleme und Fehlentwicklungen im deutschen Gesundheitswesen viele Verbraucherinnen und Verbraucher in unsere Beratung. Die Gründe waren vielfältig: Behandlungsfehler in Arztpraxen, Ärger mit der gesetzlichen Krankenkasse oder Beitragssteigerungen der privaten Krankenversicherung.

Vor allem zu Jahresbeginn bestimmte die neu eingeführte elektronische Patientenakte (ePA) unsere Arbeit. Zwar hielten sich Beratungsanfragen diesbezüglich in Grenzen, umso stärker war

allerdings das mediale Interesse. Das Problem der ePA bleibt ihre relative Unbekanntheit.

Gegen Ende des Jahres erreichten uns viele Nachrichten von Verbraucherinnen und Verbrauchern, deren Beiträge zur privaten Krankenversicherung extrem gestiegen waren und die deshalb Existenzsorgen hatten. Sie suchten nach Wegen, möglichst doch noch in die gesetzliche Krankenversicherung zu kommen oder zumindest in einen günstigeren Tarif zu wechseln.

Immobilienfinanzierung

Im Jahr 2025 lag das Zinsniveau für Immobiliendarlehen etwas über dem Niveau von 2024. Die Nachfrage konzentrierte sich weiterhin auf unsere Beratungsangebote rund um „Immobilie im Alter“. Dabei beschäftigten Eigentümerinnen und Eigentümer immer wieder die gleichen Fragen: Wie kann ich meine Immobilie auch im Alter weiter nutzen? Ist ein Teilverkauf sinnvoll oder doch lieber ein Darlehen mit Tilgungsaussetzung? Kommen ein Verkauf mit Wohnrecht oder eine Rückmiete für mich infrage?

Gegen Ende des Jahres ließen Verbraucherinnen und Verbraucher vermehrt ihre vertraglich vereinbarten Vorfälligkeitsentschädigungen von uns überprüfen. Wir schließen daraus, dass in Hamburg wieder mehr Immobilien verkauft werden und die finanzierenden Banken Vorfälligkeitsentschädigungen für vorzeitig beendete Kredite berechnen.



„Vielen herzlichen Dank für das informative Seminar. Es hat mir weitergeholfen, dass ich erstmal keine weiteren Fragen mehr habe. Schön fand ich, dass im Seminar genau die Briefe und Schreiben besprochen wurden, die auch ich von der TKK erhalten habe.“

Tilman G. per Mail

Kollektiver Rechtsschutz

Immer wieder beschwerten sich Verbraucherinnen und Verbraucher bei uns darüber, dass von ihrem Mobilfunkanbieter Freenet DLS GmbH monatliche Entgelte für nicht bestellte Zusatzprodukte wie „24symbol Flat“ abgebucht wurden. Da das Unternehmen außergerichtlich die Abgabe einer Unterlassungserklärung verweigerte, reichten wir Klage ein. Im September 2025 verurteilte das Landgericht Kiel das Unternehmen dazu, sein Vorgehen zu unterlassen.

Beim Onlineshopping spielen Bewertungen eine große Rolle. Daher ist es wichtig, dass Kaufinteressierte darauf vertrauen können, dass Bewertungen auch wirklich von Verbraucherinnen und Verbrauchern stammen und diese die beworbenen Produkte auch tatsächlich gekauft oder genutzt haben. Verifizieren Anbieter die Authentizität solcher Bewertungen nicht, müssen sie dies offenlegen. Wir haben 62 Anbieterseiten überprüft, ob sie die für Kundenbewertungen vorgeschriebene Transparenzpflicht einhalten. Im Ergebnis mahnten wir fünf Anbieter ab. Gegen drei von ihnen sind wir im Anschluss gerichtlich vorgegangen.

Konto + Kredit

In unserer Kurzberatung waren wir vielfach damit beschäftigt, (bewusste) Fehlinformationen der Banken zu Pfändungsschutzkonten (P-Konto) oder Basiskonten gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern richtig zu stellen.



„Habe völlig überhöhte Gebühren erhalten und das Inkasso hat nicht geantwortet auf Emails. Die Hauptforderung wurde längst beglichen, trotzdem wurden fleißig Gebühren erhöht. Zwei Tage nachdem ich die Verbraucherzentrale Hamburg beauftragt hatte, haben sie alle Forderungen fallen gelassen.“
Fynn auf Google

Im Zuge dessen mahnten wir im März die CreditPlus ab. Die Bank sagte daraufhin zu, nicht mehr mit folgenden Aussagen zu werben: „Jederzeit kostenlose Sonderzahlungen“ und/oder „Mit unseren Krediten bieten wir Ihnen die Freiheit, Ihre Schulden jederzeit schneller abzubezahlen, ohne zusätzliche Kosten“. Alleine mit dem Hinweis, dass eine Sonderzahlung nur dann keine zusätzlichen Kosten auslöst, wenn nach der Sonderzahlung noch mindestens vier der vertraglich vereinbarten monatlichen Raten zur Tilgung offenbleiben, ist die Werbung zulässig.

Lebensmittel und Ernährung

Im Januar sorgte die Online-Abstimmung zur Mogelpackung des Jahres für große Aufmerksamkeit. Mehr als die Hälfte der über 32.000 abgegebenen Stimmen entfielen auf das Getränk Granini Trinkgenuss. Bei konstantem Preis hatte der Anbieter den Saftanteil halbiert.

High-Protein-Lebensmittel werden von den Herstellern häufig als besonders gesund beworben. In unserem Marktcheck stellten wir fest, dass viele der untersuchten Lebensmittel große Mengen an Zucker, Süßstoffen oder Aromastoffen enthielten und wir sie darum als nicht empfehlenswert einstufen.

Um Nachhaltigkeit ging es bei unserer Untersuchung zu Vollmilchschokolade: Große Marken offenbarten Defizite bei den sozialen Standards und werden darüber hinaus selten fair produziert. Die Bio-Marken der Stichprobe überzeugten dagegen durch höhere Kakaoanteile und eingehaltene Nachhaltigkeitsstandards.

„Nachdem ich einen Vertrag unterschrieben hatte, den ich weder wollte noch brauchte, benötigte ich guten Rat für die Kündigung. Deshalb rief ich bei der Verbraucherzentrale an. Dort erhielt ich die nötigen Angaben. Inzwischen habe ich die Widerrufsbestätigung erhalten.“
Sigrid G. per Postkarte

Rundfunkbeitrag

Muss ich meine neue Anschrift dem Beitragsservice melden? Bin ich automatisch vom Rundfunkbeitrag befreit, wenn ich Pflegegeld erhalte? Ich habe eine Vollstreckungsankündigung bekommen – was kann ich tun? Diese und viele weitere Fragen von Verbraucherinnen und Verbrauchern stellten Ratsuchende im Jahr 2025 in unserer Rundfunkbeitragsberatung.

Ob Befreiung, Ermäßigung, Nebenwohnung oder Rückstand: In unserer Beratung erläuterten wir die Pflichten für Verbraucherinnen und Verbraucher rund um den Rundfunkbeitrag. Wir zeigten aber auch Möglichkeiten auf, ein Beitragskonto abzumelden, von der Rundfunkbeitragszahlung befreit zu werden, oder – wenn sich schon ein Rückstand aufgebaut hatte – den Beitrag in Raten zu zahlen.

Schuldnerberatung

In unserer Schuldner- und Insolvenzberatung versuchen wir Menschen mit finanziellen Problemen zu helfen und ihnen Wege aus den Schulden aufzuzeigen.

Diesbezüglich hatten wir auch 2025 wieder Kontakt zu Tausenden Verbraucherinnen und Verbrauchern. Neben 2.728 Kurz- und Notfallberatungen sowie 453 ausführlichen Schuldner- und Insolvenzberatungen haben wir auch 355 P-Konto-Bescheinigungen ausgestellt. Dadurch konnten wir vielen Familien das Existenzminimum sichern. Um zu verhindern, dass das Existenzminimum überhaupt bedroht wird, haben wir im Jahr 2025 zahlreiche Präventionsveranstaltungen angeboten, unter anderem bei Fördern & Wohnen, der Bücherhalle, der TU Harburg, Schulen und Trägern der Erwachsenenbildung. Auch unser Online-Vortrag „Schulden im Griff“ ist mittlerweile fest etabliert.

Telefon & Internet

Im Jahr 2025 erreichte die Anzahl der Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern über untergeschobene Verträge durch Telekommunikationsunternehmen einen traurigen Rekord. Fast 45 Prozent dieser Beschwerden standen im Zusammen-

hang mit untergeschobenen, also von Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht wissentlich und ungewollt abgeschlossenen Verträgen.

Aus unserer Sicht haben die seit 2021 bestehenden Regelungen, die Verbraucherinnen und Verbraucher vor am Telefon oder im Ladengeschäft abgeschlossenen Telekommunikationsverträgen schützen sollen, leider nicht den gewünschten Erfolg gebracht. Ein Widerrufsrecht für Dauerschuldverhältnisse, also Verträge mit einer Bindung von 24 Monaten, könnte das Problem eindämmen. Dies sollte gleichermaßen für im stationären Handel geschlossene Verträge gelten. Unwiderrufbare Dauerschuldverhältnisse bedrohen gerade finanzschwache Verbraucher und Verbraucherinnen existenziell.



Umwelt & Nachhaltigkeit

Unsere inhaltliche Arbeit befasste sich vor allem mit persistenten Chemikalien (PFAS und anderen Stoffen), der Qualität des Hamburger Trinkwassers und der leider immer noch gelebten sowie gesetzwidrigen Praxis des Handels, Flaschenpfand nur unter bestimmten Bedingungen zu erstatten. Zudem beschäftigten wir uns intensiv mit dem ökologischen Aspekt der Digitalisierung.

Unser Beratungsangebot für geflüchtete Menschen aus unterschiedlichen Sprachgruppen im Rahmen einer Vortragsreihe des Hamburger EBT Fördern & Wohnen führten wir 2025 fort. In Zusammenarbeit mit der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft konnten wir im Sommer unsere FÖJ-Stelle erneut besetzen.

Im letzten Quartal 2025 überführten wir den Fachbereich Umwelt & Nachhaltigkeit in die neu geschaffene Abteilung Energie, Klima, Umwelt.



Verbraucherzentrale im Quartier

Das Quartiersteam vertiefte 2025 seine Verbindungen in die Stadtteile: Dazu zählte die Netzwerkarbeit in Bergedorf-West sowie Kooperationen mit dem Stadtteilbeirat und dem Bürgerhaus Westibül. In Lurup führte der Umzug ins neu gegründete Kultur- und Bildungszentrum zu verstärktem Besuch der dortigen Sprechstunde. In sechs Quartieren der Stadt sind wir nun mit der aufsuchenden Verbraucherarbeit für Menschen mit geringem Einkommen unterwegs. Anfragen erreichten uns auch aus anderen Stadtteilen, ob wir dort nicht ebenfalls Sprechstunden und Bildungseinheiten anbieten könnten. Die Beratungsfälle zeigten, dass insbesondere bei hohen Energiekostenabrechnungen, untergeschobenen Mobilfunkverträgen und vermehrt auch bei kostenpflichtigen Onlinediensten, die für eigentlich unentgeltliche Services hohe Entgelte kassieren, sowie bei unlauteren Haustür- und telefonischen Geschäften ein erheblicher Unterstützungsbedarf besteht.

Versicherungen

Auch im Jahr 2025 war unsere schriftliche Vertragsprüfung zu Lebens- und Rentenversicherungen sehr gefragt. Weit über 1.000-mal haben wir Fragen wie: „Soll ich meinen Vertrag verändern? Wie hoch war die Rendite? Kann ich meinen Vertrag rückabwickeln?“ beantwortet. Besonders bei nicht bedarfsgerechten und schlechten Basis-Renten ist es sinnvoll, die Widerrufsbelehrung prüfen zu lassen.

In Atem gehalten hat uns auch der Anbieter Schutzbrief 24. Dieser bot Versicherungen für Smartphones, Laptops und andere elektronische Geräte an. Versicherer dahinter war zunächst Get-safe, später Andsafe. Schutzbrief 24 war Mitte des Jahres nicht mehr erreichbar, Verbraucherinnen und Verbraucher konnten Ansprüche nicht geltend machen. Neuer Schadensachbearbeiter war nun Hepster. Leider wurden die Verbraucherinnen und Verbraucher nicht über den Wechsel der Verantwortlichen informiert. Wir konnten Licht ins Dunkel bringen und vielfach helfen.

Ein Mitglied stellt sich vor

ver.di

Zwischen Hafenkränen, Krankenhausfluren und Theaterbühnen vereinen sich die Beschäftigten des Dienstleistungssektors unter einem Dach: ver.di Hamburg. Seit 25 Jahren organisiert die Gewerkschaft Beschäftigte, führt Arbeitskämpfe und mischt sich in die Stadtpolitik ein.

Wenn morgens die ersten Containerbrücken im Hafen arbeiten, Busse durch die Stadt rollen, Krankenhäuser ihre Schichten wechseln oder Theater ihre Proben beginnen, ist irgendwo auch ver.di Hamburg im Spiel. Die Gewerkschaft organisiert rund 86.000 Beschäftigte in über 1.000 Berufen aus den unterschiedlichsten Bereichen des Dienstleistungssektors – vom öffentlichen Dienst über Handel, Logistik und Gesundheit bis zu Medien, Kultur und Bildung. Ihr Kernauftrag ist klar: gute Löhne erkämpfen, bessere Arbeitsbedingungen durchsetzen, soziale Gerechtigkeit erstreiten sowie demokratische Teilhabe in Betrieben und der Gesellschaft entwickeln.

Das geschieht auf vielen Ebenen. ver.di führt Tarifverhandlungen, organisiert Streiks und Demonstrationen, berät Mitglieder rechtlich und begleitet betriebliche Konflikte. Gleichzeitig versteht sich die Gewerkschaft als gesellschaftspolitische Stimme: Sie mischt sich in Debatten unter anderem über soziale Gerechtigkeit, würdige Daseinsvorsorge sowie sozial-ökologische Transformation ein.

Auch die Transformation der Arbeitswelt – etwa durch Digitalisierung, künstliche Intelligenz oder Dekarbonisierung – beschäftigt ver.di. Hinzu kommen Fragen der Arbeitszeit, der Mitbestimmung und der sozialen Absicherung in einer sich wandelnden Wirtschaft.

Die Arbeit von ver.di wird getragen von aktiven ver.di-Mitgliedern in den Betrieben und Dienststellen. Sie engagieren sich als Vertrauensleute, in Tarifkommissionen, in betrieblichen Interessenvertretungen, in den Gruppen und Arbeitskreisen von ver.di, oder in gewerkschaftlichen Projekten.

Sandra Goldschmidt wurde 2023 zur Landesbezirksleiterin von ver.di in Hamburg gewählt und ist damit die erste Frau auf dieser

Position. Gemeinsam mit Ole Borgard und Heike Lattekamp koordiniert sie die Gewerkschaftsarbeit in ver.di Hamburg.

„Für Gerechtigkeit kämpfen, das ist natürlich eine wunderschöne Aufgabe. Aber wir kriegen manchmal auch ganz schön Wind von vorne. Die Bundesregierung versucht allerorts, an unseren gewerkschaftlichen Errungenschaften zu sägen: von der Lohnfortzahlung im Krankheitsfall bis zum 8-Stunden-Tag. Aber wir als Hanseat*innen können mit steifer Brise umgehen!“, sagt Sandra Goldschmidt.

Ihre heutige Form erhielt die Gewerkschaft ver.di im Jahr 2001, als mehrere Gewerkschaften – DPG, ÖTV, DAG, HBV und IG Medien – zur Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft fusionierten. Auch in Hamburg wurden ihre Strukturen zusammengeführt. Seitdem hat sich der Landesbezirk zu einer wichtigen Stimme der Beschäftigten in der Hansestadt entwickelt. 2026 blickt ver.di Hamburg deshalb mit einer Jubiläumsfeier auf 25 Jahre gemeinsamer Geschichte zurück.

Auch nach einem Vierteljahrhundert bleibt die Aufgabe dieselbe: dafür zu sorgen, dass die Menschen, die diese Stadt am Laufen halten, das unter guten Arbeitsbedingungen machen können und dafür fair bezahlt und respektiert werden.

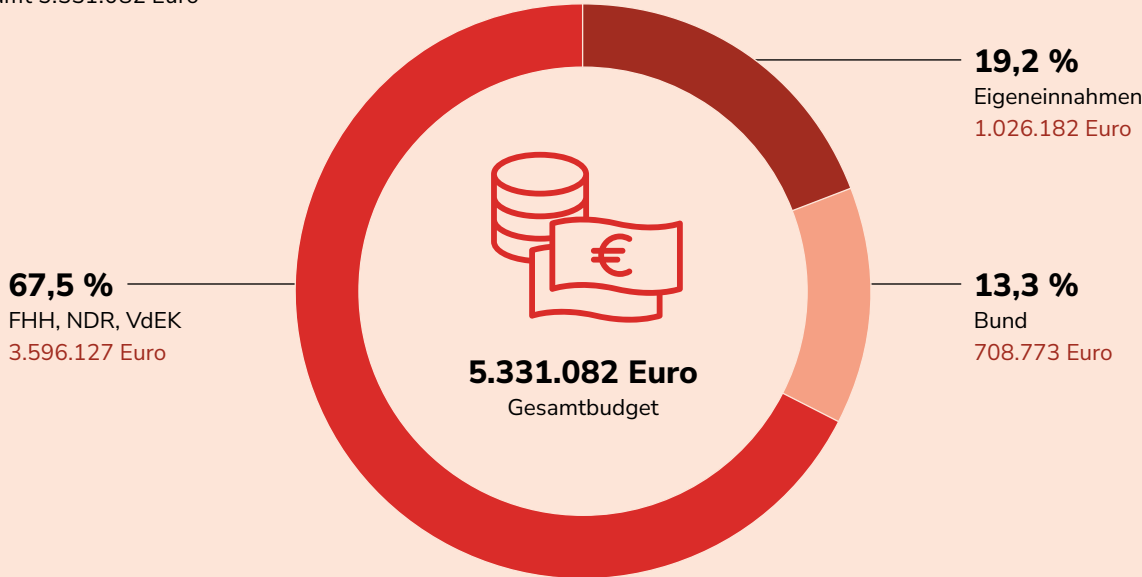


derbe solidarisch

Unser Budget 2025

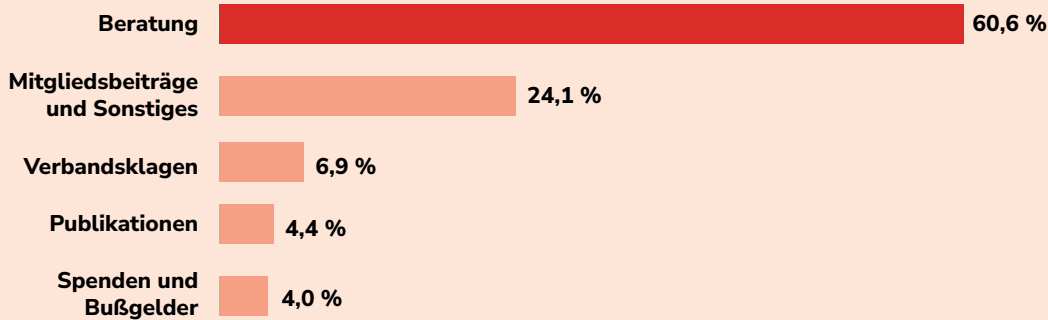
Zusammensetzung der Finanzquellen

Gesamt 5.331.082 Euro



Zusammensetzung der Eigeneinnahmen

Gesamt 1.026.182 Euro



Bilanz

Die Bilanz weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von 29 Tausend Euro einen Ergebnisvortrag von 665 Tausend Euro aus und bildet damit das bilanzanalytische Eigenkapital.

Organigramm

Mitgliederversammlung



Verwaltungsrat

Vorsitzende: Marielle Eifler (Mieterverein zu Hamburg von 1890 r.V.)



Geschäftsleitung

Vorstand: Michael Knobloch, **Mitglied der Geschäftsleitung:** Heinke Steinhäuser

Betriebsrat
Vorsitzender:
Tristan Jorde



Abteilungen und Projekte

**Verbraucherrecht,
Telekommunikation,
Kollektiver Rechtsschutz**
Leitung: Julia Rehberg

- Verbraucherrecht
- Telekommunikation und Digitales
- Medien
- Kollektiver Rechtsschutz

Geld und Versicherungen
Leitung: Sandra Klug

- Geldanlage und Altersvorsorge
- Konto und Kredit
- Versicherungen
- Immobilienfinanzierung

Schuldner- und Insolvenzberatung
Leitung: Kerstin Föller

Energie, Klima, Umwelt
Leitung: Tristan Jorde

- Energieberatung, Hamburger Energielotsen
- Energierecht
- Umwelt und Produktsicherheit

Lebensmittel und Ernährung
Leitung: Armin Valet

Gesundheit und Patientenschutz
Leitung: Yvonne Vollmer

- Patientenberatung
- Stabsstelle Patientenbeteiligung

Verbraucherzentrale im Quartier
Leitung: Michael Knobloch

**Infozentrum,
Info- und Termintelefon**
Leitung: Barbara Heidemann

Marktbeobachtung
Leitung: Michael Knobloch

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Leitung: Susanne Lehmann

Zentrale Dienste
Leitung: Heinke Steinhäuser

- Haushalt und Finanzen
- Personal und Rechnungswesen
- Versand / Innerer Dienst
- IT
- Datenschutz



Verbraucherzentrale
Hamburg

Stark für mich.

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.
Kirchenallee 22, 20099 Hamburg
T +49 (0) 40 24832-0
F +49 (0) 40 24832-290
info@vzh.de
vzh.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Michael Knobloch, Vorstand

Redaktion und Text:

Martin Oetzmann

Gestaltung:

Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Korrektur:

Astrid Rodehorst

Barrierefreiheit:

Jana Eger, Grafik Design

Bildnachweise:

Titel – shutterstock/Grgdesign, freepik,
Henrike Ott
S. 7 – shutterstock/Grgdesign
S. 8 – Pixeden, Verbraucherzentrale
S. 9 – Magnific, Pixeden, Magnific/oksana_
osypenko, AdobeStock/Tetyana
S. 10 – vzh, AdobeStock/Irina Schmidt
S. 11 – vzh, AdobeStock/PhotoSG
S. 12 – Pixeden, AdobeStock/PhotoSG,
vzh
S. 13 – Pixeden, AdobeStock/Drobot Dean,
vzh
S. 16 – AdobeStock/maxbelchenko
S. 19 – AdobeStock/Drazen
S. 20 – AdobeStock/DimaBerlin

Druck:

Lehmann Offsetdruck und Verlag GmbH

Stand:

Juni 2026

Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier.

Die Verbraucherzentrale Hamburg wird
gefördert aus Mitteln der Freien und
Hansestadt Hamburg, Behörde für Justiz
und Verbraucherschutz.

