

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

Stadt Norderstedt  
Oberbürgermeister  
Hans-Joachim Grote  
Rathausallee 50

22846 Norderstedt

Stadtverwaltung  
Norderstedt

7. Juni 2016

Zeit HA

Beratungsstelle Norderstedt  
Rathausallee 38  
22846 Norderstedt

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

Öffnungszeiten

Mo. 10.00 - 18.00 Uhr  
Di. 10.00 - 13.00 Uhr  
Do. 10.00 - 18.00 Uhr  
Fr. 10.00 - 13.00 Uhr  
sowie nach Vereinbarung

Ihr Zeichen

Unser Zeichen

Telefon

040-5238455

Datum

03.06.2016

**Jahresbericht 2015**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Grote,

mit unserem Jahresbericht möchten wir Ihnen einen Einblick in unsere Arbeit geben.

In Norderstedt sind wir die erste Anlaufstelle für Verbraucher, die sich informieren wollen, sich im Dschungel der Angebote - nicht zuletzt wegen der Digitalisierung - nicht mehr zurechtfinden oder Ärger mit einem Anbieter haben. Die Mehrzahl der Konflikte kann dank unserer Hilfe ohne rechtliche Verfahren beigelegt werden. Mehr als 8500 Bürger aus Norderstedt und Umgebung haben im letzten Jahr individuellen Rat bei unserem Team erhalten. Weitere 1715 Bürger besuchten unsere 55 Aktionen, Veranstaltungen und Vorträge in und außerhalb unserer Beratungsstelle.

Bei der Stadt Norderstedt bedanken wir uns herzlich für die Unterstützung unserer Arbeit mit 24.548 € und bei allen Kooperationspartnern für die konstruktive Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen

Margrit Hintz  
stv. Geschäftsführerin  
hintz@vzsh.de

Heike Vogel  
Beratungsstellenleiterin  
vogelh@vzsh.de

Telefonische Beratung

Verbraucherrechtsfragen

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

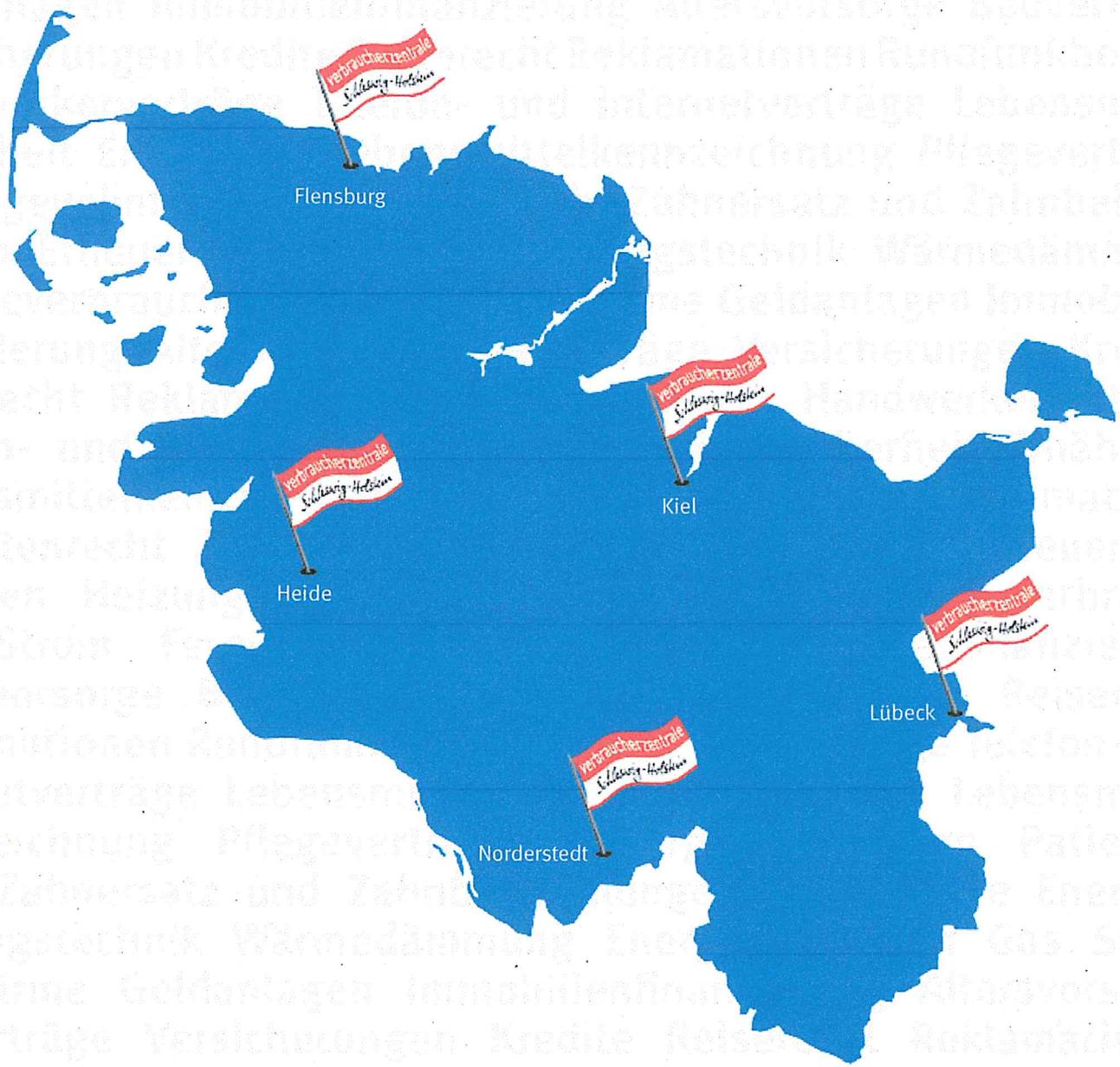
Altersvorsorge, Geldanlage,  
Versicherungen, Banken

Mo.- Do. 10.00 - 18.00 Uhr  
Tel. 0900-1-775 442

Produktberatung

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

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



**verbraucherzentrale**  
*Schleswig-Holstein*

Guter Rat ist unabhängig  
**Jahresbericht 2015**

## Vorwort

### Konstruktive Zusammenarbeit

Dynamische Entwicklungen betrafen 2015 nicht nur die Märkte, sondern spiegelten sich auch in den Projekten der Verbraucherzentrale wider. So konnten wir 2015 mit dem Aufbau des Digitalen Marktwächters Telekommunikation beginnen. Dem Aufbau stand eine Abwicklung gegenüber. Trotz intensivster Bemühungen lief nach fünfzehn Jahren das Projekt Unabhängige Patientenberatung Ende des Jahres aus. Daher musste mit großem Bedauern die psychosoziale und medizinische Patientenberatung eingestellt und die Patientenrechtsberatung erheblich eingeschränkt werden.

Die angespannte Finanzsituation der Verbraucherzentrale blieb ein Thema. Bereits 2014 startete ein Organisationsentwicklungsprozess (OEP), den das Wirtschaftsministerium finanziert hat. Im Rahmen der Erörterung von Entwicklungsszenarien kamen die Akteure zu der Erkenntnis, dass mittel- bis langfristige Planungssicherheit sowie ein einheitliches Verständnis über die Kernaufgaben und -themen der Verbraucherzentrale nötig sind. In einer sehr konstruktiven Zusammenarbeit legten wir zusammen mit der Landesregierung die Basis für eine neue Zielvereinbarung von 2016 bis 2020. In diesem Zeitraum erhält die Verbraucherzentrale eine jährliche institutionelle Förderung von 870.000 Euro. Die Landesregierung bekräftigte, dass die Verbraucherzentrale mit über 55 Jahren Erfahrung ein wichtiger Partner an ihrer Seite ist. Zudem sicherte sie zu, jedes Jahr im Rahmen der Haushaltsaufstellung eine Dynamisierung ihrer Zuwendung für die steigenden Personalkosten zu überprüfen. Das zentrale Ziel bleibt die Stärkung des Verbraucherschutzes und die Sicherung unabhängiger und zeitgemäßer Informations- und Beratungsangebote.

Die Zahlen der Verbraucherarbeit belegen die umfangreiche Hilfestellung, die wir täglich leisten: über 26.415 Auskünfte, 23.626 Beratungen, 518 Veranstaltungen mit 25.917 Teilnehmern, 431 Pressemeldungen, 895 Journalistenkontakte, 10 Verbrauchertelegramme und die Verbraucherzeitung. Hervorzuheben ist die stärkere Einbindung digitaler Medien. Wir haben insbesondere unsere Aktivität bei Twitter ausgebaut. Über 251 Follower haben wir 2015 hinzugewonnen, sodass uns am Jahresende über 1.152 Personen und Organisationen über Twitter folgten. Diese haben wir mit fast doppelt so vielen informativen Meldungen versorgt wie im vorangegangenen Jahr. Mehr als 732 Tweets zeugen von einer Netzwerk-Aktivität, die auch neue Zielgruppen anspricht.

Mit dem vorliegenden Bericht legen wir Rechenschaft ab und geben einen kurzen Überblick über die Aktivitäten der einzelnen Fachbereiche in 2015.



Peter Beushausen  
-Vorstandsvorsitzender-



Stefan Bock  
-Geschäftsführer-

## Nachruf

Unser Ehrenvorsitzender Günter Meyer-Bettyn (\* 15.03.1921) verstarb am 11.07.2015. Unter seiner Führung, ab 1975 zunächst als stellvertretender und von 1980 bis 1992 als Vorstandsvorsitzender, wandelte sich der ursprünglich ehrenamtlich organisierte Verein zur landesweit ersten Adresse für Verbraucherfragen und Verbraucherschutz. Als Ehrenvorsitzender blieb er ihr Zeit seines Lebens persönlich verbunden – und umgekehrt. Wir bleiben ihm für sein leidenschaftliches Wirken zutiefst dankbar.



Die Beratungsstellenleiterinnen (von links nach rechts):  
Christine Hannemann (Flensburg), Birgit Seidel (Lübeck),  
Karin Tharra (Heide), Dorothee Kremer (Kiel) und  
Heike Vogel (Norderstedt)

## Beratungsstellen

### Nah am Verbraucher

Anlaufstelle für die Verbraucher in Schleswig-Holstein sind die fünf Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in Kiel, Lübeck, Flensburg, Heide und Norderstedt. Unsere insgesamt vierzehn Mitarbeiterinnen in den Beratungsstellen – bis auf eine alle in Teilzeit beschäftigt – nahmen 28.516 Anrufe entgegen und managten 12.004 Beratungen. Am häufigsten suchten die Verbraucher die Beratung auf, um langjährige Kreditverträge wegen fehlerhafter Widerrufsbelehrung und nicht nachvollziehbaren Drittanbieterforderungen in Telekommunikationsrechnungen prüfen zu lassen. Es gab aber auch regionale Besonderheiten. So dominierten in Flensburg die Nachfragen der Telekommunikationsberatung und in Heide die Versicherungsberatung im Schadensfall. Die Kieler Mitarbeiterinnen verzeichneten eine erhöhte Nachfrage zum Thema „Fernwärmeverträge der Stadtwerke“. In Norderstedt waren Beratungen zur Altersvorsorge stark nachgefragt, in Lübeck die Hilfestellung bei gescheiterter Geldanlage.

Darüber hinaus waren die Mitarbeiterinnen mit Informationsständen auf 24 Ausstellungen oder Messen vor Ort und mit 4.861 interessierten Besuchern im Gespräch. In 61 Vorträgen insbesondere über Lebensmittelverpackungen, beim Weltverbrauchertag zum Thema „Gas- und Stromanbieterwechsel“ und zu Rechtsirrtümern erhielten 1.181 Verbraucher in den Beratungsstellen und auch außerhalb aktuelle Informationen.

Auch über die lokalen Medien konnten unsere Mitarbeiterinnen der Beratungsstellen – dank ihrer sehr guten Pressekontakte – Informationen an Verbraucher herantragen. Sie haben 302 Pressemitteilungen an Lokaljournalisten versandt und 46 Interviews gegeben.

## Finanzdienstleistungen

### Beratungen in Zeiten niedriger Zinsen

Niedrigzins und der daraus resultierende Attraktivitätsverlust von klassischen Geldanlagen prägten das Jahr 2015. Die Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank hatte erheblichen Einfluss auf die Entscheidungen von Verbrauchern, Finanzdienstleistungen zu nutzen oder Immobilien zu erwerben. Seit Beginn der europäischen Schulden- und Finanzkrise hat die Europäische Zentralbank (EZB) ihren Leitzins kontinuierlich gesenkt. Verbraucher profitierten damit zwar von günstigen Darlehenszinsen, erhielten jedoch für Geldanlagen in typische Einlageprodukte keine nennenswerte Verzinsung. Auch klassische kapitalbildende Versicherungsprodukte verloren nahezu jede Attraktivität. Hieraus ergaben sich in der Beratung und Interessenvertretung inhaltliche Schwerpunkte:

#### → Kündigung der Bausparverträge

Bausparkassen kündigen hochverzinsten Altverträge, um sich den daraus resultierenden Zahlungspflichten an die Bausparkunden zu entledigen. Viele Anleger, die etwa in den 90er-Jahren einen Bausparvertrag abgeschlossen haben, sitzen im aktuellen Dauerzinstief auf einem kleinen Schatz: Zinsen bis zu 4,5 Prozent sind keine Seltenheit. Wer eine Kündigung erhalten hatte, wurde individuell beraten und mit Musterschreiben unterstützt, um nach Möglichkeit unnötige Zinsverluste über mehrere tausend Euro zu vermeiden.

#### → Umfinanzierung von Immobilienkrediten

Besonders begehrt waren Rechtsberatungen zu Immobilienfinanzierungen, in denen Fehler in Widerrufsbekundungen der Darlehensverträge gesucht und erläutert wurden. Darüber hinaus stand oft ein Strategiewechsel an. Wer vor Jahren noch eine komplizierte Bausparkombifinanzierung – ein tilgungsloses Darlehen soll über einen Bausparvertrag zurückgeführt werden – abgeschlossen hatte, wollte nun ein einfaches und preiswertes Annuitätendarlehen nutzen. Hierdurch vermieden viele Verbraucher Zinszahlungen im fünfstelligen Bereich.

#### → Rentable Geldanlage nur in anspruchsvollere Anlageprodukte

Die etablierten Anlagemöglichkeiten wie Tagesgeld, Sparbuch oder Termingeld warfen keine Rendite mehr ab, sodass sich Verbraucher mit komplexen Anlageprodukten auseinandersetzen mussten. In Beratungen zur Geldanlage und Altersvorsorge haben wir daher besonders oft die Anlage in Wertpapiere, insbesondere börsengetandelte Indexfonds, thematisiert.

#### → Studienfinanzierung

Vorträge und Informationsveranstaltungen an Schulen und Hochschulen in Schleswig-Holstein wurden weiterhin stark nachgefragt. Wegen des doppelten Abiturjahrganges im Jahre 2016 befürchteten viele Eltern und Schüler eine erhebliche Kostensteigerung bei den Mieten für Studentenwohnungen. Informationen zur Ausbildungsförderung und Alternativen zum BAföG werden daher immer wichtiger.

Sämtliche Informationsarbeit des Fachbereiches in Form von Presseartikeln, Journalistengesprächen, Vortragsveranstaltungen und Flyer-Produktionen ermöglichte das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“.

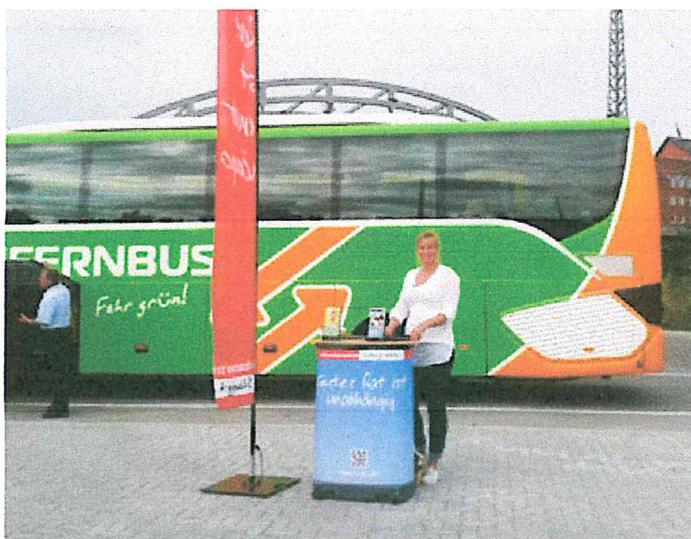
## Verbraucherrecht

### Potpourri an rechtlichen Fragen

Eine thematische Vielfalt, wie selten zuvor, dominierte das Jahr 2015 im Rechtsbereich. Neben Dauerbrennern wie Ärger mit Handwerkerrechnungen oder Telekommunikationsanbietern kamen viele aktuelle Themen auf das Rechtsreferat zu. So standen z. B. der VW-Abgasskandal oder die Insolvenz des Küchenherstellers Küchen-Factory-Outlet aus dem Kieler Umland im Fokus der Arbeit.

Durch Vorträge, einen eigens erstellten Film sowie ein neues Quiz-Kartenspiel informierten wir Verbraucher zum Thema „Rechtsirrtümer im Alltag“, was großes Interesse hervorrief.

Aufgrund des wachsenden Fernbus-Marktes hatten die Verbraucherzentralen bundesweit auf Aktionstagen zu Fahrgastrechten aufgeklärt und eine Online-Umfrage durchgeführt.



Umfrageteilnehmer zeigten sich bei den Aktionstagen zu Fahrgastrechten auf dem Fernbus-Markt zufrieden.

Dabei wurde deutlich, dass viele über ihre Rechte nicht Bescheid wissen und 57% der Befragten schon eine Verspätung von über 30 Minuten hinnehmen mussten. Trotzdem zeigte sich der Großteil der Umfrageteilnehmer auch an den beiden Kieler Aktionstagen sehr zufrieden.

Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBVG)-Projekt, in dem sich Verbraucher bei Fragen rund um Verträge mit Pflege- oder Behinderteneinrichtungen (stationären Pflegeverträgen) kostenlos per Hotline an uns wenden konnten, wurde plangemäß mit Ablauf des 31. Mai 2015 beendet. Um die Beratung für Ratsuchende weiterhin sicherzustellen, wurde ein neues Angebot für Pflegerecht-Probleme etabliert. Dieses bietet zusätzliche Hilfestellung zu ambulanten Pflegeverträgen und der Vertragsgestaltung mit Pflegekräften aus dem Ausland.

Im Bereich Abmahnungen spiegelte sich die Themenvielfalt ebenfalls wider. 2015 mahnten wir Handelsketten wie Netto und Edeka, Energieversorgungsunternehmen sowie Unternehmen aus der Immobilienwirtschaft erfolgreich ab.

Der Fokus der Tätigkeiten lag in diesem Jahr im Energierecht. So lag der Schwerpunkt des Weltverbrauchertages am 15. März auf dem Thema „Energieanbieterwechsel ist keine Kunst“. In Form von Aktionstagen und Vorträgen wurden in allen Beratungsstellen interessierte Verbraucher zu den Vorteilen und möglichen Problemen des Anbieterwechsels informiert. Daneben arbeiteten wir anhand einer Online-Befragung heraus, warum Verbraucher den Anbieter wechseln oder davor zurückscheuen. Deutliche Gründe für den Wechsel waren finanzielle Ersparnisse oder Ärger mit dem bisherigen Versorger. Allerdings gaben fast 50% der Befragten an, dass sie aus Angst vor einer Versorgungslücke noch nie gewechselt hätten. Einigen war das Prozedere eines Wechsels nicht bekannt oder erschien zu kompliziert. Durch unsere Arbeit konnten bestehende Ängste abgebaut, Fragen geklärt und viele Verbraucher zum Wechsel ermutigt werden.

Zudem stand Fernwärme im Brennpunkt. Auf einer Fachtagung mit dem Titel „Verbraucher im Wärmenetz – aufgefangen oder gefangen?“ diskutierten und informierten sich Gäste aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik. Im Ergebnis wurde deutlich, dass Transparenz bei Fernwärme nicht gegeben und der Verbraucherschutz durch eine Reform diverser Gesetze zu verbessern ist. Zudem zeigte sich, dass Fernwärme nicht immer ökologischer und ökonomischer ist als andere Formen der Wärmeerzeugung. Die Tagung verschaffte den Themen Aufmerksamkeit und wir konnten auch hier unsere Fachkompetenz zeigen.

Auch dieses Thema war Bestandteil des vom Bundesjustizministerium geförderten Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“, in dem bundesweit alle Verbraucherzentralen arbeitsteilig agieren. Weitere Inhalte des Projektes sind unter den Rubriken Finanzdienstleistungen und Verbraucherbildung zu finden.

## Lebensmittel und Ernährung

### Wahrheit und Klarheit bei der Kennzeichnung

Gleich zu Jahresbeginn trugen wir erfolgreich zu mehr Wahrheit und Klarheit in der Lebensmittelkennzeichnung und Werbung bei. Wie in einem Marktcheck festgestellt wurde, warb die Handelskette „Netto“ an ihren Regalen für den VivaVital Joghurt mit dem Zusatz „Verdauungsjoghurt“. Diese irreführende gesundheitsbezogene Aussage mahnten wir ab. Erfreulicherweise gab „Netto“ im April eine Unterlassungserklärung ab und wirbt nicht mehr mit dieser irreführenden Aussage.



Unser Video: „Heisse“ Küchenutensilien richtig verwenden!

Das zweite Jahr in Folge waren wir für eine von drei bundesweiten vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft geförderten Gemeinschaftsaktionen aller Verbraucherzentralen zu sicheren Verpackungen und Küchenutensilien aus Kunststoffen verantwortlich. Ergebnisse der Lebensmittelüberwachung und der Marktchecks zeigten, dass es politischen Handlungsbedarf gibt, um die Sicherheit zu verbessern. Verbraucherinformation durch Tipps zum sicheren Umgang mit Verpackungen und Küchenutensilien erfolgte über ein Quiz, 30 Vorträge plus Videos und Faltblätter. Auf Messen und Aktionstagen stand das Thema Verpackungen im Mittelpunkt der Aufklärungsarbeit. Um Lobbying im Sinne der schleswig-holsteinischen Bürger zu betreiben, präsentierten wir die Problematik und unsere Position im Rahmen eines verbraucherpolitischen Gesprächs gegenüber landesweit wichtigen Akteuren in diesem Bereich. Schlussendlich überzeugten wir auch Bundesminister Schmidt von der Brisanz des Themas.

Nachhaltigkeit stand auf vielen unserer Veranstaltungen im Vordergrund. So beteiligten wir uns an bundesweiten Marktchecks zur Regionalkennzeichnung, um Forderungen für eine verbraucher-gerechte Kennzeichnung regionaler Produkte abzuleiten. Ferner standen die Vorzüge regionaler und saisonaler Lebensmittel auf dem Gottorfer Landmarkt und den Kohltagen im Kieler Holstentörn im Fokus. Darüber hinaus führten wir mit finanzieller Unterstützung des Klimamanagements Rendsburg und des Umweltschutzamtes Kiel Veranstaltungen zu Klimaschutz und Ernährung an Schulen durch. Ebenso war dies Bestandteil im Projekt „Ess-Kult-Tour“ für Schulen in benachteiligten Wohngebieten, gefördert vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft.

Im Bereich Verbraucherbildung an Schulen sind wir im Referat Lebensmittel und Ernährung unterstützt durch die Projektförderung der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz aktiv. Neu ist der Fokus auf den Grundschulbereich.

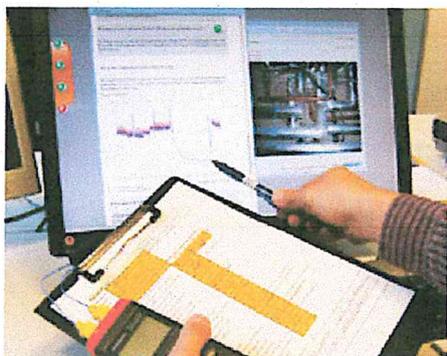
In Zusammenarbeit mit unseren fünf Beratungsstellen sowie an zahlreichen Informationsständen und bei Vorträgen erreichten wir in 154 Veranstaltungen knapp 12.000 schleswig-holsteinische Verbraucher direkt. Zusätzlich vermittelten wir in rund 75 Medienbeiträgen und 200 Twitter-Meldungen Tipps. Nicht zuletzt vertraten wir in verschiedenen Gremien Verbraucherinteressen.

## Energieberatung

### Verlusten auf der Spur

Dank der erneuten Förderung des Landes Schleswig-Holstein und der dadurch zur Verfügung stehenden Personalkapazitäten haben wir neue weitreichende Kooperationen geschlossen sowie bestehende Netzwerke ausgebaut. So übernahmen die Partner Christian-Albrechts-Universität Kiel, Klimapakt Flensburg, Kreis Rendsburg-Eckernförde, Kreis Segeberg, Stadtwerke Norderstedt und Energiemanufaktur Nord auf Nordstrand die Kostenbeiträge der Verbraucher für 440 Energie-Checks in deren Häusern bzw. Wohnungen. Zudem nutzten die Partner ihre Zugänge zu Mietern und Eigenheimbesitzern, um unsere Energieberatung in ihrer Region zu bewerben.

Aber wir sind nicht nur Energieverlusten nachgegangen, sondern leider auch sinkenden Beratungszahlen (von 2.748 im Jahr 2014 auf 2.644 in 2015). Diese Entwicklung führen wir insbesondere auf die geringen Energiepreise zurück. Durch den niedrigen Heizölpreis fiel auch der saisonale Rückgang im Sommer deutlicher als in den Jahren zuvor aus. Lediglich die Einführung des Heiz-Checks als neues Beratungsangebot steigerte die Beratungszahlen kurzfristig.



Analyse der Daten eines Heiz-Checks

Das Bundeswirtschaftsministerium stellte uns zum Jahresende Mittel für zusätzliche Tablets und Datenlogger bereit, sodass wir weitere Energieberater damit ausgestattet haben und somit Energie-Checks nun nahezu landesweit anbieten können. Das Angebot, die Wirksamkeit der Heizungstechnik zu überprüfen, wird sehr gut angenommen. Bereits im November und Dezember fanden 50 Heiz-Checks statt. Auch die Nachfrage nach Gebäude- und Basis-Checks war mit insgesamt 613 zufriedenstellend. Viele Verbraucher ziehen eine Beratung in ihrer häuslichen Umgebung und somit an Ort und Stelle der zu ergreifenden Maßnahmen einem Gespräch in einem unserer 21 Energieberatungsstandorte vor.

Des Weiteren ist positiv zu bewerten, dass dank unserer Marketingmaßnahmen die Anzahl der durchgeführten Vorträge um 10% im Vergleich zu 2014 stieg. 1.145 Teilnehmer besuchten die 67 Vorträge unserer Energieberater.

In Zusammenarbeit mit den Klimamanagern des Kreises Pinneberg und der Stadt Elmshorn eröffneten wir einen neuen Stützpunkt in der Stadtbücherei Elmshorn. Den Stützpunkt in Itzehoe mussten wir wegen akuten Raumbedarfs der Stadt und nicht ausreichender Nachfrage leider schließen.

## Verbraucherbildung

### Den Grundstein für Alltagskompetenzen legen

Verbraucheraufklärung gehört in die Schule! Denn zwei entscheidende Schritte im Leben junger Erwachsener sind der 18. Geburtstag und der Berufseinstieg. Endlich auf eigenen Füßen stehen bedeutet auch, Verantwortung für sich selbst zu übernehmen. Da junge Erwachsene eine vielumworbene Kundengruppe sind, sollten sie als aufgeklärte, selbstbewusste und gut informierte Verbraucher ihre Rechte kennen und wissen, worauf bei ihren Konsumentscheidungen zu achten ist.

Daher unterstützen uns diverse Projektzuwendungsgeber in der Verbraucherbildung junger Menschen. Auf vielfältigen Vortragsveranstaltungen vor Schülern, Lehrern und Eltern vermittelten wir Rechts- und Finanzkompetenzen. Das Wirtschaftsministerium SH finanzierte die Broschüre „Erwachsen werden – Verbraucherwissen für Berufseinsteigerinnen und Berufseinsteiger“.

Sie enthält Informationen zu Kostenfallen und Konsumgewohnheiten, Smartphones und Tablets, Internet, Einkaufen, Finanzgeschäften, Verträgen, Versicherungen etc. mit Arbeitsblätter und Wissens-Checks. Die 50-seitige Broschüre gibt es für Schulen als Klassensatz.

Den Entwicklungsprozess der Gemeinschaftsschule Wilster als bundesweit erste ausgezeichnete Verbraucherschule konnten wir dank der zweijährigen Projektfinanzierung durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz von August 2013 bis Juli 2015 weiter begleiten. Dies haben wir beispielsweise mit Workshops für die Schüler, Fortbildungen für Lehrkräfte, Informationsveranstaltungen für Eltern, Unterstützung bei Tagen der offenen Tür und Öffentlichkeitsarbeit umgesetzt. Auf Einladung der EU stellten wir das Projekt auf einer Tagung in Budapest vor.

„Als Verbraucher im Netz“ hieß es 78-mal für 2.359 Schüler, 192 Lehrkräfte und 435 Eltern. Dank finanzieller Unterstützung der Medienanstalt Hamburg Schleswig-Holstein verfolgten wir mit dem Projekt die Stärkung der Medienkompetenz von jungen Menschen in Zusammenarbeit mit Polizei, ULD und IQSH<sup>1</sup>.

Dank der gemeinsamen Projektförderung „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ durch das Bundesjustizministerium und das Schleswig-Holsteinische Wirtschaftsministerium führten wir 63 weitere Workshops und Vorträge zur Stärkung der Finanzkompetenz, zu Verbraucherrechten und -pflichten, Versicherungen und Vorsorge, Studienfinanzierung etc. mit insgesamt 2.335 Schülern sowie 145 Lehrkräften durch.



<sup>1</sup> Landeskriminalamt, Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein, Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein

## Digitaler Marktwächter

### Telekommunikationsmärkte im Fokus

Die digitalen Märkte sind aus dem Verbraucheralltag nicht mehr wegzudenken. Die große Beratungsnachfrage bei den Verbraucherzentralen in diesem Bereich hat die Bundesregierung dazu veranlasst, einen Digitalen Marktwächter durch die Verbraucherzentralen zu finanzieren. Nach einer erfolgreichen Bewerbung als Schwerpunkt-Verbraucherzentrale für den Bereich Telekommunikation des Digitalen Marktwächters haben wir 2015 am Aufbau des Projektes intensiv mitgewirkt.

Hierzu gehörte die Entwicklung von Projektstrukturen und -abläufen, um den Telekommunikationsmarkt zu beobachten, zu analysieren und ggfs. systematische Fehlentwicklungen am Markt aufzudecken. Als Marktwächter haben wir den Auftrag, die zuständigen Aufsichtsbehörden, Politiker, Anbieter und die Öffentlichkeit über unsere Untersuchungsergebnisse zu informieren. Darüber hinaus haben wir und unser Bundesverband vzbv bei rechtswidrigem Anbieterverhalten auch im Rahmen der kollektiven Rechtsdurchsetzung unsere Verbandsklagebefugnis einzusetzen, um Abmahnungen auszusprechen oder Unterlassungsklagen zu führen. In einem ersten Schritt haben wir aus rund 40.000 bundesweiten Telekommunikationsbeschwerden in den Bereichen Festnetz, Mobilfunk und Komplettpakete Häufungen ermittelt und Schwerpunkte der zukünftigen Arbeit bestimmt.

Seit vielen Jahren kommen täglich ratlose Verbraucher in die knapp 200 bundesweiten Beratungsstellen, um Probleme mit ihrem Telekommunikationsanbieter zu lösen. In den meisten Fällen verzweifeln sie mit ihren vielfältigen Anliegen mehrfach an Hotlines oder ausführlichem Schriftverkehr. Ein herausstechendes Ärgernis sind unberechtigte und nicht nachvollziehbare Rechnungspositionen bis zum dreistelligen Euro-Bereich. Meistens geht es dabei um Drittanbieterleistungen wie bspw. Online-Spiele, Klingeltöne, etc. Schwierigkeiten bei der Kündigung oder dem Anbieterwechsel von Festnetzanschlüssen und auch Mobilfunkverträgen sind ein ebenso häufiger Grund, unsere Beratungsstellen auf zu suchen.

## Schuldner- und Insolvenzberatung im Kreis Segeberg neu aufgestellt

### Abbau des Vermittlungshemmnisses Schulden

Zu Beginn des Jahres 2015 wurde das soziale Beratungswesen vom Kreis Segeberg neu strukturiert. Nach Gewinn des Ausschreibungsverfahrens haben wir den Auftrag erhalten, Schuldnerberatung in den Sozialräumen Nord, Ost und West durchzuführen. Somit beraten wir nun Schuldner zusätzlich in Bornhöved, Bad Bramstedt und Henstedt-Ulzburg. Auch in den Jobcentern Bad Segeberg und Kaltenkirchen finden regelmäßige Sprechstunden statt.

Neben der Schuldnerberatung führen unsere Mitarbeiter zudem in den langjährigen Standorten Bad Segeberg und Kaltenkirchen Insolvenzberatungen durch, die das Land Schleswig-Holstein finanziert. Auch die Städte Kaltenkirchen und Bad Segeberg sowie der Sparkassen- und Giroverband leisten einen finanziellen Beitrag.

Das erste Halbjahr war geprägt vom Aufbau der neuen Außenstellen. In Kaltenkirchen arbeitete sich eine neue Mitarbeiterin ein. Zwei weitere waren wegen intensiver Fortbildungen mehrere Wochen nicht beratend tätig.

Trotz dieser zusätzlichen Herausforderungen erhielten insgesamt 887 Klienten – und somit mehr als in 2014 – eine langfristige Beratung. Mit ihnen führten unsere sechs Berater/innen (4,6 Vollzeitstellen) nicht nur 2.413 Gespräche, sondern prüften für sie auch Forderungen rechtlich und verhandelten per umfangreichem Schriftverkehr mit den Gläubigern. Außerdem stellten unsere Beratungskräfte 74 Anträge für das Verbraucherinsolvenzverfahren und erzielten 27 außergerichtliche Einigungen und gerichtliche Vergleiche. Darüber hinaus stellten sie für 130 Ratsuchende P-Konto-Bescheinigungen aus und führten 16 Präventionsveranstaltungen durch.

## Zahnärztliche Beratung

### Unabhängiger Rat ist Gold wert

Seit nunmehr 15 Jahren findet die zahnärztliche Beratung in Kooperation mit der Zahnhotline, einer Einrichtung der Zahnärztekammer und der Kassenzahnärztlichen Vereinigung, statt. Dank deren finanzieller Unterstützung ist das Angebot nach wie vor möglich. Diese Beratung nutzen vorwiegend Verbraucher, denen eine hohe Investition in aufwendigen Zahnersatz bevorsteht. Sie erhalten eine Erläuterung des Heil- und Kostenplans und ggf. Vorschläge für eine alternative und kostengünstigere Lösung. 171 Patienten waren dankbar für eine unabhängige Zweitmeinung.

## Verbraucherkontakte

### nach EU-Verbraucherbarometer

→ Finanzdienstleistungen	24.364
→ Konsumgüter	15.133
→ Energie	11.900
→ Gesundheit	7.576
→ Postdienstleistungen/elektr. Kommunikation	8.120
→ Freizeit	1.182
→ Verkehrsdienstleistungen	324
→ Sonstiges und produktübergreifend	20.351

### nach Kontaktarten

→ Auskunft	26.415
→ Beratung	23.626
→ Rechtsbesorgung	10.744
→ Messen/Aktionen (518)	25.917
→ Verweis (extern)	7.218

<b>Gesamt</b>	<b>93.920</b>
Seitenaufrufe der Homepage	308.321

## Medienkontakte

Pressemitteilungen, Verbrauchertelegramme, Tweets	1.173
Mediananfragen und Interviews	895

## Einnahmen

Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Technologie des Landes Schleswig-Holstein .....	788.970,00
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Wissenschaft und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein .....	85.705,93
Ministerium für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt und ländliche Räume des Landes Schleswig-Holstein .....	122.716,98
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft .....	154.942,17
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz .....	225.370,51
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie .....	85.592,27
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend .....	14.900,00
Kreis Segeberg .....	289.625,11
Städte und Gemeinden .....	57.048,00
Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. ....	480.361,76
→ Beratungen .....	229.946,99
→ Veranstaltungen und Veröffentlichungen .....	30.472,67
→ Spenden, Mitgliedsbeiträge, Geldbußen .....	23.726,99
→ Einnahmen aus Projekten .....	169.705,72
→ Sonstige .....	26.509,39
Deutsche Stiftung Verbraucherschutz .....	7.953,76
Gesellschaft für Energie und Klimaschutz GmbH .....	4.782,80
Norddeutscher Rundfunk .....	53.915,04
Mediananstalt Hamburg Schleswig-Holstein .....	25.200,00
Schleswig-Holsteinischer Sparkassen- und Giroverband .....	11.153,84
Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen .....	205.522,00
Auflösung Rückstellungen .....	16.705,07
Übertrag aus dem Vorjahr .....	81.455,90
<b>Summe der Einnahmen .....</b>	<b>2.711.921,14</b>

## Ausgaben

Personalausgaben .....	2.139.386,27
Sachausgaben .....	521.994,73
→ Geschäftsbedarf .....	59.455,78
→ Post- und Fernmeldegebühren .....	35.584,06
→ Geräte und Ausstattungsgegenstände .....	41.424,77
→ Gebäudebewirtschaftung .....	31.040,67
→ Mieten und Pachten .....	137.546,50
→ Reisekosten .....	27.439,41
→ Veranstaltungen und Veröffentlichungen .....	51.949,50
→ Marketing und Öffentlichkeitsarbeit .....	15.079,51
→ Mitgliedsbeiträge .....	500,00
→ Nicht abziehbare Vorsteuerzahlungen .....	18.973,74
→ Rückstellungen .....	12.210,66
→ Sonstige und Überträge .....	90.790,13

**Summe der Ausgaben .....** **2.661.381,00**

**Überträge und Rückzahlungen .....** **50.540,14**

### Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V. – Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel

Telefon 0431/5 90 99-0, Telefax 0431/5 90 99 77

info@vzsh.de

V. i. S. d. P.: Geschäftsführer Stefan Bock

Die Begriffe „Verbraucher“, „Patienten“ und „Schüler“ werden in diesem Bericht geschlechtsneutral verwendet.

Gestaltung: pur.pur GmbH Visuelle Kommunikation

Druck: Grafik + Druck

## Mitgliedsverbände

Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen e. V. · BFW Landesverband Nord e. V. · BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN Landesverband SH · CDU Landesverband SH · coop eG · Deutscher Familienverband e. V. Landesverband SH · Deutscher Frauenring e. V. Landesverband SH · Deutscher Mieterbund Landesverband SH e. V. · DHB - Netzwerk Haushalt Landesverband SH e. V. · FDP Landesverband SH · Haus & Grund SH e. V. · Hausfrauenunion e. V. Landesverband SH · Investitionsbank SH · Kieler Frauenbildungsverein e. V. · LandesFrauenRat SH e. V. · Landesjugendring SH e. V. · Landesseniorenrat SH e. V. · LandFrauenVerband SH e. V. · PRO BAHN e. V. Landesverband SH/H · RWK Nord e. V. · Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e. V. · Sozialverband Deutschland Landesverband SH e. V. · SPD Landesverband SH · Verband Wohneigentum Siedlerbund SH e. V. · Verbrauchergemeinschaft Lübeck · Verbrauchergemeinschaft Neumünster · Verbrauchergemeinschaft Kreis Steinburg · Verbrauchergemeinschaft Kreis Stormarn e. V. · Zahnärztekammer Schleswig-Holstein

## Vorstand

Vorsitzender: Peter Beushausen  
Stellvertretende Vorsitzende: Rolf Teucher, Birgit Wille  
Ehrenvorsitzende: Günter Meyer-Bettyn († 11.07.2015)  
Beisitzer: Dr. Axel Bernstein, Ilse Fischer, Kristina Herbst,  
Hans-Peter Küchenmeister, Dr. Sabine Sütterlin-Waack, Dietmar Walberg  
Beratende Mitglieder: Petra Oschadléus und Jochem Schlotmann

## Beirat

Vorsitzender: Jochem Schlotmann  
Beisitzer: Christa Adam, Jochen von Allwörden, Dr. Patrick Breyer, Heidrun Clausen,  
Dietmar Funk (bis 11/2015), Wilfried Hoops, Karsten Jasper, Anita Klahn,  
Hans-Peter Mallkowsky, Flemming Meyer, Regina Poersch, Prof. Dr. Martin Schellhorn,  
Dr. Petra Schulze-Lohmann, Detelev Stüber (ab 12/2015), Bernd Voss

## Geschäftsführung

Stefan Bock

## Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen

- Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen e. V.
- Patienten-Ombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e. V.
- Rationalisierungskuratorium der Deutschen Wirtschaft e. V.
- Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e. V.
- VBLU Versorgungsverband bundes- und landesgeförderter Unternehmen e. V.
- VZBV, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände e. V.

## Mitarbeit in Organisationen

- Verwaltungsrat und Arbeitskreise im Bundesverband der Verbraucherzentrale und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
- Energiewendebeirat des Ministeriums für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt und ländliche Räume
- Beirat der Deutschen Gesellschaft für Ernährung, Sektion Schleswig-Holstein
- Einigungsstelle zur Beilegung von bürgerlichen Rechtsstreitigkeiten bei der Industrie- und Handelskammer zu Kiel
- Beirat der Koordinierungsstelle Schuldnerberatung Schleswig-Holstein
- Netzwerk „Ernährung“ in Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Wissenschaft und Gleichstellung
- Qualitätsausschuss der Landwirtschaftskammer Schleswig-Holstein
- Netzwerk SH Schulen mit Geschmack am Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein
- Netzwerk Medienkompetenz am Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein
- Runder Tisch Tierschutz in der Nutztierhaltung des Ministeriums für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt und ländliche Räume

## 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

### Schuldner- und Insolvenzberatung Bad Segeberg

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

### Schuldner- und Insolvenzberatung Kaltenkirchen

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

### Schuldnerberatung Henstedt-Ulzburg

Haus der sozialen Beratung, Rathausplatz 3, 24558 Henstedt-Ulzburg  
Telefon 04191/72 02 70 40  
henstedt-ulzburg@vzsh.de

### Schuldnerberatung Bad Bramstedt

Familienbüro Bad Bramstedt, Bleek 15, 24576 Bad Bramstedt  
Telefon 04192/8 16 83 0

### Schuldnerberatung Bornhöved

Familienbüro Bornhöved, Lindenstraße 5, 24619 Bornhöved  
Telefon 04323/80 54 47 11

### Unabhängige Patientenberatung Deutschland –

#### Regionalberatungsstelle Kiel (geschlossen zum 31.12.2015)

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 Elmshorn 04121 / 231 456  
Energieberatung Eutin 04521/793 222  
Energieberatung Geesthacht 04152/13 306  
Energieberatung Husum 04841/666-0  
Energieberatung Itzehoe 0481/61 774 (geschlossen seit 9/2015)  
Energieberatung Kaltenkirchen 04191/722 740  
Energieberatung Mölln 04542/803 090

Energieberatung Neumünster 04321/602 2982  
Energieberatung Niebüll 04661/601 700  
Energieberatung Pinneberg 04101/211 227  
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