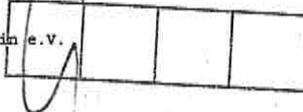


Anlage 4

02. Juli 2014

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.  
Rathausallee 38 · 22846 Norderstedt



Beratungsstelle Norderstedt  
Rathausallee 38  
22846 Norderstedt

Tel. (040) 5 23 84 55  
Fax (040) 5 28 26 04  
norderstedt@vzsh.de  
www.vzsh.de

Herrn  
Oberbürgermeister Hans-Joachim Grote  
Stadt Norderstedt  
Rathausallee 50  
22846 Norderstedt

- 113  
- Bernd HA 7.7

Öffnungszeiten

Mo. 09.00 - 18.00 Uhr  
Di. 09.00 - 13.00 Uhr  
Do. 09.00 - 18.00 Uhr  
Fr. 09.00 - 13.00 Uhr  
sowie nach Vereinbarung

Ihr Zeichen

Unser Zeichen

Telefon

Datum

27.05.2014

Telefonische Beratung

Verbraucherrechtsfragen  
Mo.-Do. 10.00 - 18.00 Uhr  
0900-1-775 441

Altersvorsorge, Geld-  
anlage, Versicherungen,  
Banken  
Mo. -Do. 10-18 Uhr  
0900-1-775 442

Produktberatung  
Mo., Fr. 10.00 - 14.00 Uhr  
0900-1-775 443

1,80 Euro/angefangene  
Minute aus dem deutschen  
Festnetz, Mobilfunktarife  
abweichend

Patienten UPD  
zu den o.g. Öffnungszeiten  
0431-590 99 60

Jahresbericht 2013

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Grote,

mit den Jahresberichten der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein und unserer Beratungsstelle Norderstedt möchten wir Ihnen einen Einblick in unsere Arbeit geben.

Mehr als 11.400 Bürger aus Norderstedt und Umgebung haben im letzten Jahr individuellen Rat bei unserem Team in Norderstedt gesucht oder Aktionen, Veranstaltungen, Vorträgen in und außerhalb unserer Beratungsstelle besucht.

Bei der Stadt Norderstedt bedanken wir uns herzlich für die Unterstützung unserer Arbeit mit 11.000,00 € sowie die Übernahme der Mietkosten in Höhe von 13.548,00 €.

Wir bedanken uns für die konstruktive Zusammenarbeit und freuen uns auf Ihren Besuch!

Mit freundlichen Grüßen

Margrit Hintz  
stv. Geschäftsführerin  
hintz@vzsh.de

Iris Buschmann  
Beratungsstellenleiterin  
buschmann@vzsh.de

Förde Sparkasse  
IBAN DE36210501701002096327  
BIC NOLADE21KIE

Steuer-Nr. 19 294 76194

Anerkannt als gemeinnützige  
Körperschaft durch das  
Finanzamt Kiel-Nord

Eingetragen im Vereins-  
register Nr. VR 1700  
Amtsgericht Kiel

Vorstandsvorsitzender  
Peter Beushausen



verbraucherzentrale *Schleswig-Holstein*

Jahresbericht 2013  
Norderstedt

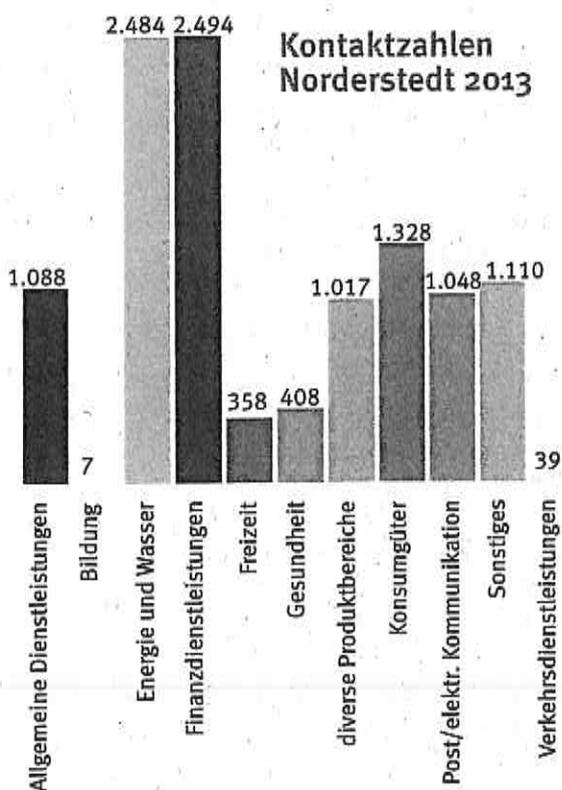
## Die Verbraucherzentrale Norderstedt im Jahr 2013

Die Verbraucherzentrale Norderstedt blickt auf ein erfolgreiches Jahr 2013 zurück. Rund 11.400 Verbraucherinnen und Verbraucher aus Norderstedt und Umgebung suchten Rat und Unterstützung oder nahmen teil an Veranstaltungen und Seminaren. Im Team unserer zentral am Rathausmarkt in Norderstedt-Mitte gelegenen Beratungsstelle arbeiteten neben Iris Buschmann, Leiterin der Beratungsstelle, die Mitarbeiterinnen Heike Vogel und Mandy Rudolph auf 1,7 Personalstellen. Acht freie Mitarbeiter standen für die Fachberatungen zur Verfügung.



Erste Ansprechpartner für ratsuchende Bürger in Verbraucherfragen: Iris Buschmann, Heike Vogel und Mandy Rudolph (von links)

Unsere Beratungsstelle war 2013 wöchentlich 26 Stunden für Ratsuchende geöffnet. In dieser Zeit fanden Fachberatungen zu den Themen Altersvorsorge und Geldanlage, Energie und Bauen, Immobilienfinanzierung, Lebensmittel und Ernährung, Rundfunkbeitrag, Verbraucherrecht, Versicherungen und zahnärztliche Leistungen statt. Erfreulicherweise erzielte die Beratungsstelle in 2013 eine Umsatzsteigerung von 15%.



Die Kontaktzahlen (siehe Grafik) zeigen, dass der Informations- und Beratungsbedarf 2013 insbesondere in den Bereichen „Finanzdienstleistungen“ sowie „Energie und Wasser“ am größten war. Der Bereich „Finanzdienstleistungen“ umfasst hierbei sämtliche Anfragen zu den Themen Altersvorsorge und Geldanlage, Immobilienfinanzierung und Versicherungen.



Martina Bögershausen im Beratungsgespräch zu Altersvorsorge und Versicherungen

Der Bereich „Energie und Wasser“ zeigte einen Schwerpunkt der Anfragen und Beratung sowohl vorrangig zu energierechtlichen Aspekten als auch zu Aspekten des Energiesparens mit den Beratungsthemen Heizungstechnik, Wärmedämmung, Stromsparen, erneuerbare Energien und Fördermöglichkeiten. Überhöhte Heizkostenabrechnungen schockten hierbei viele Kunden. Zum Ende des Jahres suchten Verbraucher vermehrt rechtlichen Rat bei uns, weil ihnen versprochene Neukunden-Bonuszahlungen von ihrem Energieversorger verweigert wurden.

Die anbieterunabhängige persönliche Energieberatung in der Verbraucherzentrale wurde 2013 erweitert durch das Angebot der Vor-Ort-Beratung. Mit unseren Energie-Checks verschafften unsere Architekten und Ingenieure einen Überblick über die gegenwärtige Energiesituation und die Energieeinsparmöglichkeiten privater Haushalte.

Persönliche Beratungen fanden nach Terminvereinbarung statt. Um die telefonische Erreichbarkeit für die Terminvergabe zu erhöhen, wurde 2013 ein Anrufmanagement in der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein eingeführt. Somit konnte die Auslastung der angebotenen Beratungszeiten viel besser gewährleistet werden. Die Verringerung der Wartezeiten führte zu einer höheren Zufriedenheit der ratsuchenden Verbraucher bei der Terminvergabe.

Seminare, Sonderberatungstage und Vortragsveranstaltungen zu interessanten Verbrauchertemen boten wir das ganze Jahr über an. Ergänzt wurde das Beratungsangebot durch den Verkauf der Ratgeber der Verlagsgruppe der Verbraucherzentralen und der Veröffentlichungen der Stiftung Warentest. Die Testergebnisse waren während der Öffnungszeiten kostenfrei einzusehen.

## Finanzierung

Die institutionelle Förderung des Landes Schleswig-Holstein ist unzureichend, selbst um die Basis unserer Arbeit in Norderstedt zu finanzieren. Daher sind unsere Informationen und Beratungen für die Bürger und deren Interessenvertretung in Norderstedt abhängig von zusätzlichen Projektmitteln. So setzen wir seit vielen Jahren auch Mittel des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz für die „Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung“ ein. Dasselbe Ministerium finanziert außerdem vielfältige Aktivitäten des „Wirtschaftlichen Verbraucherschutzes“. Die persönlichen Beratungen mit Energieexperten in der Beratungsstelle, die Energie-Checks bei den Verbrauchern zu Hause, Vorträge der Energieberater und Messebeteiligungen ermöglicht das Bundeswirtschaftsministerium. Der Norddeutsche Rundfunk trägt die Kosten für die Beratung zum Rundfunkbeitrag, die Zahnärztekammer und die Kassenzahnärztliche Vereinigung finanzieren die zahnärztliche Beratung. Nicht zuletzt beteiligen sich auch die Verbraucher, indem Sie für individuelle Beratungsgespräche bezahlen, Fördermitglied sind oder spenden.

Erfreulicherweise leistet auch die Stadt Norderstedt einen Beitrag in Höhe von 24.548 Euro, ohne den unsere Arbeit nicht in diesem Umfang möglich wäre.

## Aktionen und Kooperationen

Weltweit erinnern Verbraucherorganisationen am 15. März an grundlegende Verbraucherrechte. Auch die Verbraucherzentrale nutzt diesen Tag, um kritisch Bilanz zu ziehen und ihre Interessen öffentlich zu machen. 2013 boten wir anlässlich des Weltverbrauchertages eine Sonderberatung zum Thema Geldanlage an. Fördermitglieder erhielten diese Dienstleistung kostenlos. Verbraucher ließen bestehende Geldanlageverträge überprüfen und nutzten die Gelegenheit, im Gespräch mit unseren Experten festzustellen, welche Anlageform ihren tatsächlichen Bedürfnissen entspricht. Hier herrschte nach wie vor große Unsicherheit. Viele Verbraucher investierten in der Vergangenheit – oftmals unwissentlich – in risikoreiche Anlagen und verloren dabei nicht selten einen Großteil ihrer Ersparnisse.

Zum Thema Gewährleistungsrechte nahm die Verbraucherzentrale Norderstedt an der bundesweiten Aktion der Verbraucherzentralen „Wie reklamiere ich richtig?“ teil.

Hintergrund der Aktion waren die Probleme der Verbraucher bei der Durchsetzung von Gewährleistungsrechten. Die Beschwerden entrüsteter Verbraucher zeigten, dass sie häufig in Unkenntnis ihrer tatsächlichen Rechte agierten. Die meisten Verbraucherbeschwerden gab es über Elektro- und Möbelhändler. Unsere Aktion hat gezeigt, dass die Unternehmen häufig behaupten, der Käufer habe den Schaden selbst verursacht. In anderen Fällen wurden die reklamierenden Verbraucher direkt an die Hersteller verwiesen. Mit einem speziellen Vortrags- und erweiterten Beratungsangeboten wurden die verärgerten und frustrierten Kunden umfassend informiert, um berechnigte Ansprüche souverän durchzusetzen.

In Kooperation mit der Stadt Norderstedt führten wir mehrere gut-besuchte Aktionen und Veranstaltungen durch. Wir beteiligten uns mit unserer Energieberatung an der beliebten Norderstedter Messe „Rund ums Haus“, informierten Berufseinsteiger auf der „Jungen Messe“ und nahmen an der „Norderstedter Herbstmesse“ teil. Rund 1.400 Verbraucher, Schüler und Multiplikatoren erreichten wir so mit unserem Informationsmaterial und Beratungsangebot. Unsere guten Kontakte zur Gleichstellungsstelle, die ihr 25-jähriges Bestehen feierte, und zum Seniorenbeirat der Stadt Norderstedt zeigten sich auch in 2013 im regelmäßigen Austausch und gemeinsamen Veranstaltungen. Mit der Gleichstellungsbeauftragten der Stadt führten wir ein Seminar zur Finanzkompetenz „Versicherungen und Altersvorsorge“ für Frauen durch. Eine Kooperation mit dem Seniorenbeirat fand im Rahmen unserer Veranstaltungen „Die alltägliche Abzocke“ im Rathaus Norderstedt und „Angebote für Senioren - was steckt dahinter?“ in der Stadtbücherei Garstedt statt.

Mit der Norderstedter Integrationsbeauftragten führten wir zwei Veranstaltungen zu Ernährungsthemen durch: „Ernährungsbildung für Menschen mit Migrationshintergrund“ und „Fit im Alter“. Weitere Ernährungsthemen boten wir in Kooperation mit der VHS Norderstedt an und nahmen mit einem Infostand an der Veranstaltung „Schulverpflegung kompakt“ der Vernetzungsstellen Schulverpflegung Schleswig-Holstein und Hamburg im Gymnasium Harksheide teil.



Regio-Schau in Bad Segeberg im April 2013

Auch auf der „RegioSchau“ in Bad Segeberg präsentierten wir uns mit unserem Themenspektrum ebenso wie am Tag der offenen Tür im „Haus der Sozialen Beratung“ in Kaltenkirchen. Dies geschah in Kooperation mit unserer Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle und dem Projekt „Beratung zu Finanz- und Haushaltskompetenz“.

Wolfgang Stein,  
Antje Braun,  
Kathrin Holst  
und Anja Meyer-  
Kohrt aus der  
Schuldnerbe-  
ratungsstelle  
Kaltenkirchen  
beim Tag der  
offenen Tür



Insgesamt erreichte die Verbraucherzentrale in und um Norderstedt rund 3.900 Interessierte durch Veranstaltungen und Vorträge.



Verbraucherzentrale Norderstedt

Leitung: Iris Buschmann

Beratung: Mandy Rudolph (bis 31.12.2013),  
Heike Vogel und freiberufliche Honorarkräfte

Rathausallee 38

22846 Norderstedt

Telefon 040/5 23 84 53

Telefax 040/5 28 26 04

norderstedt@vzsh.de

www.vzsh.de



**Sorglos  
abgesichert!**

**Super  
Angebot**

**Bonus-  
programme**

**50% mehr  
Inhalt**

**Freier  
Download**

**Getestet**

**Hochwirksam**

**Billiger  
geht  
nicht**

**Bester  
Preis**

**Sale**

**Null  
Prozent  
Zinsen**

**Top  
Qualität**

**Genuss-  
scheine**

**Beste  
Konditionen**

**verbraucherzentrale**

*Schleswig-Holstein*

**Mehr  
Leistung**

**Wir lassen Blasen platzen!**

**Jahresbericht 2013**

**Super  
Flatrate**

## Vorwort

Auch in 2013 wurden wieder viele Verbraucher übervorteilt oder waren sich mangels Vertrauen in den jeweiligen Anbieter unsicher bei der Auswahl eines Angebotes. In fast 109.000 Kontakten haben wir präventiv oder nach individuellen Kaufentscheidungen geholfen und einige Blasen platzen lassen. Besonders bei Geldangelegenheiten zeigte sich in den Fachberatungen, dass den Ratsuchenden die Risiken ihrer Finanzgeschäfte überwiegend unbekannt waren. Unser Beratungsalltag bestätigte uns unverändert, dass wirtschaftliches Verbraucherwissen flächendeckend in allen Schulen Schleswig-Holsteins zu vermitteln ist.

Daher diskutierten wir in unserem ersten verbraucherpolitischen Frühstück mit Fachpolitikern des Landtags und Vertretern von Landeselternbeirat, Universität und Bildungsministerium über die Herausforderungen bei der Vermittlung von Verbraucherwissen an Schulen. Alle Teilnehmer waren sich einig, dass Schleswig-Holstein als erstes Bundesland mit dem Fach Verbraucherbildung an den Gemeinschaftsschulen einen großen Schritt in die richtige Richtung gemacht hat, aber noch akuter Handlungsbedarf für Weiteres besteht.

Ein energiepolitisches Frühstück mit Fachpolitikern und Experten aus den Ministerien über die hohe Belastung von privaten Haushalten durch die steigenden Energiepreise folgte dann im November 2013. Bei beiden Veranstaltungen wurden wir von den Teilnehmern um eine Fortsetzung der Gespräche gebeten.

Ein weiteres Novum war im letzten Jahr, dass erstmals die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein von einem Bundesausschuss gehört wurde. Unser Justitiar wurde aufgrund unserer jahrelangen Beratungserfahrungen, aber auch unserer bundesweiten Studie über die mangelhafte Aufsicht über Inkassounternehmen, als Experte geladen. So brachten wir die Forderungen aller Verbraucherzentralen zur Inkassoaufsicht in die Verhandlungen über das Gesetz gegen unlautere Geschäftspraktiken im Rechtsausschuss ein.

Auf den folgenden Seiten bieten Ihnen die kurzen Berichte aus den einzelnen Fachbereichen einen Ausschnitt der täglichen finanziellen Herausforderungen von Verbraucherinnen und Verbraucher an den unterschiedlichen Märkten und damit einen Einblick in unsere Arbeit im Berichtsjahr.

In eigener Sache ist an dieser Stelle leider hervorzuheben, dass die Verbraucherzentrale sich unverändert in einer bedrohlichen finanziellen Situation befindet. Ende letzten Jahres sicherten wir dank einer Vereinbarung mit dem Wirtschaftsministerium des Landes Schleswig-Holstein zumindest eine konstante Förderung der Verbraucherzentrale über 699.000 Euro p.a. bis zum Ende der aktuellen Legislaturperiode. Aber zur Existenzsicherung der Institution, zur Aufrechterhaltung des derzeitigen Leistungsangebotes und zur Bewältigung der zukünftigen Verbraucherthemen bedarf es dringend einer dynamischen Anpassung der seit 10 Jahren konstanten Landeszuwendung. Nur so können wir die in der Breite und Tiefe stetig wachsenden Aufgabengebiete bewältigen.

Inflation und Tarifsteigerungen mussten wir erstmals bereits zum Jahreswechsel durch den Abbau von Personalkapazitäten ausgleichen. Dieser und der vorhersehbare weitere Personalabbau in den kommenden Jahren veranlasste die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einer Demonstration vor dem Landeshaus gegen die unzureichende und sich weiter verschlechternde finanzielle Ausstattung der Verbraucherzentrale. Auch wir sehen die Landespolitik weiter in der Verantwortung, die Förderung der Institution als solche besser und vor allem nachhaltiger auszustatten.



Peter Beushausen  
-Vorstandsvorsitzender-



Stefan Bock  
-Geschäftsführer-

## Verbraucherkontakte

### nach EU-Verbraucherbarometer

→ Finanzdienstleistungen	13.780
→ Freizeit	2.280
→ Gesundheit	6.305
→ diverse Produktbereiche	24.694
→ Konsumgüter	17.302
→ Postdienstleistungen/elektr. Kommunikation	8.551
→ Sonstiges	8.194
→ Verkehrsdienstleistungen	129

### nach Kontaktarten

→ Auskunft (intern)	34.364
→ Beratung	23.473
→ Rechtsbesorgung	9.516
→ Messen/Aktionen (611)	33.652
→ Verweis (extern)	7.657

<b>Gesamt</b>	<b>108.662</b>
Internetzugriffe	659.107

## Medienkontakte

Pressemitteilungen, Kolumnen, Verbrauchertelegramme, WVS-Zeitung, Twitter	524
Medienanfragen und Interviews	1.119

## Verbraucherrecht

### Unsere Arbeit – Ihr Gewinn

Im vergangenen Jahr konnte die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein zwei bedeutende Erfolge für den Verbraucher erringen. Zum einen kam es im Juni zu einer Anhörung im Deutschen Bundestag zu dem Gesetz gegen unlautere Geschäftspraktiken. Dieses Gesetz hat drei wesentliche Bereiche zum Inhalt (Inkasso, Urheberrecht und Vertragsschluss am Telefon), zu denen sich die Verbraucherzentrale bereits frühzeitig politisch positioniert hatte. Dementsprechend wurde diese auch als Expertin zu diesem Gesetzesvorhaben gehört. Erfreulicherweise finden sich in dem bereits in Kraft getretenen Gesetz viele Eckpunkte, die die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein entscheidend durch ihre Arbeit mitgeprägt hatte.



Zum anderen hat die Verbraucherzentrale vor Gericht eine wegweisende Entscheidung zur Verbesserung der Transparenz im Supermarkt herbeigeführt. Die Verbraucherzentrale hatte im Rahmen eines Marktchecks festgestellt, dass Smoothies oftmals nicht überwiegend aus den abgebildeten und in der Produktbezeichnung genannten Früchten, sondern häufig weitgehend aus Apfelsaft bestehen. So auch in einem Fall der Schwartauer Werke, die von der Verbraucherzentrale abgemahnt wurden, die Schwartauer Werke doch die Abgabe einer Unterlassungserklärung verweigerten. Am 26.11.2013 verkündete das Landgericht Lübeck das Urteil in diesem Fall, wonach die Schwartauer Werke (nach Ablauf einer so genannten Verbrauchsfrist) ihren Smoothie eindeutiger deklarieren muss.

Im energierechtlichen Bereich hatten viele Verbraucher zunächst mit der Insolvenz der Firma FlexStrom zu kämpfen. Sie fanden bei der Verbraucherzentrale Hilfe zur Klärung der beiderseitigen Ansprüche und ihrer weiteren Möglichkeiten. Beruhigt waren viele zumindest darüber, dass durch die Insolvenz keine Versorgungslücke entsteht, da die Energieversorgung grundsätzlich über den Grundversorger sichergestellt wird.

Auch waren in diesem Jahr weiterhin unwirksame Preiserhöhungen und Verweigerung der Bonuszahlungen durch die Energieversorger Themen, von denen zahlreiche Verbraucher betroffen waren. In der Rechtsberatung, auf Messen und auf Vortragsveranstaltungen sowie durch intensive Pressearbeit haben wir auf die Risiken hingewiesen, aber auch die Chancen aufgezeigt, sich gegen dieses Verhalten der Versorger zur Wehr zu setzen. Die eigens für diese Fälle formulierten Musterbriefe der Verbraucherzentrale halfen den Verbrauchern, ihre Ansprüche gegenüber den Energieunternehmen zu formulieren.

## Finanzdienstleistungen

### Aus kleinen Zinsen Großes machen

Auch im Jahr 2013 stellten Finanzgeschäfte eine große Herausforderung für Verbraucher dar. Wer aus Angst vor der Altersarmut Geld anlegen wollte, musste erkennen, dass sichere Anlagen meist weniger als 1% Zinsen einbringen. Die Kehrseite der Medaille: Wer die niedrigen Zinsen nutzen wollte, um sich Geld für den Erwerb einer eigenen Immobilie zu leihen, musste feststellen, dass die Preise für ein Eigenheim gerade im städtischen Bereich stark gestiegen sind und so der Traum vom Eigenheim schnell wieder zerplatzte. Einzig die Dispozinsen haben sich trotz des aktuellen Zinsniveaus nicht verändert. Wer seinen Überziehungsrahmen nutzt, zahlt weiterhin bis zu 18% Zinsen pro Jahr.

Diesen Herausforderungen hat sich die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein auch im Jahr 2013 gestellt, indem wir Beratung geleistet, Informationen veröffentlicht und Interessen vertreten haben. Die Beratungen rund um Themen der privaten Finanzen werden nach wie vor stark nachgefragt. Erfreulich ist, dass die Anzahl der präventiven Beratungsleistungen rund um den Erwerb einer Immobilie, der privaten Geldanlage oder der Absicherung vor Risiken zugenommen hat. So wurden im Jahre 2012 annähernd 1.500 präventive Beratungen im Bereich Finanzdienstleistungen durchgeführt; im Jahre 2013 über 1.900 Beratungen.

Rechtsrat zur gescheiterten Geldanlage hat, wie in den Vorjahren, noch immer einen hohen Stellenwert in unserer Finanzdienstleistungsberatung. Gerade der Erwerb von Unternehmensbeteiligungen oder kapitalbildenden Versicherungsprodukten führt immer wieder zu großen finanziellen Verlusten. Da in Darlehensverträgen immer wieder fehlerhafte Widerrufsbelehrungen auftauchen, bieten die Beratungsstellen die Überprüfung dieser Belehrungen an. Sollte die Belehrung fehlerhaft sein, so lässt sich auch noch Jahre später der Vertrag widerrufen und gegen ein preiswerteres Darlehen ersetzen.

In Pressemitteilungen oder Interviews wurden die Themen Altersvorsorge und Gefahren des grauen Kapitalmarktes immer wieder thematisiert. So haben wir uns bereits im Herbst 2013 zu der Entwicklung des Unternehmens Prokon aus Itzehoe in Beiträgen des NDR und Artikeln der regionalen Presse geäußert. Interessanterweise konnten wir uns in diesem Fall schon auf eine Warnung vor sogenannten Genussscheinen berufen, die wir in einer Pressemitteilung am 10. August 2010 unter der Headline: „Viel Wind um nichts – Verbraucher irritiert wegen PROKON Werbesendungen“ veröffentlichten.

Aufgrund von Verbraucherbeschwerden haben wir immer wieder Banken, Versicherungen, Bausparkassen und Finanzvermittler angeschrieben. Hierdurch ergaben sich Kontakte zu kompetenten Ansprechpartnern in den einzelnen Unternehmen, sodass wir in geeigneten Fällen eine besonders effektive außergerichtliche Klärung von Streitigkeiten im Interesse der Verbraucher erreichten.

## Lebensmittel und Ernährung

Gutes Geld nur für gute Produkte

Immer wieder passiert es, dass Verbrauchern der Schwarze Peter für Skandale im Lebensmittelmarkt zugeschoben wird. Durch den Kauf von billigen Produkten seien sie Schuld an der Situation. Doch allein mit dem Kauf von teuren Produkten lässt sich wenig verändern. Immer wieder stehen auch hochpreisige Produkte bei Lebensmittelskandalen im Fokus, so beispielsweise beim Pferdefleischskandal Anfang letzten Jahres. Nicht immer sind



Kohltag Sophienhof 2013

es teure Produkte, die bei Warentests gute Noten erhalten. Dank ausgeklügelter Marketingstrategien sind es Verbraucher, die für ihr Geld häufig nicht das erhalten, was sie glauben. Im Müsli, beworben mit dem Slogan „30% weniger Zucker“, verbergen sich zahlreiche andere Süßmacher. Letztlich hat es kaum weniger Kalorien als das Originalprodukt, kostet aber mehr. Joghurt oder Früchtetees erhalten ihren Geschmack nicht aus abgebildeten Früchten, sondern häufig aus künstlichen Aromen – alles ganz legal. Erlaubt ist auch, dass Kunden für Produkte in Geschenkverpackungen dreimal so viel für den Inhalt zahlen, wie unser Marktcheck zeigte – ärgerlich ist es trotzdem. Der Grundpreis, mit dessen Hilfe Preistricks gut zu entlarven sind, fristet noch ein Schattendasein.

Deshalb setzen wir uns mit Informationen, Beratung und Interessenvertretung dafür ein, Verbraucher vor Irreführung und Täuschung sowie gesundheitlicher Beeinträchtigung zu schützen. Bedarfsgerecht und qualitätsbewusst einkaufen, Werbetricks durchschauen und die Sinnhaftigkeit eines nachhaltigen Konsums verstehen, sind die Ziele.

In 181 Veranstaltungen sowie zahlreichen Beratungen haben wir 2013 die Konsumkompetenz rund um Lebensmittel und Ernährung von ca. 13.000 Verbrauchern gestärkt. Beispielhaft seien die Norla, die Kohltag, der Nachhaltigkeitstag der Kieler Uni, Projekttag in Schulen und Gesundheitstage in Firmen und Ministerien genannt. Podiumsdiskussionen, Lehrerfortbildungen, Vorträge für Landfrauenvereine, Sozialverbände und Bildungsträger gehören ebenso dazu. Tausende Schleswig-Holsteiner haben sich unserer Broschüren und Faltblätter bedient.



Durch aktive Projektakquise bei Bund, Land und Bingo haben wir für spezielle Zielgruppen wie Senioren, Kindertagesstätten und Schulklassen über die Projekte Fit im Alter, Kita Kids INFORM, Ess-Kult-Tour, Teller statt Tonne und Klimaschutz für Kinder und etliche Jugendliche Veranstaltungen durchgeführt.

In Presseveröffentlichungen, Verbrauchertelegrammen, Tweets sowie in Interviews im Hörfunk, Fernsehen und Printmedien können wir auf rund 200 Medienbeiträge zurückblicken. Themen waren unter anderem der Pferdefleischskandal, Aflatoxine, Nahrungsergänzungsmittel und Zucker.

## Energie

Energieberatung rechnet sich

Diese seit 1978 geltende Maxime der Energieberatung hat nichts an Aktualität eingebüßt. Sie gewinnt sogar immer größere Bedeutung vor allem für einkommensschwache Haushalte. Die Energiekosten haben sich seit 2000 nahezu verdoppelt. Besonders die Stromkosten belasten das enge Budget von ALG-II-Empfängern, Älteren mit geringen Renten, Studenten und Geringverdienern. Das Land hat daher in 2013 einmalig Mittel bereit gestellt, um diese Zielgruppe noch besser mit der Energieberatung zu erreichen. Seit Juni konnten wir in zahlreichen Veranstaltungen Multiplikatoren wie Schuldnerberater, Fallmanager und Sozialarbeiter informieren. Sie können ihr Klientel nun besser auf die Möglichkeit einer kostenlosen Energieberatung – dank der Finanzierung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie – hinweisen. In Kooperation mit Jobcentern fanden Schulungen auch von ALG-II-Empfängern zum Energiesparen statt.

Im Oktober starteten wir gemeinsam mit dem SHEFF-Z, einer Einrichtung der Gesellschaft für Energie und Klimaschutz gmbH, die Aktion „stromabwärts“. Wir haben 2.022 Schleswig-Holsteiner zur Teilnahme motiviert. Sie kontrollieren nun ein Jahr lang ihren Stromverbrauch und können mit Hilfe von regelmäßigen Tipps per Mail und der Energieberatung ihren Stromverbrauch reduzieren. Teilnehmer, die mehr als 10% sparen, haben die Chance auf wertvolle Gewinne.



Energieberater  
Dipl. Ing Florian Schmölz

Die Energie-Checks sind ein neues – ebenfalls vom Bund finanziertes – Beratungsangebot. Sie haben den Nerv der Schleswig-Holsteiner getroffen und zu einer deutlichen Steigerung der Beratungszahlen geführt. In 1.091 Haushalten haben unsere Energieberater den Strom- und Heizenergieverbrauch unter die Lupe genommen, auf Energiefresser, Schwachstellen am Gebäude, der Heizungsanlage oder an Geräten hingewiesen und den Verbrauchern energiesparendes Verhalten nahe gebracht. Eine Beratung im häuslichen Umfeld direkt am Anschauungsobjekt ist für die Verbraucher viel einleuchtender als ein theoretisches Beratungsgespräch und damit auch nachhaltiger. Außerdem suchten über 3.000 Verbraucher die Energieberatung in den fünf Beratungsstellen und 15 Stützpunkten in Rat-, Kreishäusern und Büchereien auf, um Fragen zum Stromverbrauch, zu Feuchtigkeit und Schimmel, Heizungsanlagen, Wärmedämmung und Fördermittel klären zu lassen. In 59 Vorträgen sowie auf Messen informierten wir weitere 2.118 Verbraucher über diese Themenfelder.

	2013	2012
Beratungsgespräche	3.027	3.205
Energie-Checks	1.091	97
Detail-Checks (FMO)	103	124
Vortragsteilnehmer/innen	1.039	1.102
Kurzberatungen auf Messen	1.079	1.233
Summe	6.339	5.761

In einer energiepolitischen Diskussion mit Vertretern der Landesregierung und des Parlaments haben wir die Belastung der Verbraucher durch die ungleiche Verteilung der EEG-Umlage und der Netzkosten deutlich gemacht. Diesen Austausch wollen wir künftig regelmäßig pflegen.

## Gesundheit und Pflege

### Patienten stärken

Unsere Beratungsstelle der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland kann auf ein arbeitsreiches und erfolgreiches Jahr 2013 zurückblicken. Trotz personeller Unterbesetzung konnten die Beratungszahlen bei fast 4.000 Beratungen im Jahr gehalten werden. Auch in diesem Jahr bekamen die Berater der UPD von Ratsuchenden in Schleswig-Holstein und auch über die Grenzen von Schleswig-Holstein hinaus viel positives Feedback.

Am 1. Juli hat die UPD den ersten Monitor „Patientenberatung“ dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung übergeben. Die Medienresonanz auf den Monitor war bundesweit überragend. Mehr als fünfhundert Zeitschriften, Magazine, Radio- und Fernsehsender haben darüber berichtet. Regional verstärkte die UPD ebenso ihren Bekanntheitsgrad durch gemeinsame Veranstaltungen nicht nur mit der Verbraucherzentrale, sondern auch mit Kooperationspartnern, wie zum Beispiel der Deutschen Vereinigung für Soziale Arbeit im Gesundheitswesen.

Im August 2013 ist das Gesetz zur Beseitigung sozialer Überforderung bei Beitragsschulden in der Krankenversicherung in Kraft getreten, was ebenfalls mit einer überdurchschnittlich hohen Beratungsanfrage im letzten Quartal des Jahres verbunden war. Viele Ratsuchende haben das Beratungsangebot der UPD genutzt und eine Lösung für ihre belastende finanzielle Situation beruhend auf horrenden Beitragsschulden gefunden.

Neben den bereits beschriebenen Themen stellten statistisch gesehen die folgenden Themengebiete die höchste Anfragenquote dar: Ansprüche gegenüber Kostenträgern, Behandlungsfehler, das allgemeine Sozialrecht, Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten sowie die Hilfe zur Alltags- und Lebensbewältigung. Das im Februar 2013 in Kraft getretene Patientenrechtegesetz sorgte für eine steigende Nachfrage in der Beratung. Man spürte Unsicherheit, aber auch Hoffnung bei den Ratsuchenden, die einige Erwartungen in das Patientenrechtegesetz gelegt hatten.

### Guter Rat spart – auch beim Zahnarzt

Deshalb suchten viele Verbraucher die zahnärztliche Beratung auf, die Zahnärzte der Zahnärztekammer und kassenzahnärztliche Vereinigung durchführen. Sie prüfen, ob die Heil- und Kostenpläne angemessen sind oder es doch noch eine günstigere Lösung gibt. Denn Zahnersatz und Implantate bedeuten für die Verbraucher erhebliche Ausgaben, weil die Krankenkassen nur noch geringe Zuschüsse zahlen. Gelegentlich geht es auch um Probleme mit dem Zahnersatz oder die Qualität von Materialien.

### Angemessene Preise für Pflege und Wohnen

Unser Projekt „Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz – stärkerer Verbraucherschutz durch mehr Selbstbestimmung“ lief im Mai 2013 aus. Stattdessen startete das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend im Juni 2013 das Folgeprojekt. Darin unterstützen wir weiterhin pflegebedürftige und behinderte Menschen sowie deren Angehörige bei Fragen rund um die Verträge mit Betreibern von Pflegeheimen, neuen Pflegewohnformen und Einrichtungen der Behindertenhilfe. Durch die Prüfung zahlreicher Verträge und die Feststellung, dass viele Vertragsklauseln die Verbraucher zu Unrecht benachteiligen, konnten wir Verbrauchern viel Geld ersparen. Zudem konnten wir den Verbrauchern behilflich sein, indem wir ihnen den Weg aufzeigten, wie sie gegen unrichtige Entgelterhöhungen oder anspruchlose Forderungen seitens der Anbieter vorgehen können. Wir beteiligen uns an der bundesweiten Hotline und führen Informationsveranstaltungen durch, auch für Menschen mit geistigen Behinderungen in leicht verständlicher Sprache.

## Verbraucherbildung

### Eine Investition in die Zukunft

Verbrauchern fehlt es gegenüber Anbietern häufig an Fachkenntnissen, Informationen und/oder auch Erfahrungen. Verbraucherschutz hat das Ziel, dieses Ungleichgewicht auszugleichen.

Genau hier setzt auch Verbraucherbildung (VBB) an. Sie reduziert das Ungleichgewicht zwischen Verbraucher und Anbieter. In allen Konsumfeldern wie: Ernährung und Gesundheit, Finanzen, Medien und dem nachhaltigen Konsum geht es um Themen, die insbesondere auch junge Menschen unmittelbar betreffen und interessieren. Als Verbraucher müssen sie noch nicht mit den gleichen rechtlichen Konsequenzen leben wie Erwachsene, werden aber schon mannigfaltig beeinflusst, beispielsweise durch direkt an sie adressierte Werbung in sozialen Netzwerken. Sie kaufen Markenkleidung, Zeitschriften und Süßigkeiten. Sie laden Apps auf ihr Smartphone und werden Opfer von App-Abzocke. Durch die Stärkung von Alltagskompetenzen werden SchülerInnen und Schüler in die Lage versetzt, ihre Entscheidungen als Konsumenten selbstbestimmt, gesundheitsfördernd, qualitätsorientiert, nachhaltig und sozial verantwortlich zu treffen. Davon profitieren die jungen Menschen unmittelbar. Gute Verbraucherbildung beeinflusst das Konsumverhalten jedoch ein Leben lang. Sie fördert systematisch und mit Blick auf die Zukunft eines jeden Einzelnen die Kompetenzen, die Menschen brauchen, um sich sicher in der Konsumwelt zu bewegen.

In verschiedenen Projekten haben wir Schulen auch 2013 wieder mit unserem Fachwissen unterstützt, so zum Beispiel die Gemeinschaftsschule Wilster. Diese Schule schreibt Verbraucherbildung groß, indem sie ein eigenes Konzept zur Verbraucherbildung entwickelt hat. Den Prozess zum Umbau der Gemeinschaftsschule Wilster zur Verbraucherschule begleiten wir dank einer Projektförderung der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz. Dies tun wir beispielsweise mit Workshops für die SchülerInnen und Schüler, Fortbildungen für Lehrkräfte, Informationsveranstaltungen für

Eltern, Unterstützung bei Tagen der offenen Tür und bei der Öffentlichkeitsarbeit.



Bei der Auftaktveranstaltung am 25.10.2014 überreichte Stefan Bock, VZSH (mi.), der Schulleiterin Marlis Krumm-Voeltz (re.) sowie der Initiatorin des Vorhabens und VBB-Fachleiterin Dorothea Venzke (li.) das Logo für eine Verbraucherschule von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz.

An der Christlichen Schule Kiel konnten wir unser von der Stadt Kiel gefördertes Projekt „Kurs Finanzkompetenz“ fortsetzen. In enger Absprache mit den dortigen Lehrkräften arbeiten wir in Wahlpflichtkursen mit Schülerinnen und Schülern jeweils über das ganze Schuljahr hinweg. Die fachlichen Inhalte waren Haushalts- und Budgetplanung, Geld und Werte, Werbung, Handy, Internet (hier auch Umgang mit persönlichen Daten und sozialen Netzwerken), Bankgeschäfte, Kredite, Bürgschaften, Versicherungen, Vorsorge, Geldanlagen, Rechte und Pflichten.

Im Bundesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ lagen die Schwerpunkte bei den Themen Finanzdienstleistungen, digitale Welt und unlauterer Wettbewerb. In zwei vom Land Schleswig-Holstein geförderten Projekten wendeten wir uns zum einen gezielt an ältere Bürgerinnen und Bürger in Schleswig-Holstein. Zum anderen unterstützten wir junge Berufseinsteiger bei allen wichtigen Verbraucherfragen rund um das Berufsleben.

Verbraucherbildung umfasst alle Themenbereiche der Verbraucherzentrale. Allein mit den hier beschriebenen Maßnahmen und Themen erreichten wir mit 261 Vorträgen, Informationsveranstaltungen oder Messen 9.780 Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

## Beratung von Schuldnern in Bad Segeberg und Kaltenkirchen

Mit wenig Geld ein schuldenfreies Leben führen – dabei unterstützen die Mitarbeiter/innen in den Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen Bad Segeberg und Kaltenkirchen. Die Schwierigkeiten und Probleme der Verbraucher in der modernen Marktwirtschaft werden bei ihrer Arbeit besonders deutlich. Viele Schuldner haben Defizite in finanzieller Allgemeinbildung. Oft mangelt es auch am Leseverständnis. Sie sind nicht in der Lage, die von ihnen geschlossenen Verträge für Versicherungen, Mobiltelefone u.a. zu verstehen. Für nahezu alle Klienten gilt, dass sie ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen können. Sie haben Verträge für Ratenkäufe, Mobiltelefone, überflüssige Versicherungen, Abonnements etc. abgeschlossen, die sie nicht mehr bedienen können. Sie wissen häufig nicht, wem sie Geld schulden und wie

viel. Hohe monatliche Verpflichtungen engen die Spielräume für Schuldentilgungen ein und das restliche Geld reicht oft nicht mehr für den Lebensunterhalt. Diese Notlage entsteht vielfach durch unerwartete Ereignisse wie Arbeitslosigkeit, Krankheit, Scheidung und Trennung. Viele überschuldete Menschen kommen erst in einer Krise in die Beratung, wenn Energiesperre, Wohnungsverlust, Lohn- und Kontenpfändung oder gar der Verlust des Arbeitsplatzes drohen. Sie benötigen kurzfristige Hilfe.

2013 waren das etwa zwei Drittel der Klienten.

Mit Hilfe der Budgetberatung und der Führung eines Haushaltsbuches erfolgt zunächst die Sicherung der Zahlung der existentiellen Kosten wie Miete, Strom, Lebensunterhalt. Danach verschaffen sich die Berater/innen Überblick über die bestehenden Schulden. Immer wieder stellen sie fest, dass Forderungen z.T. verjährt oder verwirkt sind. Häufig pfänden Gläubiger und Inkassobüros Konten. Dann hilft die Einrichtung eines Pfändungsschutz-Kontos (P-Konto), für das die Beratungskräfte 129 Bescheinigungen ausgestellt haben. Insgesamt bearbeiteten die Mitarbeiter/innen 1.082 Fälle. Dahinter stehen allein über 7.000 telefonische und persönliche Kontakte mit Schuldnern und Ratsuchenden. Diese Arbeit finanziert der Kreis Segeberg seit vielen Jahren mit 195.000,00 Euro p.a.

### Fälle in der Schuldnerberatung

→ Telefonische Kurzberatung .....	115
→ Kurzfristig betreute Klienten .....	514
→ Langfristig betreute Klienten .....	453
→ gesamt .....	1.082

Außerdem finanziert der Kreis Segeberg im Rahmen der kommunalen Begleitmaßnahmen gemäß § 16a SGB II das Projekt Finanz- und Haushaltskompetenz mit jährlich 45.000,00 Euro. Langzeitarbeitslose, die keine Übersicht über ihre Einnahmen, Ausgaben und Schulden haben, lernen hier ihre Papiere zu ordnen, das knappe Budget einzuteilen und keine neuen Schulden zu machen, um im Anschluss eine Schuldnerberatung mit dem Ziel der Entschuldung zu erhalten. Insgesamt 133 ALG II-Empfänger erhielten eine intensive Beratung, weitere nahmen an 18 Gruppenveranstaltungen teil.

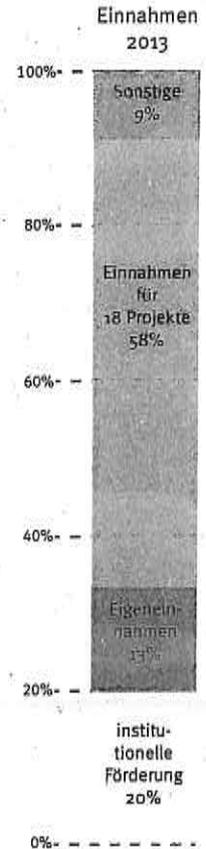
Immer häufiger schließen niedriges Einkommen, Arbeitslosigkeit, geringe Aussichten auf einen neuen Arbeitsplatz oder Erwerbsunfähigkeit eine Schuldenregulierung aus eigenen Mitteln aus. Dann bleibt nur der Weg des Insolvenzverfahrens, das hohe Anforderungen an die Schuldner stellt und einen Einigungsversuch mit sämtlichen Gläubigern voraussetzt. Die erforderliche Beratung und Betreuung im Insolvenzverfahren in Bad Segeberg und Kaltenkirchen hat das Land Schleswig-Holstein mit 128.149,50 Euro finanziert. Für 123 Klienten stellten die Beratungskräfte nach sorgfältiger Prüfung und Vorbereitung Insolvenzanträge. Weitere 98 Klienten betreuten sie während des Verfahrens.

In einer geordneten finanziellen Situation durch ein Insolvenzverfahren, Vereinbarungen mit Gläubigern, sparsamer Haushaltsführung u.a.m. sind viele Klienten dann wieder auf dem Arbeitsmarkt vermittelbar, so dass die öffentlichen Haushalte entlastet werden.

Außerdem führten die Beratungskräfte 19 Präventionsveranstaltungen bzw. Schulungen von Multiplikatoren durch.

## Einnahmen

Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Technologie des Landes Schleswig-Holstein .....	761.824,02
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein .....	117.570,10
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz .....	288.933,51
Bundesministerium für Wirtschaft .....	73.883,49
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend .....	20.197,05
Kreis Segeberg .....	227.243,00
Kommunen .....	71.899,13
Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. ....	529.564,44
→ Beratung .....	254.644,54
→ Veranstaltungen und Veröffentlichungen .....	36.977,15
→ Spenden, Mitgliedsbeiträge, Geldbußen .....	22.689,34
→ Sonstige .....	215.253,41
utsche Stiftung Verbraucherschutz .....	3.943,13
Norddeutscher Rundfunk .....	46.884,96
Schleswig-Holsteinischer Sparkassen- und Giroverband .....	15.208,26
Spitzenverbände der Krankenkassen .....	162.433,64
Überträge und Rückstellungen .....	99.784,89
<b>Summe der Einnahmen .....</b>	<b>2.419.369,62</b>



## Ausgaben

Personalausgaben .....	1.849.309,34
Sachausgaben .....	510.067,78
→ Geschäftsbedarf .....	41.395,63
→ Post- und Fernmeldegebühren .....	36.966,02
→ Geräte und Ausstattungsgegenstände .....	58.232,23
→ Gebäudebewirtschaftung .....	30.890,52
→ Mieten und Pachten .....	134.398,45
→ Reisekosten .....	21.490,82
→ Veranstaltungen und Veröffentlichungen .....	46.311,30
→ Marketing und Öffentlichkeitsarbeit .....	14.838,65
→ Sachverständigen- und Gerichtskosten .....	2.432,05
→ Mitgliedsbeiträge .....	500,00
→ Nicht abziehbare Vorsteuerzahlungen .....	15.491,63
→ Zuschuss des Trägers zur Schuldner- und Insolvenzberatung .....	21.564,79
→ Sonstige und Rückstellungen .....	85.555,69
<b>Summe der Ausgaben .....</b>	<b>2.359.377,12</b>
<b>Überträge und Rückzahlungen .....</b>	<b>59.992,50</b>

### Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V. – Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel  
 Telefon 0431/59 09 90, Telefax 0431/5 90 99 77  
 info@vzsh.de  
 V. i. S. d. P.: Geschäftsführer Stefan Bock  
 Redaktion: Thomas Hagen  
 Die Begriffe „Verbraucher“ und „Patienten“ werden in diesem Bericht geschlechtsneutral verwendet.  
 Gestaltung: pur.pur GmbH Visuelle Kommunikation  
 Druck: Grafik + Druck

## Mitgliedsverbände

Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen, BFW LV Nord e. V., Bündnis 90/Die Grünen Landesverband SH, CDU SH, Coop SH e. G., Deutscher Familienverband, Deutscher Frauenring e. V., Deutscher Mieterbund Landesverband SH e. V., DHB-Netzwerk Haushalt e.V., FDP Landesverband SH, Haus&Grund SH, Hausfrauen-Union e. V., Investitionsbank SH, Kieler Frauenbildungsverein e.V., LandesFrauenRat, Landesjugendring SH e. V., Landessenorenrat SH e. V., LandFrauenVerband SH e. V., PRO BAHN SH/HH, Rationalisierungskuratorium der Deutschen Wirtschaft e. V., Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e. V., Sozialverband Deutschland e. V., Landesverband SH, SPD Landesverband SH, Verband Wohneigentum SH e. V., Zahnärztekammer SH

## Verbrauchergemeinschaften

Verbrauchergemeinschaft Kreis Steinburg, Verbrauchergemeinschaft Kreis Stormarn e. V., Verbrauchergemeinschaft Lübeck e. V., Verbrauchergemeinschaft Neumünster

## Vorstand

Vorsitzender: Peter Beushausen  
Stellvertretende Vorsitzende: Jutta Hartwig, Rolf Teucher  
Ehrenvorsitzender: Günter Meyer-Bettyn  
Beisitzer: Ilse Fischer, Kristina Herbst,  
Hans-Peter Küchenmeister, Ursula Sassen,  
Dietmar Walberg, Birgit Wille  
Beratende Mitglieder: Petra Oschadléus und Jochem Schlotmann

## Beirat

Vorsitzender: Jochem Schlotmann  
Beisitzer: Christa Adam, Jochen von Allwörden, Dr. Patrick Breyer,  
Heidrun Clausen, Dietmar Funk, Wilfried Hoops, Karsten Jasper, Anita Klahn,  
Hans-Peter Malkowsky, Flemming Meyer, Regina Poersch, Prof. Dr. Martin Schellhorn,  
Dr. Petra Schulze-Lohmann, Bernd Voss

## Geschäftsführung

Stefan Bock

## Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen

→ Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen e. V., Kiel  
→ Patienten-Ombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e. V.  
→ Rationalisierungskuratorium der Deutschen Wirtschaft e. V., Bremen

→ Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e. V., Kiel  
→ VBLU Versorgungsverband bundes- und landesgeförderter Unternehmen e. V., Bonn  
→ VZBV, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände e. V., Berlin

## Mitarbeit in Organisationen

→ Beirat der DGE, Sektion Schleswig-Holstein  
→ Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (VZBV), Berlin  
→ Einigungsstelle zur Beilegung von bürgerlichen Rechtsstreitigkeiten bei der Industrie- und Handelskammer zu Kiel  
→ Koordinierungsstelle Schuldnerberatung Schleswig-Holstein  
→ Netzwerk „Ernährung“ in Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie und Gleichstellung  
→ Qualitätsausschuss der Landwirtschaftskammer Schleswig-Holstein, Kiel  
→ Netzwerk SH Schulen mit Geschmack (IQSH)  
→ Fachbeirat Glücksspiel der Landesregierung

## Landesgeschäftsstelle und Beratungsstellen

### Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.

Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel  
Telefon 0431/590 99 0 Telefax 0431/590 99 77  
info@vzsh.de www.vzsh.de

### Beratungsstelle Flensburg

Schiffbrücke 65, 24939 Flensburg  
Telefon 0461/2 86 04 Telefax 0461/2 75 78  
flensburg@vzsh.de

### Beratungsstelle Heide

Postelweg 4, 25746 Heide  
Telefon 0481/6 17 74 Telefax 0481/6 36 09  
heide@vzsh.de

### Beratungsstelle Kiel

Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel  
Telefon 0431/590 99 40 Telefax 0431/590 99 77  
kiel@vzsh.de

### Beratungsstelle Lübeck

Fleischhauerstraße 45, 23552 Lübeck  
Telefon 0451/7 22 48 Telefax 0451/7 63 55  
luebeck@vzsh.de

### Beratungsstelle Norderstedt

Rathausallee 38, 22846 Norderstedt  
Telefon 040/523 84 55 Telefax 040/528 26 04  
norderstedt@vzsh.de

### Schuldnerberatung Bad Segeberg

Kirchplatz 1, 23795 Bad Segeberg  
Telefon 04551/908 44 0 Telefax 04551/908 44 22  
segeberg@vzsh.de

### Schuldnerberatung Kaltenkirchen

Flottkamp 13b, 24568 Kaltenkirchen  
Telefon 04191/722 74 0 Telefax 04191/722 74 22  
kaltenkirchen@vzsh.de

## Projekt

### Unabhängige Patientenberatung Deutschland – Regionalberatungsstelle Kiel

Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel  
Telefon 0431/590 99 60 Telefax 0431/590 99 77  
kiel@upd-online.de

## Energieberatungsstützpunkte mit unseren Kooperationspartnern

Energieberatung Bad Oldesloe 04531/504 0  
Energieberatung Bad Segeberg 04551/908 440  
Energieberatung Eutin 04521/793 222  
Energieberatung Geesthacht 04152/13 306  
Energieberatung Husum 04841/666-0  
Energieberatung Itzehoe 0481/61 774  
Energieberatung Kaltenkirchen 04191/722 740  
Energieberatung Mölln 04542/803 0

Energieberatung Neumünster 04321/602 2982  
Energieberatung Niebüll 04661/601 700  
Energieberatung Pinneberg 04101/211 129  
Energieberatung Rendsburg 04331/334 965  
Energieberatung Schenefeld 040/830 370  
Energieberatung Schleswig 04621/8 75 39  
Energieberatung Uetersen 04122/714 316  
Energieberatung Westerland 04651/851 420 (seit März 2014)