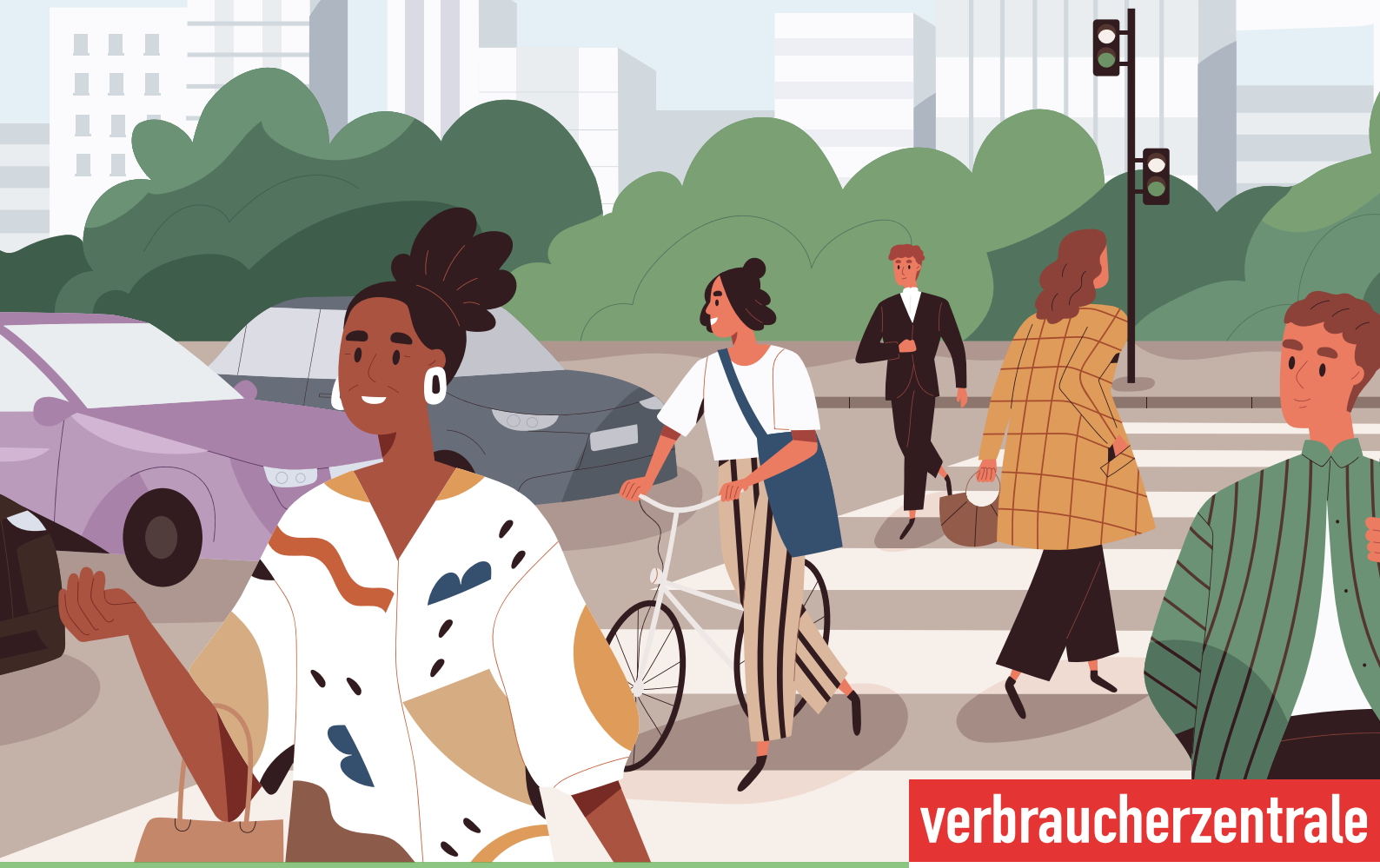


verbraucherzentrale
Hamburg

JAHRESBERICHT 2021

Themen, Zahlen und Finanzen

INHALT

VORWORT 4

VERBRAUCHERZENTRALE HAMBURG E. V. 5

SO WAR 2021 6

HIGHLIGHTS AUS DEN ABTEILUNGEN 12

ZAHLEN & FAKTEN 18

VERBRAUCHERZENTRALE IM QUARTIER 19

EIN MITGLIED STELLT SICH VOR 20

FINANZEN 2021 21

ORGANISATION 22

Liebe Leserin, lieber Leser,

mehr als 55 Tausend Verbraucherinnen und Verbraucher nutzten im Jahr 2021 unsere Consumer-Tech-Angebote. Das ist mit Abstand die höchste Zahl, seit wir vor mehr als sechs Jahren als eine der ersten Verbraucherzentralen solche automatisierten Anwendungen auf unsere Internetseite brachten. Knapp die Hälfte der Nutzungen entfiel dabei auf den Corona-Vertragscheck. Er beantwortet mit wenigen Klicks Fragen rund um in der Corona-Pandemie abgesagte Veranstaltungen und Sportangebote. Sehr gefragt waren auch unser Inkasso-Check und die individualisierten Musterbriefe zu verschiedenen verbraucherrechtlichen Themen.

Es ist gut, dass die Verbraucherzentrale Hamburg auch im zweiten Pandemiejahr solche Hilfen zur Selbst-Information parat hatte und dass diese so gut angenommen wurden, denn im ersten Jahresdrittel konnten wir persönliche Beratungen auf Termin aufgrund des Teil-Lockdowns nur sehr eingeschränkt durchführen. Erst ab Ende Mai ließen die pandemiebedingten Hygieneregelungen eine Öffnung unseres Infozentrums vollumfänglich zu, und wir konnten wieder regulär Termine für persönliche Beratungen zu fast allen Themenbereichen vergeben.

Können Consumer-Techs die individuelle, menschliche Ansprache auf Dauer ersetzen? Sicherlich nicht. Längst nicht alle Themen sind für automatisierte Anwendungen geeignet. Wichtiger noch: Gerade die auf Grund von Sprachbarrieren oder anderer Umstände verletzlichen Verbraucherinnen und Verbraucher bedürfen der persönlichen Ansprache. Die Verbraucherzentrale ist für diese vulnerable Bevölkerungsgruppe oft die einzige niedrigschwellige Anlaufstelle, wenn es um Hilfe und Rat zu Fragen des Konsums geht. Im Bewusstsein dessen führten wir auch in Zeiten des Teil-Lockdowns Beratungen durch, wenn besondere Umstände es erforderten.

Die Möglichkeiten der Digitalisierung erschöpfen sich nicht in Angeboten der Selbst-Information. Digitale Instrumente können – überlegt eingesetzt – die analogen Kanäle ergänzen und uns dabei helfen, unsere Stärken noch besser einzusetzen. Daher sind wir froh, seit Jahresmitte 2021 ein in diesem Sinne breit gedachtes Digitalisierungsprojekt umzusetzen. Über dessen hoffentlich erfolgreichen Abschluss werden wir im kommenden Jahresbericht informieren.

Liebe Leserin und lieber Leser, das Jahr 2021 stellte viele Menschen vor große Herausforderungen, auch in ihrem Arbeitsumfeld. Das war in der Verbraucherzentrale Hamburg nicht anders. Beeindruckt hat mich die Flexibilität, mit der sich unsere Mitarbeitenden immer wieder rasch auf neue Themen und sich ändernde äußere Umstände einstellen konnten. Sie haben die erfolgreiche Arbeit der Verbraucherzentrale Hamburg getragen und ihnen gilt mein besonderer Dank. Unsere Arbeit ermöglicht haben die Unterstützerinnen und Unterstützern in Politik, Verwaltung und in der Zivilgesellschaft. Auch ihnen möchte ich an dieser Stelle danken.

Ich wünsche eine interessante Lektüre!

Michael Knobloch
Vorstand

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.

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.
- 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. (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.
- Sozialverband VdK Landesverband Hamburg e. V.
- ver.di, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hamburg
- **Außerdem 11 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

DAS WAR 2021

Januar

Das Frucht Müsli von Seitenbacher ist die »Mogelpackung des Jahres 2020«. Mehr als die Hälfte der insgesamt 21.409 abgegebenen Stimmen von Verbraucherinnen und Verbrauchern gingen an die Frühstückscerealien. Seitenbacher hatte die Füllmenge der betroffenen Müsli-Packung von 1.000 auf 750 Gramm geschrumpft. Gleichzeitig stieg der Preis pro Tüte im Einzelhandel, sodass das Müsli um 75 Prozent teurer wurde.

2021

01

01/2021 Der Bundesgerichtshof hat bestätigt: Schlüsselnotdienste, die die Notsituation von Verbraucherinnen und Verbrauchern für Forderungen nach weit überzogenen Rechnungsbeträgen ausnutzen, betreiben Wucher. Die Feststellung der obersten Richter im Rahmen eines mehrjährigen Rechtsstreits dürfte Signalwirkung haben und zumindest das Vorgehen Geschädigter gegen kriminelle Firmen vereinfachen.

02

Februar

Einzelhändler müssen gekaufte Artikel, die nicht gefallen, nicht zurücknehmen. Anders verhält es sich bei mangelhafter Ware. Unser UmtauschCheck gibt eine rechtliche Ersteinschätzung rund um Rückgabe, Gewährleistung und Garantie.

02/2021 Gerade in der Corona-Pandemie zeigt sich, wie wichtig neue Wege in der Verbraucherberatung sind. Im Lockdown bieten wir verstärkt telefonische Beratungen, Online-Vorträge und interaktive Tools an. Die Stadt Hamburg unterstützt den Ausbau unserer digitalen Angebote.

02/2021 Vorstand Michael Knobloch trifft Lisa Kern (GRÜNE), Mitglied der Hamburgischen Bürgerschaft und Sprecherin für Bezirke und Verbraucherschutz, zu einem Austausch über Herausforderungen und Ziele des Verbraucherschutzes in Hamburg.

03

März

Auf der Landespressekonferenz präsentieren wir gemeinsam mit Verbraucherschutz-Senatorin Anna Gallina die Ergebnisse des Hamburger Verbraucherschutzpegels. 1.745 Menschen nehmen an der Umfrage teil. Hauptärgernis sind versteckte Preiserhöhungen durch veränderte Füllmengen („Mogelpackungen“), gefolgt von zu viel Zucker in Lebensmitteln. Weitere Ärgernisse sind zu hohe Stromkosten, ein schlechter telefonischer Kundenservice von Unternehmen, unerwünschte Werbeanrufe und Bankgebühren.

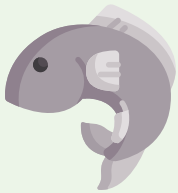
03/2021 Das Oberlandesgericht Stuttgart verbietet der Allianz Lebensversicherungs-AG, die Widerrufsfolgen bei Sofortrentenversicherungen einzelfallunabhängig zu berechnen. Wir hatten zuvor gegen diese Praxis des Versicherers geklagt.

04

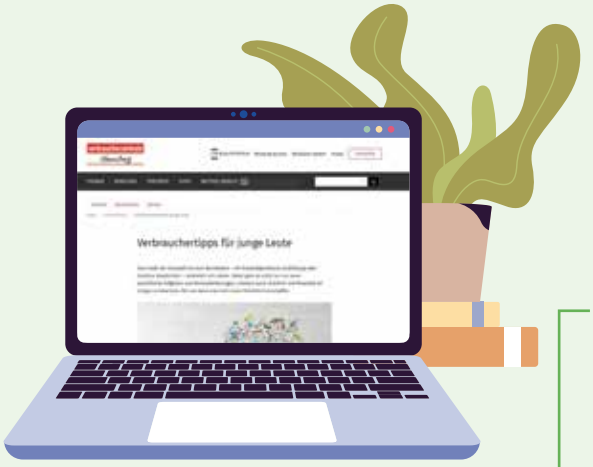
April

Schon kleine Veränderungen in unserem Konsumverhalten können nachhaltig wirken. Der neue Ratgeber der Verbraucherzentrale „Einfach nachhaltig“ navigiert durch die alltäglichen Lebensbereiche von Auto bis Zero Waste – und hilft ganz praktisch, den individuell passenden Kurs für einen umweltbewussten Alltag zu nehmen.

03/2021 Marktcheck! Viele Fischbestände im Meer sind überfischt. Ist Zuchtfisch aus Aquakultur die Lösung? Wir haben stichprobenartig 23 im Handel erhältliche Aquakulturprodukte hinsichtlich ihrer Kennzeichnung, Transparenz und Nachhaltigkeit überprüft.



04/2021 Austausch zwischen Vorstand Michael Knobloch und Sarah Timmann (SPD), Mitglied der Hamburgischen Bürgerschaft und Sprecherin für Verbraucherschutz.



06/2021 Marktcheck! Wir haben zwölf pflanzliche Alternativen zu Fischstäbchen, Lachs, Thunfisch und Co. unter die Lupe genommen. Unser Fazit: gut für die Umwelt, mittelmäßige Nährstoffbilanz und meist nicht so gut für die Haushaltskasse.

Mai

Unser Infozentrum in der Kirchenallee 22 ist wieder regulär geöffnet. Alle persönlichen Beratungsgespräche finden jedoch ausschließlich nach vorheriger Terminvereinbarung statt.

Juni

„Was Du wissen musst“ – Gemeinsam mit der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz haben wir ein neues Informationsangebot geschaffen. Es richtet sich an junge Menschen in Schule, Ausbildung oder Studium.

05 06

05/2021 Laut Preisangabenverordnung müssen Händler neben dem Verkaufspreis für fast alle Lebensmittel sogenannte Grundpreise angeben. Nur bei wenigen Ausnahmen darf der Preis pro Kilogramm oder pro Liter am Regal fehlen. Wegen der mangelhaften Kennzeichnung von Grundpreisen reichen wir Klage gegen eine Aldi Regionalgesellschaft ein.

06/2021 Das Thema Negativzinsen auf Giro- und Tagesgeldkonten bewegt Verbraucherinnen und Verbraucher. Die Nachfrage nach Beratung ist entsprechend groß. In unserer kostenlosen Sonderberatung beantworten wir am Telefon alle Fragen zum Thema Negativzinsen.

Juli

MdB Dorothee Martin (SPD) trifft unseren Vorstand Michael Knobloch in der Verbraucherzentrale.

August

Auf unsere im Mai eingereichte Klage lenkt Aldi ein und erkennt ein Urteil des Landgerichts Itzehoe zu einem fehlenden Grundpreis an. Fehlende oder fehlerhafte Grundpreise gelten im Einzelhandel als Kavaliersdelikt. Behörden kontrollieren fast gar nicht.

08/2021 Im Rahmen von „Harburg feiert Vielfalt“ informieren wir über unsere Arbeit im Quartiersprojekt im Süden Hamburgs. Zu den Gästen an unseren Infostand gehören auch Vertreterinnen und Vertreter aus Politik und Verwaltung: der SPD-Bundestagsabgeordnete Metin Hakverdi, die verbraucherschutzpolitische Sprecherin der SPD-Fraktion in der Hamburgischen Bürgerschaft, Sarah Timmann, Dr. Anke Jobmann, Dezernentin für Soziales, Jugend und Gesundheit im Bezirksamt Harburg, sowie Abgeordnete von Grünen und SPD der Bezirksversammlung Harburg.

07

07/2021 Online-Seminare, Video-Beratung und Co.: Unsere Beratungs- und Informationsangebote werden immer digitaler. Dank unseres neuen Glasfaseranschlusses sind wir für Verbraucherinnen und Verbraucher jetzt noch besser zu erreichen.

07/2021 „Eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten zu einem festen Preis“, so wirbt der E-Scooter-Dienstleister Voi um neue Kundschaft für seine Tages- und Monatspässe. Doch so grenzenlos ist der Fahrspaß nicht. Wir haben das Unternehmen abgemahnt.

08

08/2021 Tschüss, KBE! Kerstin Becker-Eiselen verlässt nach über 27 Jahren die Verbraucherzentrale Hamburg und verabschiedet sich in den wohlverdienten Ruhestand. Die Leitung der Abteilung Geldanlage, Altersvorsorge, Versicherungen übernimmt Sandra Klug.

September

Vom 17. bis 26. September findet die Hamburger Klimawoche statt. Ziel der Initiative ist es, vom umfangreichen Wissen über den globalen Klimawandel und seine Bedrohungen zu einem konkreten Handeln zu kommen. Auch die Hamburger Energielotsen gehören zu den Akteuren auf der Klimawoche.

09/2021 Kaum eine Webseite lässt sich heutzutage noch aufrufen, ohne dass zunächst viele Entscheidungen zum Einsatz von Cookies gefällt werden müssen. Doch viele Banner sind klar rechtswidrig. Wir haben StadtRad, Flinkster und Erento abgemahnt.

Oktober

Wegen einer Klausel in den AGB ihrer Rechtsschutzversicherung haben wir die Württembergische Versicherung AG abgemahnt. Vertrieben wird die Versicherung von dem Tochter-Unternehmen Adam Riese GmbH. Laut der abgemahnten Klausel dürfen Versicherte Schadensfälle ausschließlich telefonisch melden. Wird der Versicherungsfall nicht telefonisch gemeldet, erlischt der Versicherungsschutz.

09 — 10

09/2021 Häufig wird sehr reifes oder nicht mehr perfektes Obst und Gemüse vom Handel einfach aussortiert. Doch jeder vierte Supermarkt oder Discounter bietet solche Produkte mittlerweile zu einem reduzierten Preis an. Das ergab unser bundesweiter Marktcheck.

10/2021 Mit Inkrafttreten des neuen Inkasso-Gesetzes zum 1. Oktober dürfen Inkassounternehmen ab sofort nur noch einen verminderten Kostensatz für ihre Dienstleistung in Rechnung stellen, wenn sie weniger Aufwand mit einer Forderung haben. Doch weiterhin ist für viele Menschen schwer nachvollziehbar, ob Inkassokosten zulässig sind und in welcher Höhe. Hilfe bietet unser kostenloser Inkasso-Check, der die neue Rechtslage abbildet.

November

Wer eine auf seine persönlichen Bedürfnisse abgestimmte Patientenverfügung erstellen möchte, kann dafür unseren kostenlosen Online-Service nutzen. „Selbstbestimmt“ ist auf unserer Internetseite erreichbar und basiert auf Textbausteinen des Bundesministeriums für Justiz und Verbraucherschutz.

Dezember

Bodenbelag, Tresen, Lamellenwände, Türen, Regale und Stellwände … Der Umbau unseres Infozentrums ist nahezu abgeschlossen. Die neue Gestaltung im Erdgeschoss ist zeitgemäß, funktional und schick. Anfang Januar empfangen wir wieder regulär Verbraucherinnen und Verbraucher in unserem IZ.

11 — 12 — 2022

11/2021 Wir haben Klage gegen die Commerzbank eingereicht. Aus unserer Sicht ist ein Verwahrentgelt für Guthaben auf Sparbüchern rechtswidrig. Das gilt auch für gesonderte Vereinbarungen mit Bestandskunden über sogenannte Guthabenentgelte.

11/2021 Viele Online-Händler ändern regelmäßig die Preise für Teile ihres Sortiments. Welche Faktoren beim Onlineshopping eine Rolle spielen können und wann man welchen Preis zahlt, zeigt die Kampagne #wasistdeinpreis.

12/2021 Klimalabel sollen Verbraucherinnen und Verbrauchern helfen, ihren Konsum von Lebensmitteln klimafreundlicher zu gestalten. Dabei können die durch ein Produkt entstandenen CO_2-Emissionen beziffert oder ein Lebensmittel als „klimaneutral“ beziehungsweise „klimapositiv“ gelabelt werden. Wir haben elf Produkte mit Klimalabel im Rahmen eines Marktchecks genauer unter die Lupe genommen und deren Anbieter dazu befragt.

HIGHLIGHTS AUS DEN ABTEILUNGEN

EINKAUF, REISE UND FREIZEIT

Da Fitnessstudios während der Corona-Pandemie über Monate schließen mussten, kündigten viele Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Verträge. Zu ihrer Verärgerung teilten etliche Studios nach Erhalt der Kündigung mit, dass sich der Vertrag um die coronabedingte Schließzeit verlängert habe und dementsprechend erst Monate nach dem vertraglich vereinbarten Kündigungstermin enden würde. Diese einseitige Vertragsverlängerung ist aus unserer Sicht unzulässig. Aus diesem Grund rieten wir den Verbraucherinnen und Verbrauchern dazu, den unberechtigten, teilweise unter Einschaltung eines Inkassodienstleisters geltend gemachten Forderungen der Studios zu widersprechen und keine Zahlungen nach dem ursprünglich vereinbarten Vertragsende mehr zu leisten.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Bereits in der Vergangenheit haben wir Verbraucherinnen und Verbraucher immer wieder vor sogenannten Fake-Shops im Internet gewarnt und ihnen Tipps gegeben, wie diese zu erkennen sind. Dennoch stieg die Zahl der Beschwerden geprellter Verbraucherinnen und Verbraucher in den letzten Jahren stetig an. Daher veröffentlichten wir im Februar 2021 auf www.vzhh.de erstmals eine Liste unseriöser Shops. Die Fake-Shop-Liste umfasste bis zum Jahresende bereits über 400 Einträge. Anhand der aufgeführten URL ist es Verbraucherinnen und Verbrauchern jetzt möglich, sich vor einer Bestellung im Internet über den ausgewählten Shop zu informieren.

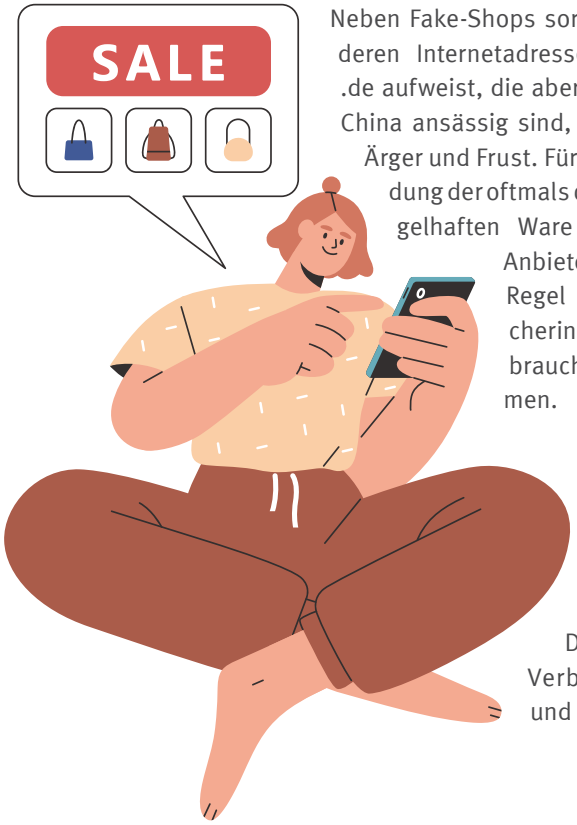
RUNDFUNKBEITRAG

Muss ich Rundfunkbeitrag zahlen? Kann ich meine Wohnung abmelden? Kann ich mich von der Zahlung befreien lassen? Auch 2021 hatten Verbraucherinnen und Verbraucher wieder viele Fragen zum Rundfunkbeitrag und einer möglichen Befreiung. Die Corona-Pandemie wirkte sich spürbar auf die finanzielle Lage vieler Menschen aus. Die Erhöhung des Rundfunkbeitrags im Sommer verstärkte noch einmal die Nachfrage nach der Rechtmäßigkeit des Beitrags und nach Möglichkeiten, diesen einzusparen – beispielsweise durch Ermäßigungen aufgrund einer Schwerbehinderung oder gar einer Befreiung wegen des Bezugs von Sozialleistungen. Im Gespräch mit den Ratsuchenden – telefonisch, schrift-

lich und seit Mitte des Jahres auch endlich wieder persönlich – konnten wir oft eine Lösung finden und dabei immer über die Rechtslage aufklären.

TELEFON UND INTERNET

Homeoffice und keine stabile Internetverbindung: Das führt zu Stress und Verärgerung. Wir unterstützten Verbraucherinnen und Verbraucher dabei, ihre Rechte erfolgreich gegen ihren Telekommunikationsanbieter durchzusetzen und die Hinhaltetaktik der Unternehmen zu beenden.



Neben Fake-Shops sorgten Anbieter, deren Internetadresse die Endung .de aufweist, die aber tatsächlich in China ansässig sind, auch 2021 für Ärger und Frust. Für eine Rücksendung der oftmals qualitativ mangelhaften Ware müssen laut Anbieter-AGB in der Regel die Verbraucherinnen und Verbraucher aufkommen. Meist stehen diese Kosten jedoch in keinem Verhältnis zum Warenwert. Da sich viele Verbraucherinnen und Verbraucher darum gegen eine Rücksendung der Ware entscheiden, greift auch der mitunter angebotene Käuferschutz des Zahlungsdienstleisters nicht.

VERSICHERUNGEN

Die Versicherungsabteilung durfte, vertreten durch Sandra Klug, im April als Sachverständige an der öffentlichen Anhörung des Finanzausschusses des Deutschen Bundestages zum Thema „Schwarmfinanzierung-Begleitgesetz“ teilnehmen. Inhalt der Anhörung war auch effektiver Verbraucherschutz bei Restschuldversicherungen. Es ging konkret um einen Provisionsdeckel für Restschuldversicherungen.

Im Dezember 2021 konnten wir uns über einen tollen Erfolg im Berufungsverfahren gegen die Axa freuen: Aus unserer Sicht durften die Verträge der Axa Unfall Kombirente in den Jahren 2018 und 2019 nicht gekündigt werden. Sah dies die erste Instanz noch anders, so hat das Oberlandesgericht Köln unsere Auffassung bestätigt. Das letzte Wort hat allerdings der Bundesgerichtshof – hoffentlich noch in 2022.

GELDANLAGE UND ALTERSVORSORGE

Verwahrentgelte für Guthaben auf Giro- und Tagesgeldkonten prägten 2021 die Arbeit der Bereiche Geldanlage und Altersvorsorge. Unzählige Verbraucherinnen und Verbraucher schilderten uns ihre Erfahrungen. So drohten Banken und Sparkassen offen mit Kündigung bestehender Konten, wenn Kundinnen und Kunden der Einführung von Verwahrentgelten nicht zustimmen

wollten. Die Commerzbank ging sogar soweit, dass sie einen Negativzins auf Sparguthaben erhob. Diese Praxis haben wir abgemahnt und im Oktober Klage eingereicht.

Mit der Einführung von Online-Experten-Chats beschritten wir 2021 auch digital neue Wege. In Zusammenarbeit mit der Abteilung Insolvenz, Kredit, Konto konnten wir vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern auf diese Weise schnell und unkompliziert Fragen zu Negativzinsen und Bankgebühren beantworten.

IMMOBILIENFINANZIERUNG

Der Traum vom Eigenheim wird durch die immer knapper werdenden Angebote von Bestandsimmobilien und Grundstücken für einen Neubau zunehmend schwieriger zu finanzieren. In 2021 hat sich der Anteil der Beratungsanfragen, wie mit der eigenen Immobilie Geld zu verdienen ist, ohne dabei das Wohnrecht aufzugeben, weiter signifikant erhöht. In diesem stark wachsenden und sich veränderndem Markt kristallisiert sich das Bedürfnis der Ratsuchenden nach neutraler Beratung, aber auch nach klaren (rechtlichen) Regeln für die derzeit wildwüchsigen Angebote heraus. Eine Klage gegen wucherische Kettenkredite eines Anbieters befindet sich in Vorbereitung und wird voraussichtlich in 2022 zu einem weiteren Verfahren des Bündnisses gegen Wucher führen.

KONTO UND KREDIT

Auch 2021 erreichten uns viele Beschwerden über (unberechtigte) Inkassoforderungen und als zu hoch empfundene Inkassokosten. Diesbezüglich hat das am 1. Oktober 2021 in Kraft getretene „Gesetz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht“ noch nicht viel zum Positiven ändern können. Es senkt zwar die Gebühren für säumige Kleinbeträge und für nach der ersten Mahnung bezahlte Rechnungen, hilft aber nur bei neuen und einfachen Fällen mit geringem Streitwert.

Sehr viele Ratsuchende beschäftigte das Urteil des Bundesgerichtshofes vom 27. April 2021, wonach Kreditinstitute bei Änderungen ihrer AGB die Zustimmung ihrer Kundinnen und Kunden einholen müssen. Geldhäuser mussten daher nachträglich um die Zustim-

mung zu aktuellen Gebühren bitten und zu viel gezahlte Kontoführungskosten erstatten. Natürlich mussten wir einige Institute an diese Pflicht erinnern und der Streit, in wieweit rückwirkend zu erstatten ist, ist noch nicht beigelegt.

SCHULDNERBERATUNG

Aufgrund von Kurzarbeit oder Verlust des Arbeitsplatzes sind in der Corona-Pandemie 2021 viele Menschen in Zahlungsschwierigkeiten geraten, auch außerhalb unserer klassischen Klientel. Entsprechend groß war die Nachfrage nach unserer Schuldnerberatung. Auch die Änderungen in der Insolvenzordnung (Verkürzung der Verfahrensdauer auf drei Jahre) wirkten sich spürbar auf die Nachfrage aus. Es kam mitunter zu langen Wartezeiten für die Ratsuchenden.

Im zweiten Jahr der Corona-Krise hatten wir uns auf die besonderen Herausforderungen der telefonischen Schuldnerberatung weitgehend eingestellt. Gleichwohl gestalteten sich die Beratungstermine aufgrund der häufig vorhandenen Sprachbarrieren als schwierig und zeitintensiv. Zum Glück konnten wir Mitte des Jahres zumindest teilweise wieder persönliche Kurzberatungen anbieten. So konnten wir vielen Menschen auch kurzfristig helfen.

GESUNDHEIT UND PATIENTENSCHUTZ

Neben unseren Evergreens – zahlungsunwilligen Versicherungen, falsch abrechnenden Krankenhäusern oder auch Ärztepfusch – stachen 2021 zwei Themen besonders hervor: Zum einen traten im Sommer neue Regelungen in Kraft, welche die Erhebung von Patientendaten durch die Krankenkassen beim Bezug von Krankengeld deutlich einschränken. In unseren Beratungen stellten wir allerdings fest, dass sich zahlreiche Kassen (noch) nicht an die neuen Regelungen hielten. Solche Fälle meldeten wir der zuständigen Aufsichtsbehörde und hielten auch Rücksprache mit der betreffenden Kasse.

Ein zweites Thema waren sogenannte Aligner-Zahnschienen zur Korrektur von Zahnstellungen, welche massiv als Online-Angebot beworben wurden und offensichtlich standardunterschreitend sind. Hier informierten wir die Öffentlichkeit über die Probleme mit gewerblichen Anbietern.

ENERGIE UND KLIMA

„Fördern und fordern“ – dieses Motto prägte die Themenschwerpunkte in der Energieberatung: Die Umsetzung der Bundesförderung für energieeffiziente Gebäude mit nochmals verbesserter Förderkonditionen zum Jahresanfang und die Verpflichtung zur Einbindung Erneuerbarer Energien beim Heizungstausch im Rahmen des Hamburger Klimaschutzgesetzes (seit Juli 2021) dominierten die Beratung.

Unsere bundesgeförderte Energieberatung musste die äußerst beliebten Eignungs-Checks Solar aufgrund der nicht mehr zu bewältigenden Nachfrage im Oktober leider einstellen. Da sich die Ratsuchenden hier vorrangig für Photovoltaikanlagen zur Stromerzeugung interessierten, kreierten wir ein neues Angebot, das eine ausführliche Beratung auch ohne Vor-Ort-Besichtigung ermöglicht. Zur Bewältigung der zahlreichen Anfragen im Bereich Solarenergie richteten wir im Frühjahr eine Schwerpunktberatung Solar ein, die regelmäßig ausgebucht ist.

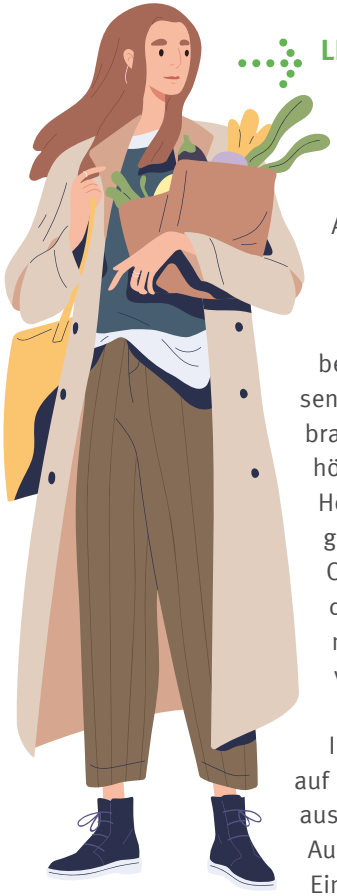
ENERGIERECHT

Im vierten Quartal 2021 kündigte ein Großteil der deutschen Energieversorger massive Preiserhöhungen an. Das führte zu zahlreichen Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Ein Großteil unserer Beratungen drehte sich um unzulässige Preiserhöhungen: Entweder waren diese vertraglich ausgeschlossen oder nicht in der vom Gesetzgeber verlangten Transparenz vom Unternehmen angekündigt. Hier konnten wir in zahlreichen Fällen die Rücknahme der Preiserhöhung erreichen oder zumindest die Beendigung des Vertrags.

Auch 2021 spielten untergeschobene Verträge am Telefon und an der Haustür eine große Rolle in unserer Beratung. Aufgrund der Neuregelung im Energiewirtschaftsgesetz konnten wir vor allem viele am Telefon geschlossene Verträge für unwirksam erklären, weil es an der notwendigen Bestätigung per Textform fehlte.

UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

Die meisten Beschwerden im Jahr 2021 erhielt der Fachbereich Umwelt zu Verstößen bei der Wiedererstattung von Pfandbeiträgen – quer durch alle Getränkesorten und Anbieter. Die Verbraucherinnen und Verbraucher beklagten sich vor allem über Ausreden der Händler, mit denen diese bei der Rückgabe von pfandpflichtigen Einweggetränken versuchten, ihre gesetzliche Pflicht zur Erstattung zu umgehen: „Automat nimmt nicht an“, „das Getränk führen wir nicht“ und „die Dose ist zerdrückt“ waren die oft angeführten Ausflüchte. Gehen im Einzelfall nur wenige Cent verloren (der sogenannte „Pfandschlupf“), sind es bundesweit im Jahr viele hundert Millionen Euro, die Handel und Hersteller zulasten der Verbraucherinnen und Verbraucher widerrechtlich einbehalten.



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Öffentlichkeitswirksame Termine im Kalender der Abteilung Lebensmittel und Ernährung sind Jahr für Jahr die Veröffentlichungen zu Mogelpackungen. Auch 2021 beschwerten sich wieder Tausende Verbraucherinnen und Verbraucher über versteckte Preiserhöhungen und Luftpackungen. Höhepunkt war die Wahl zur Mogelpackung des Jahres: In einer Online-Abstimmung stimmten die meisten der 21 Tausend Teilnehmenden für das Fruchtmüsli von Seitenbacher.

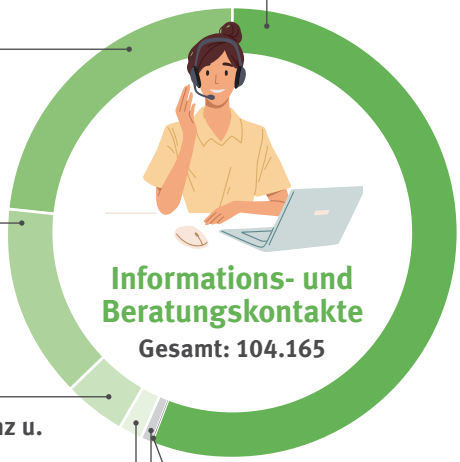
In Marktchecks zu Klimalabeln auf Lebensmitteln sowie zu Fisch aus Aquakultur legten wir unser Augenmerk auf Nachhaltigkeit. Ein Thema, das für Verbraucherinnen und Verbraucher auch beim Einkauf im Supermarkt eine immer größere Rolle spielt.

KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ

Im Rahmen einer gemeinsamen Aktion der Verbraucherzentralen, dem Verbraucherservice Bayern und dem Bund der Versicherten untersuchten wir, wie gut die EU-weiten Datenschutzvorgaben in den Cookie-Bannern verschiedener Webseiten umgesetzt werden. Dabei zeigte sich, dass zehn Prozent der geprüften Webseiten eindeutig rechtswidrige Banner verwendeten. Wir mahnten aus diesem Grund 13 Unternehmen aus dem Bereich Sharing Economy ab.

Auch gegen die Praxis einiger Online-Händler, mittels AGB bestimmen zu wollen, dass pro Bestellung nur ein (käuflich) erworbener Gutschein eingelöst werden kann, gingen wir erfolgreich vor. Die Klausel benachteiligt Verbraucherinnen und Verbraucher erheblich, da sie nicht mehrere Gutscheine für eine Bestellung einlösen können, sondern die Restsumme mit einem anderen Zahlungsmittel begleichen müssen. Darüber hinaus bleiben sie auf den anderen Gutscheinen sitzen bzw. müssen weitere Bestellungen im Shop tätigen, um noch Gutscheine einlösen zu können.

BERATUNGS- UND INFORMATIONSKONTAKTE



Telefonische Beratung
58.216

Schriftliche Beratung (inkl. E-Mail)
24.028

Persönliche Beratung (inkl. Video)
14.554

Vorträge (165 in Präsenz u. Online)
4.489

Ausstellungen u. Infostände (4)
2.000

Energie-Checks
692

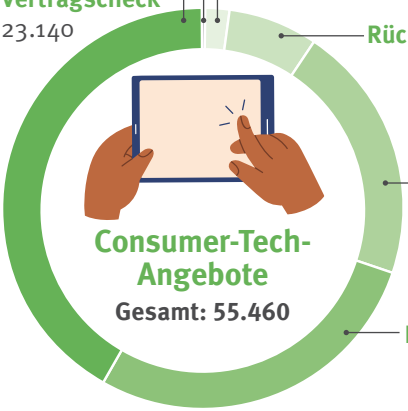
Schieds- und Schlichtungsstellen-verfahren
35

Internetstatistik

Besuche Internetseite	2.625.711
Reichweite Facebook	1.003.768
Reichweite Instagram	33.023
Tweet-Impressions Twitter	298.236

Presse & Öffentlichkeitsarbeit

Medienkontakte	1.752
Pressemitteilungen	135



Patientenverfügungsgenerator
17

Corona-Vertragscheck
23.140

Umtausch-Check
1.162

Rückabwicklungs-rechner
4.039

Musterbrief-generator
11.519

Inkasso-Check
15.583

PERSÖNLICHE BERATUNG VOR ORT UNERSETZBAR

Unsere vom Bund und Land geförderten Informations- und Unterstützungsangebote haben sich in den Quartieren Harburg, Billstedt/Horn, Lurup, Osdorfer Born und Neuwiedenthal zu einem nicht wegzudenkenden Bestandteil des sozialen Hilfesystems etabliert.

Mit Beginn des Lockdowns haben wir in allen Quartieren telefonische Sprechstunden eingerichtet. Die Corona-Pandemie machte jedoch deutlich, dass die persönliche Beratung gerade für das Klientel der Quartiersprojekte unersetzbar ist. Insbesondere Seniorinnen und Senioren oder neuzugewanderte Menschen mit Sprachbarrieren oder Bildungsbenachteiligung sind durch die Digitalisierung benachteiligt. Zur Durchsetzung ihrer Belange finden sie hohe Hürden in der Kommunikation mit Unternehmen vor und können auch den Hilfesystemen nur schwer auf digitalem Weg Unterlagen zukommen lassen. Vieles wurde dadurch aufgeschoben und führte zur Verschuldung.

Quartier in Harburg

Trotz der Einschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie war 2021 für uns ein erfolgreiches Jahr, in dem die quantitative Steigerung unserer Sprechstunden, die Verlässlichkeit unserer Kooperationspartner und überaus positive Erfahrungen in einzelnen Bildungseinheiten uns Mut für die künftige Arbeit machten. Von den Ratsuchenden hatten 84 Prozent zum ersten Mal Kontakt zur Verbraucherzentrale. Einige Infostände konnten trotz der Lockdowns stattfinden. Lag der Schwerpunkt zuvor darauf, für die Bekanntheit des Projekts zu werben, verlagerten wir die Themen unserer Infostände auf die Inhalte, die die Verbraucherinnen und Verbraucher im Quartier bewegen.

Quartiersprojekt in Billstedt/ Horn, Lurup, Osdorfer Born, Neuwiedenthal

Ab Mitte des Jahres gestalteten wir die Arbeit in den vier Quartieren um. Der Fokus sollte nicht mehr ausschließlich auf der Rechtsberatung durch Juristinnen und Juristen liegen. Durch Netzwerkarbeit mit verschiedenen sozialen Einrichtungen vor Ort bauten wir Kontakte auf und bewarben die Quartiersarbeit. Damit können wir in Zukunft auch präventive Bildungsveranstaltungen anbieten. Erste Bildungsangebote zum Thema „Achtung Handyverträge!“ konnten während der kurzen Corona-Lockerungen stattfinden. Zusätzlich bauten wir die Öffentlichkeitsarbeit aus: Wir konnten dank lokaler Journalistinnen und Journalisten unser Projekt in den lokalen Wochenblättern platzieren, wir konzipierten mehrsprachige Flyer zum Beratungsangebot und verteilten sie in den Wohngebieten.

UNABHÄNGIG FÜR MIETER:INNEN STREITEN

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist ein eingetragener Verein. Mitglieder sind 21 verbraucherorientierte Verbände sowie elf Einzelmitglieder. Einer dieser Verbände ist Mieter helfen Mietern Hamburger Mieterverein e. V. (MhM).

Herzstück und Basis des Vereins ist die kompetente und partnerschaftliche Beratung der Mitglieder. Circa 18 Tausend Mitgliedshaushalte werden von einem Berater:innen-Team aus zwölf Volljurist:innen beraten und vertreten – hinzu kommen etwa 30 im Mietrecht erfahrene Rechtsanwält:innen, die ehrenamtlich die Beratung unterstützen. Die Beratung findet in Gesprächsterminen sowie telefonisch und digital per E-Mail oder Videochat statt – letzteres vermehrt in der Pandemie.

Auch wenn MhM Behördenmitarbeiter:innen schult, an Gesetzgebungsverfahren in der Stadt und im Bund mitwirkt sowie im Arbeitskreis Mietenspiegel eingebunden ist, ist der Mieterverein weder parteigebunden noch bequem, wenn die Wohnungs- oder Mietenpolitik nicht dem Schutz oder der Verbesserung von Mieter:innen-Rechten dient.

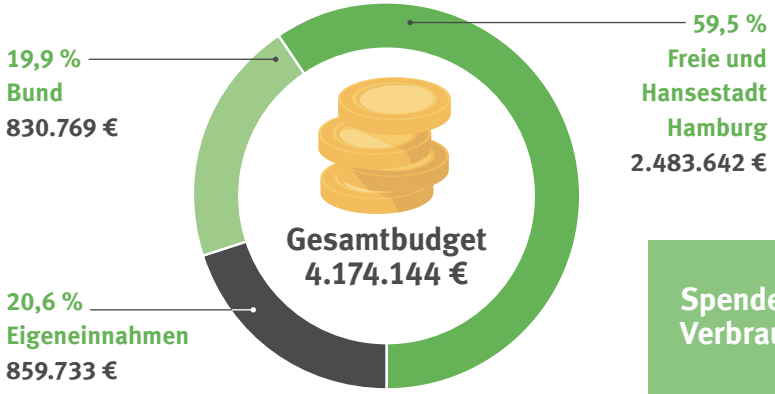
Die Fortentwicklung des Verbotes der Zweckentfremdung (z. B. Leerstand oder gewerbliche Nutzung von Wohnungen) hat MhM in Hamburg ebenso vorangetrieben wie Gesetzesinitiativen durch Stellungnahmen im Bundestag unterstützt, um die Mietpreisbremse zu stärken und ein „Rausmodernisieren“ von Mieter:innen zu verhindern. Reformen der Mietpreisbremse sowie deutliche Beschränkungen von Mieterhöhungen nach Modernisierungen waren die Folge.

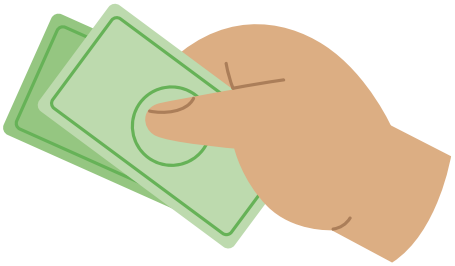
Die von MhM mitgetragenen Volksinitiativen „Keine Profite mit Boden und Miete“ haben mindestens zu einem Umdenken der Hamburger Regierung geführt und ein erfolgreicher Kompromiss ist in Reichweite. Auch Proteste auf der Straße gegen spekulativen Leerstand oder auf den Mietendemos gegen „Mietenwahnsinn“ sind MhM ein wichtiges Anliegen.

Von der politischen Ansage im Bund wie in der Stadt Hamburg, Bauen allein helfe gegen die steigenden Mieten und die Wohnungsknappheit, hält MhM nichts. Angesichts der in Hamburg steigenden Mieten ist das weder kurz- noch mittelfristig ausreichend. Neue Vertragsschlüsse brauchen eine effektive Mietpreisgrenze. Reformbedarf gibt es auch für bestehende Mietverhältnisse. Mieter:innen müssen besser vor Kündigungen und unangemessenen Mietsteigerungen geschützt werden. Ein Zuhause darf nicht mit einem einfachen und oft vorgeschobenen Eigenbedarf in Frage gestellt werden können. Auch dürfen einmalige Mietrückstände nicht zu einem Mietende führen.

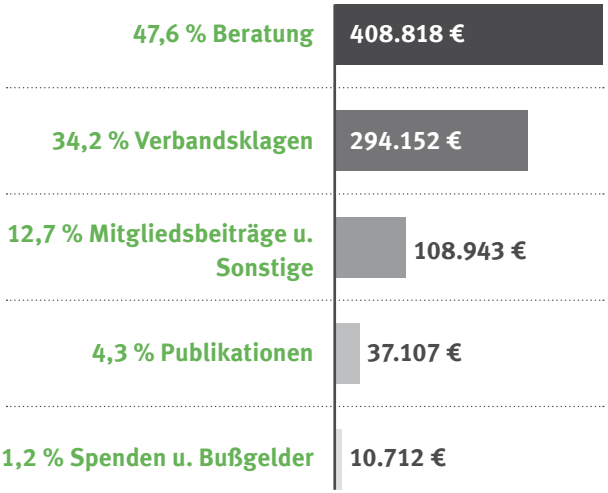
FINANZEN 2021

Zusammensetzung der Finanzquellen





Zusammensetzung der Eigeneinnahmen



Spenden von Unternehmen an die Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

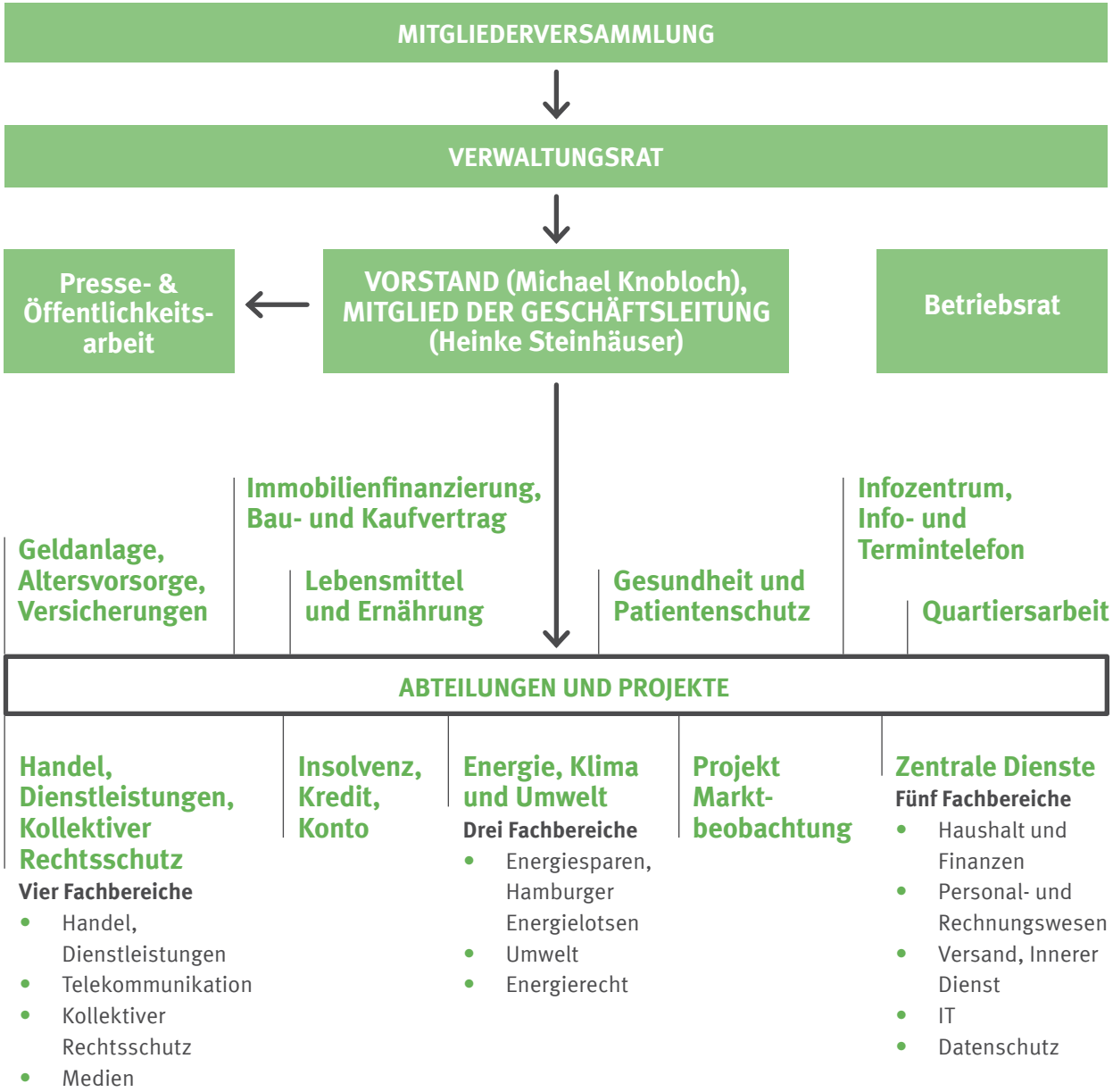
Harry Brot GmbH (2.500 €)

Rückstellungen und Rücklagen

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

Bilanz

Die Bilanz weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von 6 Tausend Euro einen Bilanzgewinn von 205 Tausend Euro und ein zweckgebundenes Vereinsvermögen von 436 Tausend Euro auf.


MITGLIEDERVERSAMMLUNG
VERWALTUNGSRAT
Presse- & Öffentlichkeits-arbeit
VORSTAND (Michael Knobloch), MITGLIED DER GESCHÄFTSLEITUNG (Heinke Steinhäuser)
Betriebsrat
Geldanlage, Altersvorsorge, Versicherungen
Immobilienfinanzierung, Bau- und Kaufvertrag
Lebensmittel und Ernährung
Gesundheit und Patientenschutz
Infozentrum, Info- und Termintelefon
Quartiersarbeit
ABTEILUNGEN UND PROJEKTE
Handel, Dienstleistungen, Kollektiver Rechtsschutz
Vier Fachbereiche
• Handel, Dienstleistungen
• Telekommunikation
• Kollektiver Rechtsschutz
• Medien
Insolvenz, Kredit, Konto
Energie, Klima und Umwelt
Drei Fachbereiche
• Energiesparen, Hamburger Energielotsen
• Umwelt
• Energierecht
Projekt Markt-beobachtung
Zentrale Dienste
Fünf Fachbereiche
• Haushalt und Finanzen
• Personal- und Rechnungswesen
• Versand, Innerer Dienst
• IT
• Datenschutz

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
Fotonachweise: Titelbild und Illustrationen im Innenteil: shutterstock/Good Studio,
Seite 6-11 und Seite 19: Verbraucherzentrale Hamburg, Seite 7/25 (Münzen): freepik/flaticon,
Seite 7 (Fisch): freepik/flaticon, Seite 20: Mieter helfen Mietern Hamburger Mieterverein e.V.

Redaktionsschluss: August 2022

© 2022 Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

verbraucherzentrale
Hamburg