

verbraucherzentrale

Hessen

2013/2014

Jahresgeschäftsbericht





Gabriele Beckers
Stellvertretende
Geschäftsführung



Elke Keppel
Vorsitzende des
Verwaltungsrats

Vorwort

Unser Jahresbericht gibt wie immer nur einen kleinen Einblick in unsere Arbeit. Mehr zu aktuellen Verbraucherthemen finden Sie auf unserer Homepage www.verbraucher.de. Ein Blick auf die Homepage lohnt sich immer. Zudem können Sie unseren elektronischen **Newsletter** abonnieren, mit den Links zu den aktuellsten Meldungen. Und in unserer vierteljährlich erscheinenden **VerbraucherZeitung** geben wir ebenfalls viele nützliche Tipps und berichten über aktuelle Verbraucherthemen und unsere Veranstaltungen. Die **VerbraucherZeitung** kann in den Beratungsstellen kostenlos abgeholt werden, Fördermitglieder erhalten sie mit der Post.

Klartext für Verbraucher

Das vergangene Jahr stand in Hessen ganz im Zeichen der Bundes- und Landtagswahl. Im Vorfeld dieser Wahlen hat die Verbraucherzentrale Hessen die hessischen Bürger befragt, was sie sich von einer neuen Landesregierung erhoffen. Das Ergebnis: schärfere Kontrolle der Lebensmittelbranche und härtere Strafen bei Verstößen, weniger, aber bessere Produkte zur Altersvorsorge und eine bezahlbare Energiewende, die sicher und sozial ausgewogen ist. Zudem wünschen sich die hessischen Verbraucher mehr Einfluss der Verbraucherzentrale auf politische Entscheidungen. Gemeinsam mit den energiepolitischen Sprechern der Landtagsfraktionen diskutierte der Vorstand deshalb am 12.08.2013 im Wiesbadener Tattersall das Thema **Energiewende ja, aber fair!** Was bedeutet die Energiewende konkret für Verbraucher und wie reagiert die Politik darauf? Und wie lässt sich die Energiewende sozialverträglich in Hessen etablieren? Gleichzeitig stellte die Verbraucherzentrale Hessen ihre Erhebung zur **Energiearmut in Hessen** vor. Danach stellten die hessischen Energieversorger im Jahr 2012 in 13,530 Haushalten – das entspricht fast einem Prozent aller hessischen Haushalte – den Strom wegen Zahlungsverzugs ab. Im Vergleich zum Vorjahr stieg die Zahl der Stromsperrungen damit um 12,2 Prozent. Die offenen Forderungen der Energieversorgungsunternehmen belaufen sich danach auf 15,4 Millionen Euro. Die durchschnittliche Höhe der Ener-

gieschulden ist von 395 € (2011) auf 439 € (2012) gestiegen. Der politische Handlungsbedarf kann kaum höher sein.

Für einen starken Verbraucherschutz in Hessen

Seit Mitte Dezember steht fest, welche Parteien die neue Landesregierung stellen. Erstmals wird in einem Flächenland ein schwarz-grüner Koalitionsvertrag geschlossen. Erstmals ist die Verbraucherzentrale Hessen in einem Koalitionsvertrag benannt und erstmals wird in einem Koalitionsvertrag eine **strategische Neuausrichtung des Verbraucherschutzes** in Hessen formuliert. Selbstverständlich wird die Verbraucherzentrale Hessen ihre Gestaltungsmöglichkeiten nutzen und an dieser Neuausrichtung mitwirken.

Es wird unter anderem Zeit, dass wir uns vom Leitbild des „mündigen Verbrauchers“ verabschieden. Die deregulierten Märkte verlangen komplizierte Entscheidungen zur privaten Daseinsvorsorge, deren Folgen der Laie nicht überschauen kann. Die Finanzmarktkrise und die vielen Lebensmittelskandale zeigen, dass auch gut informierte Verbraucher vor schlechter Beratung und Betrug nicht geschützt sind. Das Internet und der globale Konsum verändern die Rechtssicherheit, und die großen wirtschaftlichen Transformationen wie die Energiewende werden in Teilen einseitig zu Lasten der Verbraucher umgesetzt. Entsprechend benötigen wir ein **differenziertes Verbraucherleitbild**. Wir müssen akzeptieren, dass Verbraucher aktiv und verantwortlich handeln, aber auch verletzlich und vertrauensvoll sind. Der Schutz der Verbraucher muss sich an diesem differenzierten Leitbild orientieren. Vor diesem Hintergrund hoffen wir auf einen starken Verbraucherschutz in Hessen und freuen uns auf die Zusammenarbeit mit der neuen Landesregierung. Nicht nur die erfolgreiche Kampagne „Klartext für Verbraucher“, die zum Jahresende in das Strategiepapier „Für einen starken Verbraucherschutz in Hessen“ mündete, auch die im Kapitel „Aus unserer Arbeit“ beschriebenen Tätigkeitsfelder sowie die Neubesetzung der Stelle Referent Finanzdienstleistungen lassen die Verbraucher-

zentrale Hessen insgesamt auf ein gutes Jahr 2013 zurückblicken. Die Aufgaben des Vorstands mussten, bedingt durch den längerfristigen Ausfall zum Jahresende und in den ersten Monaten des neuen Jahres, auf mehrere Schultern verteilt werden. Somit konnten die Geschäfte des Vereins weitergeführt werden.

Ausblick

Eine besondere Herausforderung in diesem Jahr wird es sein, die Fortführung des Portals www.lebensmittelklarheit.de sicherzustellen. Die Finanzierung ist bis Jahresende aus Bundesmitteln gesichert. Ebenfalls mit Bundesmitteln sollen voraussichtlich ab Sommer 2014 die **Finanzmarktwächter** finanziert werden. Die Verbraucherzentrale Hessen wird sich daran zum Themenfeld „Grauer Kapitalmarkt“ beteiligen und sich stärker als bisher im Finanzdienstleistungsmarkt positionieren.

Wir bleiben **immer auf Ihrer Seite!**

Ihre Verbraucherzentrale Hessen

Gabriele Beckers

Gabriele Beckers
Stellvertretende Geschäftsführung

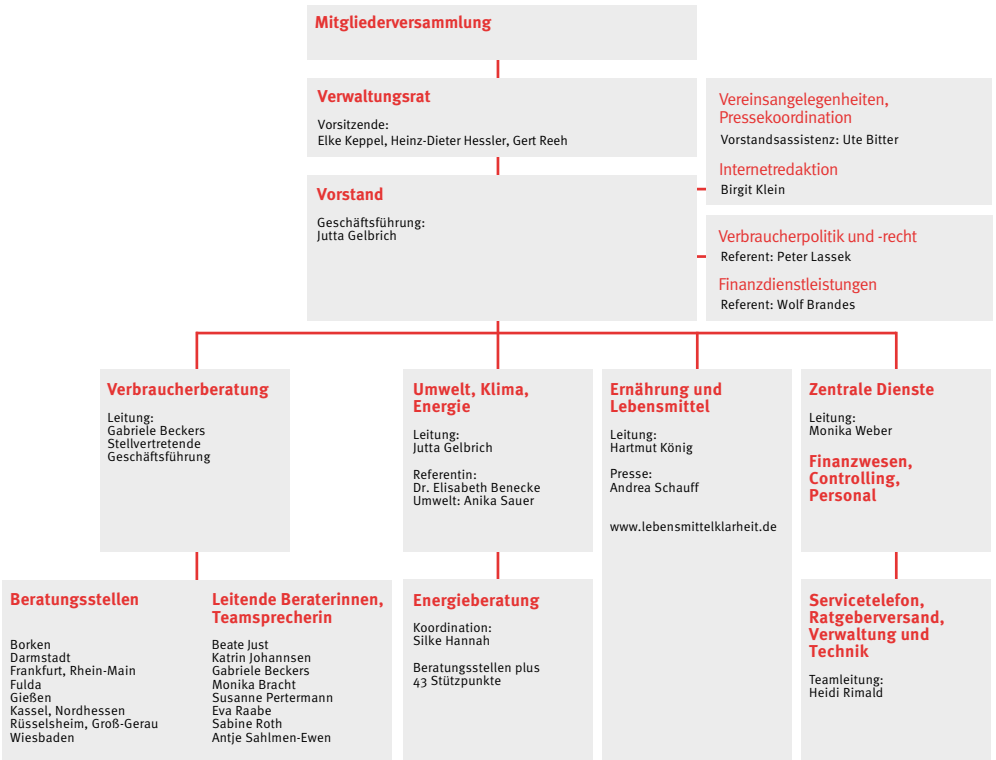
Elke Keppel

Elke Keppel
Vorsitzende des Verwaltungsrates



Abonnieren Sie unseren Newsletter:
www.meine-verbraucherzentrale.de/DE-HE/newsletter-doubleopt-in

Struktur



Mitgliedsverbände

- ABI – Aktion Bildungsinformation e. V.
- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Hessen e. V.
- Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Hessen-Süd e. V.
- Bauherren-Schutzbund e. V.
- BUND Hessen e. V. – Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland
- dbb Beamtenbund und Tarifunion, Landesbund Hessen
- Deutscher Frauenring, Landesverband Hessen e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund, Bezirk Hessen-Thüringen
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Hessen e. V.
- DHB-Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V.
- Evangelische Frauen in Hessen und Nassau e. V.
- Gewerkschaft Nahrung, Genuss, Gaststätten, Landesbezirk Südwest
- Hessischer Jugendring e. V.
- IG Metall, Bezirk Frankfurt
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands, Diözesanverband Limburg
- Landfrauenverband Hessen e. V.
- Naturschutzbund Deutschland Landesverband Hessen e. V.
- Pro Bahn Hessen e. V.
- Pro Bahn & Bus e. V.
- Verband Wohneigentum Hessen e. V.
- ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hessen
- Verkehrsclub Deutschland, Landesverband Hessen e. V.

Verwaltungsrat

Vorsitzende

- Elke Keppel, Deutscher Frauenring e. V., Landesverband Hessen

Stellvertretende Vorsitzende

- Heinz-Dieter Hessler, dbb Beamtenbund und Tarifunion, Landesbund Hessen
- Gert Reeh, Deutscher Mieterbund e. V., Landesverband Hessen

Mitglieder

- Andrea Graf, Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland (BUND), Landesverband Hessen e. V. (bis 15.03.2013)
- Werner Filzinger, Pro Bahn Hessen e. V. (seit 05.12.2013)
- Kornelia Heinzerling, Verband Wohneigentum Hessen e. V.
- Liane Reichhart, DHB-Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V.
- Brigitte Tkalec, Landfrauenverband Hessen e. V.

Verbraucherkontakte 2013

	Gesamt	Beratung*	Veranstaltungen	Ratgeber
Energiesparen, Umwelt	3.488	2.139	411	938
Ernährung	7.254	390	5.967	897
Finanzdienstleistungen	5.175	3.060	1.045	1.070
Gesundheit und Medizin	2.349	932	114	1.303
Hessen nachhaltig			47	
Neustart fürs Klima	1.803		1.803	
Schuldnerberatung	13.120	13.074		46
Verbraucherrecht	20.452	13.567	5.940	945
Summe	53.641	33.162	15.327	5.199
Auskunft, Verweise	46.218			
Internetbesucher**	337.322			
Gesamt	437.181			

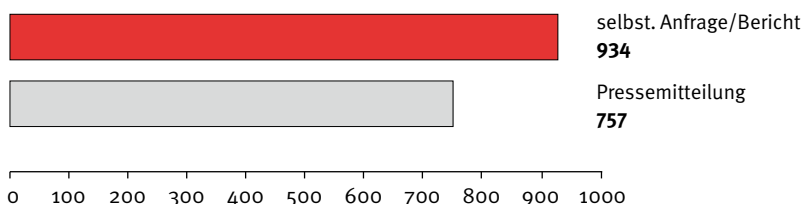
*) persönlich, schriftlich, telefonisch

**) inkl. Subdomains

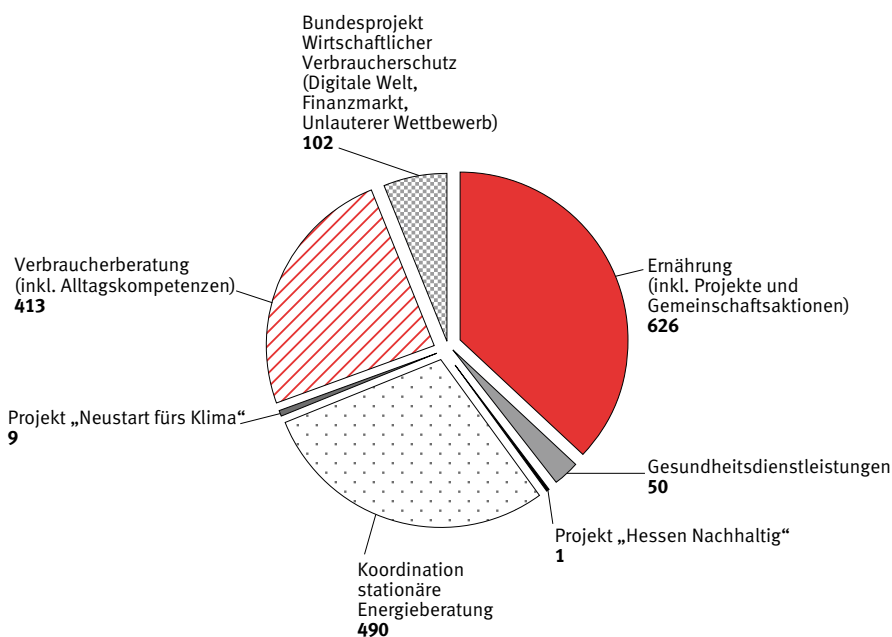
Pressekontakte 2013

	Pressemitteilungen	Gespräche
Gesamt	719	1.184

Berichterstattung kam zustande durch



Medienresonanz: Thematische Verteilung*



*) Die tatsächliche Medienresonanz dürfte noch etwas höher liegen. Hörfunk- und Fernsehbeiträge sowie Online-Medien erfassen wir nicht vollständig.

Jahresabschluss 2013

	2011	Anteil	2012	Anteil	2013	Anteil	Abwg. zu 2012	
	in Euro	in %	in Euro	in %	in Euro	in %	in Euro	in %
Projekte, NWG/AG Bund	272.739		263.873		240.044,70		-23.828,44	-8,7
Ernährung Bund	419.075		383.056		418.462,82		35.406,00	8,4
Umwelt, Energie, Klima Bund	90.733		94.312		192.294,43		97.981,91	108,0
Summe Bundesmittel	782.548	23,0	741.242	21,2	850.801,95	23,4	109.559,47	14,0
Inst. Förderung Land	1.250.000		1.310.000		1.310.000,00		0	0,0
Ernährung Land	130.000		130.000		130.000,00		0	0,0
Sonstige Projekte Land	84.323		162.068		140.590,05		-21.478,11	25,5
Summe Landesmittel	1.464.323	43,0	1.602.068	45,9	1.580.590,05	43,5	-21.478,11	-1,5
Verbraucherberatung	228.000		227.340		213.683,20		-13.657,66	-6,0
Schuldnerberatung	405.051		407.620		433.388,99		25.768,89	6,4
Kommunale Projekte	25.700		25.000		30306,57		5.306,57	20,6
Summe Kommunale Mittel	658.752	19,3	659.960	18,9	677.378,76	18,6	17.417,80	2,6
Bundesagentur für Arbeit	0		0		0		0	0,0
Summe andere öffentliche Mittel	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Gesamt öffentliche Mittel	2.905.624	85,3	3.003.271	86,0	3.108.770,76	85,6	105.499,16	3,6
Beratungen persönlich	324.456		315.045		358.468,00		43.422,97	13,4
Beratungen telefonisch, schriftlich	54.781		50.103		44.894,63		-5.209,09	-9,5
Vorträge und Seminare	31.441		26.155		32.582,91		6.427,44	20,4
Infothekenbenutzung	5.137		0		0		0	0,0
Ratgeberverkauf	37.142		44.203		38.254,18		-5.949,11	-16,0
Spenden, Geldauflagen, Mitgliedsbeiträge	32.214		34.341		31.796,69		-2.544,66	-7,9
Summe eigene Einnahmen	485.175	14,2	469.848	13,5	505.996,41	13,9	36.147,55	7,5
Sonstige	17.056		17.613		17.564,79		-48,50	-0,3
Gesamt eigene Einnahmen	502.231	14,7	487.462	14,0	523.561,20	14,4	36.099,05	7,2
Summe Einnahmen	3.407.855	100,0	3.490.733	100,0	3.632.331,96	100,0	141.598,21	4,2
Personalaufwand	2.605.818	78,6	2.763.754	79,9	2.904.449,93	79,6	140.694,94	5,4
Sachaufwand	711.415	21,4	694.334	20,1	744.203,26	20,4	49.868,74	7,0
Summe Ausgaben	3.317.233		3.458.089		3.648.653,19		190.563,68	5,7

Spenden im Jahr 2013

Im Jahr 2013 erhielt die Verbraucherzentrale Hessen Spenden in Höhe von 23.543,60 € sowie Bußgelder und Geldauflagen in Höhe von 2.300,00 €. Das entspricht insgesamt einem Anteil von 0,07 % am Gesamtbudget.

Spenden ab 100 €

Evangelische Luthergemeinde Rüsselsheim	103,72 €
Gießener Anzeiger Verlags GmbH & Co. KG	343,20 €
Gießener Allgemeine	343,20 €
Kreissparkasse Schwalm-Eder	14.170,74 €
Sparkasse Fulda	2.000,00 €
Sparkasse Odenwaldkreis	350,00 €
Stadtsparkasse Borken	1.214,53 €
Stadtsparkasse Schwalmstadt	1.394,88 €
Stadtsparkasse Felsberg	1.264,95 €
Rüsselsheimer Volksbank eG	500,00 €

Wir danken allen Spendern, auch denen, die hier nicht aufgeführt sind, und allen Richtern, die bei Bußgeldern und Geldauflagen die Verbraucherzentrale Hessen bedacht haben, für ihre Unterstützung.

Aus unserer Arbeit

Finanzdienstleistungen

Für mehr Verbraucherschutz in der Finanzaufsicht soll der im Juni 2013 gestartete **Verbraucherbeirat der BaFin** sorgen. In dem zwölfköpfigen Gremium ist die Verbraucherzentrale Hessen vertreten. Der Beirat ist ein erster Schritt, um Verbraucherinteressen am Finanzmarkt zu stärken.

Seit April 2013 prüft die Verbraucherzentrale Hessen **Widerrufsbelehrungen von Immobiliendarlehen**. Bei zwei Drittel der Widerrufsbelehrungen führten Formfehler der Banken dazu, dass der Kredit ohne Vorfälligkeitsentschädigung abgelöst werden kann. Mit der Berechnung der Verbraucherzentrale Hessen konnten Verbraucher oft Umschuldungen erreichen oder bereits gezahlte Vorfälligkeitsentschädigungen zurückfordern.

Die **Risikobereitschaft beim Immobilienerwerb** ist angesichts der Niedrigzinsphase offenbar gestiegen. In den Beratungen wird deutlich, dass viele Verbraucher die Belastungen eines Immobilienkredites häufig unterschätzen.

Seit **Einführung der Krankenversicherungspflicht** hatten sich bei nicht versicherten Verbrauchern Beitragsrückstände angesammelt. Mit dem Beitragsschuldengesetz, das am 1. August 2013 in Kraft trat, sollte ihnen die schuldenfreie Rückkehr in die Krankenversicherung ermöglicht werden. Die Verbraucherzentrale Hessen hat mit Aktionen, Öffentlichkeitsarbeit und in vielen Beratungen darauf hingewiesen.

Unerlaubte Telefonwerbung und Massenabmahnungen

Trotz Verbot – mit **unerlaubten Werbeanrufen** nervten Firmen auch 2013. Während es in den Vorjahren häufig um Gewinnspiel- und Lotterieangebote ging, häuften sich nun Hilfeversprechen gegen Werbeanrufe, Inkassodienste oder bei Vertragskündigungen. Die Abzocker geben sich als Verbraucher- oder Datenschützer, Anwälte oder Behörden aus. Seit dem 09. Oktober 2013 können Gewinnspielverträge nicht mehr am Telefon geschlossen werden. Das geht nur noch schriftlich, per Fax oder per Mail.

Massenhafte Abmahnungen wegen vermeintlicher illegaler Downloads oder angeblich rechtswidrigen Streamings erwiesen sich wiederum als Nachfragerenner. Viele zu Unrecht gestellte Forderungen konnten erfolgreich abgewehrt werden.

Gewährleistung nicht immer garantiert!

In einem Zeitraum von fünf Monaten werteten die Verbraucherzentralen rund 4.000 Reklamationsfälle aus. Häufig behaupteten die Händler, der Käufer habe den Schaden selbst verursacht. In anderen Fällen wurden die reklamierenden Verbraucher direkt an die Hersteller verwiesen. Die größten Chancen, ihre Ansprüche durchzusetzen, hatten die Kunden in den ersten sechs Monaten der Gewährleistungsfrist. In dieser Zeit geht der Gesetzgeber davon aus, dass der Mangel von Anfang an bestand. Nach einem halben Jahr müssen Verbraucher beweisen, dass der Fehler schon zum Zeitpunkt der Übergabe vorhanden war. Die Verbraucherzentralen werden Verstöße der Händler künftig stärker mit kollektiven Rechtsmitteln verfolgen. An den Gesetzgeber richtete sich die Forderung, die Fristen im Gewährleistungsrecht auf den juristischen Prüfstand zu stellen.

Das **Hochwasser** im Sommer 2013 beeinträchtigte das Leben in vielen Regionen Deutschlands. Die bundesweite Flut-Hotline der Verbraucherzentralen, an der sich auch Hessen beteiligte, war für viele eine wichtige Anlaufstelle.

Energie

Die steigenden Energiepreise und deren Auswirkungen auf die Verbraucher waren auch 2013 ein zentrales Thema des Energieprojekts. Neben den Maßnahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit hat sich das in folgenden Arbeits- und Aktionsschwerpunkten niedergeschlagen:

Die Verbraucherzentrale Hessen befragte Energieversorgungsunternehmen zu den Themen Stromsperrungen, **Energieschulden** und Unterstützungsangebote in Hessen: sowohl die Zahl der Mahnungen und Sperrandrohungen als auch die Zahl der durchgeführten Stromsperrungen sowie die Höhe der Schulden hat

im Befragungszeitraum zugenommen. Als Hauptursache hierfür werden die finanzielle Notlage der Verbraucher und steigende Energiepreise genannt. Da die bestehenden Unterstützungsangebote unzureichend sind, setzt sich die Verbraucherzentrale Hessen auch auf politischer Ebene stärker als zuvor für die Vermeidung von Energiearmut ein.

Viele Verbraucher nutzten **Gutscheinaktionen**, um sich zum Thema Stromsparen beraten zu lassen. Bereits in der ersten Jahreshälfte wurde das kostenlose Beratungsangebot zu Luftwärmepumpen gut angenommen. Unter dem Motto „Stromkosten zu hoch? Ziehen Sie jetzt den Stecker!“ folgte im November ein Angebot für kostenlose Stromsparberatungen.

2.100 stationäre Energieberatungen, mehr als 30 Messen und Veranstaltungen und über 2.000 Energie-Checks vor Ort – so die Bilanz der Energieberatung für das Jahr 2013. Themenschwerpunkte in der Beratung waren unter anderem Heizung, Förderung und (Außenwand-) Dämmung. Auf den Messen und Veranstaltungen waren insbesondere Themen wie Solarenergie, Sanierung, Wärmepumpen oder Feuchtigkeit und Schimmel nachgefragt. Ziel der Energie-Checks ist es, den konkreten Energieverbrauch einer Wohnung oder eines Hauses zu beurteilen und Einsparmöglichkeiten aufzuzeigen.

Lebensmittel und Ernährung

Die Resonanz auf das **Internetportal lebensmittelklarheit.de** ist ungebrochen: Rund 7.900 Produkte wurden gemeldet, fast 4.000 Anfragen vom Expertenforum beantwortet und 450 täuschende Produkte im Portal eingestellt. Etwa jede dritte Kritik von Verbrauchern führte zu Verbesserungen beim beanstandeten Produkt. Mehr als 30 Kennzeichnungslücken im Lebensmittelrecht und in den Leitsätzen wurden offenkundig. Nutzer können Schwerpunktthemen im Portal jetzt mitbestimmen.

Das Portal war Impulsgeber für den **Ratgeber Lebensmittel-Lügen**. Er enthüllt die häufigsten Kennzeichnungs- und Werbetricks und zeigt, wie sich Konsumenten

dagegen wehren können. Im September 2013 stellten die Verbraucherzentrale Hessen und der Verbraucherzentrale Bundesverband das Werk in Frankfurt der Öffentlichkeit vor.

Kindgerecht verpackte Süßigkeiten, oft mit Milchbestandteilen versehen, werden häufig als gesunde Milch-Zwischenmahlzeit für Kinder beworben. Im Marktcheck entpuppten sich jedoch alle Produkte als unerwünschte **Zucker- und Fettbomben**. Ein weiterer Marktcheck ergab, dass **Gluten- und Laktosefreies** häufig überbeuert und für Gesunde überflüssig ist. Ein **Adventskalendertest** hatte aufgedeckt, dass Produkte trotz kindgerechter Bildmotive und ohne Warnhinweis alkoholhaltige Süßigkeiten enthalten. Ein Nachcheck zeigte: Jeder zweite Hersteller kennzeichnet besser oder verzichtet auf Alkohol als Zutat.

Ob Kinder, Tageseltern, Erzieher, Lehrer oder Senioren: Rund 6.000 Hessen nutzten 180 **Bildungsangebote** für gesundheitsfördernde Ernährung und nachhaltigen Konsum. Neu ist das IN FORM-Projekt „Mehr Ernährungskompetenzen im Sport“. Es schult Trainer und Übungsleiter zu ausgewogener Ernährung und klärt über spezielle Sportlerprodukte auf. Die Teilnehmer geben das Wissen an den Sportlernachwuchs in den Vereinen weiter.

Alltagskompetenzen - Durchblick gehört dazu

Das Bildungsangebot unterstützte über 800 junge Erwachsene und Familien in 54 Veranstaltungen bei der Bewältigung des Alltags. Die Bildungsmodule von Altersvorsorge über Finanzplanung, Ernährung bis zur Schuldenvermeidung werden durch das Hessische Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz gefördert und durch Angebote des DHB-Netzwerks Haushalt ergänzt.

Mitwirkung in Gremien

Versammlung der hessischen Landesanstalt für den privaten Rundfunk (LPR), stellvertretender Vorsitz im Rechts- und Sitzungsausschuss der LPR, Nachhaltigkeitskonferenz der hessischen Landesregierung, Vorsitz im Arbeitskreis Verbraucherzentra-

len, Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen beim BMELV, Strategiebeirat der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz, Beisitzer in mehreren Einigungsstellen zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten der IHK sowie Mitglied in Schlichtungsbeiräten für Verbraucherbeschwerden der Handwerkskammern, Klimaschutzbeirat der Städte Darmstadt und Frankfurt, Verbraucherbeirat und Versicherungsbeirat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission, Beirat der Sektion Hessen – Deutschen Gesellschaft für Ernährung DGE e.V., Beirat des Trägervereins Regionalfenster e.V., Arbeitskreis Lebensmittel und Ernährung der Verbraucherzentralen.

Ministerielle Arbeitskreise und Fachbeiräte

Netzwerk Ernährung und Netzwerk Finanzkompetenz beim HMUKLV.

Weitere Arbeitskreise

Fachbeirat Zweckverband Kassel; Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung; AG Soziale Dienste im Kreis Groß-Gerau; Zusammenarbeit Jobcenter und Beratungsstellen im Kreis Groß-Gerau; AG Erfahrungsaustausch Schuldnerberatung im Kreis Groß-Gerau; Arbeitskreis Schuldnerberatung Rhein-Main; Arbeitskreis Gesundes Darmstadt; Arbeitskreis Schule-Wirtschaft Fulda; Arbeitskreis Ökologische Schule; Koordinationsgruppe Schulmilch; Steuerungsgruppe Fair Trade Town Gießen; Lokale Agenda 21, Studentenwerk und Volkshochschule in verschiedenen Städten; Arbeitskreis Energiekosten einkommensschwacher Haushalte Darmstadt

Kooperationen

Hessische Polizei und Landeskriminalamt; Hessisches Kultusministerium - Arbeitsfeld Schule und Gesundheit; Hessisches Sozialministerium; Schulsozialarbeit im Kreis Groß-Gerau; Stadt Kassel: Projekt „Neustart fürs Klima“; Vernetzungsstelle Schulverpflegung Hessen; AOK Hessen: Zusammenarbeit für Aktionen der Ernährungsprävention; Netzwerk Nachhaltigkeit lernen in Frankfurt; Netzwerk Bildungsregion Nachhaltigkeit Osthessen: Arbeitsfeld nachhaltiger Ernährungs- und Konsumstil.

Unser Angebot

Persönliche Beratung

in allen Beratungsstellen zu Fragen rund um Konsum und Dienstleistungen wie Kauf – auch per Internet –, Reklamation, Ernährung, Verträgen mit Handwerkern, Banken, Telekommunikationsanbietern oder Versicherungen, in einigen Beratungsstellen Spezialberatungen zu Baufinanzierung, Gesundheitsdienstleistungen, Altersvorsorge und Geldanlage, in allen

Beratungsstellen und in über vierzig weiteren Energiestützpunkten Energieeinsparberatung.

Telefonische Beratung

Soforthilfe für alle, die schnell einen Tipp, eine verlässliche Auskunft oder erste Orientierung brauchen.

Verbraucherrecht (1,75 €)

0900 197 20 10, Mo – Do 10 – 18 Uhr

Baufinanzierung (1,75 €)

0900 197 20 11, Di 10 – 14 Uhr

Altersvorsorge, Geldanlage (1,75 €)

0900 197 20 11, Do 10 – 14 Uhr

Gesundheitsdienstleistungen,

Patientenrechte (1,75 €)

0900 197 20 13, Mo 10 – 14 Uhr

Lebensmittel, Ernährung (0,90 €)

0900 197 20 12, Di 10 – 14 Uhr

Schulden und Insolvenz

(069) 97 20 10 - 87, Mi 10 – 14 Uhr

Energieberatung

0800-809 802 400, Mo – Do 8 – 18 Uhr, Fr 8 – 16 Uhr

Rechenservice

Wir rechnen für Sie: Vorfälligkeitsentschädigung und Rückkaufswert von Kapitallebensversicherungen.

Sie rechnen selbst: www.verbraucherfinanzwissen.de – Zinsrechner, Sparrechner und Fonds-Kostenrechner (Planungshilfen)

Vorträge und Seminare

zu verschiedenen Verbrauchertemen.

Ratgeber

umfangreiches Ratgebersortiment: Auswahl und Bestellungen online möglich. Viele Ratgeber sind direkt in den Beratungsstellen erhältlich.

Servicetelefon 0180 5 972010 (0,14 €)

hessenweit Information über unsere Angebote, Adressen und Öffnungszeiten unserer Beratungsstellen und Energiestützpunkte sowie Terminvereinbarungen

Homepage www.verbraucher.de

viele kostenlose Verbraucherinformationen unter anderem zu Energie, Bauen und Wohnen, Lebensmittel und Ernährung, Finanzen und Versicherung, Gesundheit und Pflege, Haushalt und Umwelt, Markt und Recht, Medien und Telekommunikation, Reise, Freizeit und Mobilität sowie die Beratungsangebote, aktuelle Veranstaltungen und den Ratgeber-shop, außerdem interessante Links unter anderem zu Lebensmittelklarheit, Jugend und Geld sowie Bildungsangebote unter anderem für Schulen und Kitas.

*) pro Minute aus dem deutschen Festnetz. Sekundengenaue Abrechnung! Mobilfunkbetreiber berechnen meist zusätzliche Kosten – bei 0180-Nummern maximal 0,42 € pro Minute.

Geschäftsstelle

Verbraucherzentrale Hessen e. V.

Große Friedberger Straße 13–17
60313 Frankfurt/Main
Fax: (069) 97 20 10 - 40
E-Mail: vzh@verbraucher.de
Vorstand: Jutta Gelbrich

**Hessenweites Auskunftstelefon
zu Öffnungszeiten, Angeboten,
Vorträgen, Seminaren:**
0180 5 97 20 10 (0,14 Euro)

Beratungsstellen

Beratungszentrum Kassel/Nordhessen

Rainer-Dierichs-Platz 1
34117 Kassel
Tel.: (0561) 77 29 34
Fax: (0561) 10 26 57
E-Mail: kassel@verbraucher.de

Schuldner- und Verbraucher- beratung Borken

Bahnhofstraße 36b
34582 Borken
Tel.: (05682) 73 02 30
Fax: (05682) 73 02 31
E-Mail: borken@verbraucher.de

Beratungsstelle Gießen

Südanlage 4
35390 Gießen
Tel.: (0641) 7 62 34
Fax: (0641) 79 14 90
E-Mail: giessen@verbraucher.de

Beratungsstelle Fulda

Karlstraße 2
36037 Fulda
Tel.: (0661) 77 453
Fax: (0661) 24 22 16
E-Mail: fulda@verbraucher.de

Beratungszentrum Frankfurt/Rhein-Main

Große Friedberger Straße 13–17
60313 Frankfurt/Main
Tel.: 0180 5 97 20 10 (0,14 Euro)
Fax: (069) 97 20 10 - 60
E-Mail: frankfurt@verbraucher.de

Beratungsstelle Darmstadt

Luisenplatz 6, Carreegalerie
64283 Darmstadt
Tel.: (06151) 27 99 90
Fax: (06151) 27 99 927
E-Mail: darmstadt@verbraucher.de

Info- und Kontaktstelle Erbach

Neckarstraße 3
64711 Erbach
Tel.: (06151) 27 99 90
Fax: (06151) 27 99 927
E-Mail: darmstadt@verbraucher.de

Beratungsstelle Wiesbaden

Luisenstraße 19
65185 Wiesbaden
Tel.: (0611) 37 80 81
Fax: (0611) 30 99 35
E-Mail: wiesbaden@verbraucher.de

Schuldner- und Verbraucherbera- tung Rüsselsheim/Groß-Gerau

Marktstraße 29
65428 Rüsselsheim
Tel.: (06142) 6 32 68
Fax: (06142) 1 27 64
E-Mail: ruesselsheim@
verbraucher.de

Energiestützpunkte

34369 Hofgeismar

Rathaus
Am Markt 1

34454 Bad Arolsen

Rathaus
Große Allee 26

34508 Willingen / Usseln

Lesesaal neben Bürgerbüro, Ortsteil
Usseln
Sportstraße 7

34537 Bad Wildungen

Bürgerbüro im Rathaus
Am Markt 1

35039 Marburg / Kreis

Kreisverwaltung
Hermann-Jacobsohn-Weg1

36137 Großenlüder

Gemeindeverwaltung
Sankt-Georg-Straße 2

36251 Bad Hersfeld

Stadthaus Bad Hersfeld, E.Punkt
Klaustor 3

36277 Schenklengsfeld

Gemeindeverwaltung
Rathausstraße 2

36381 Schlüchtern

Haus des Handwerks, Bürgerservice
Krämerstraße 2

61118 Bad Vilbel

Bürgerbüro
Marktplatz 2

61137 Schöneck

Gemeindeverwaltung
Herrnhofstraße 7

61184 Karben

Rathaus
Rathausplatz1

61267 Neu-Anspach

Rathaus
Bahnhofstraße 26

61440 Oberursel

Rathaus
Rathausplatz1

61462 Königstein im Taunus

Rathaus
Burgweg 5

61476 Kronberg

Rathaus
Katharinenstraße 7

63110 Rodgau

Bürgerservice-Center (Rathaus)
Hintergasse 15

63150 Heusenstamm

Rathaus
Im Herrngarten 1

63179 Obertshausen

Rathaus Hausen
Schubertstraße 11

63263 Neu-Isenburg

Stadtbibliothek
Frankfurter Straße 152

63303 Dreieich

Alte Schule Dreieichenhain
Taunusstraße 3

63452 Hanau

Technisches Rathaus
Hessen-Homburg-Platz 7

63477 Maintal-Hochstadt

Stadtverwaltung
Klosterhofstrasse 4–6

63486 Bruchköbel

Stadtbibliothek
Hauptstraße 53

63517 Rodenbach

Rathaus
Buchbergstraße 2

63533 Mainhausen

Gemeinde, Büro der Bürgermeisterin
Humboldtstraße46

63654 Büdingen

Bürgerbüro
Eberhard-Brauner-Allee 16

63674 Altenstadt

Rathaus
Frankfurter Straße 11

64319 Pfungstadt

Rathaus
Kirchstraße 12–14

64342 Seeheim-Jugenheim

Rathaus Seeheim
Georg-Kaiser-Platz 3

64347 Griesheim

Georg-August-Zinn Haus, Bücherei
Georg-Schüler-Platz 6

64521 Groß-Gerau

Stadtverwaltung
Am Marktplatz 1

64560 Riedstadt / Goddelau

Rathaus Goddelau
Rathausplatz 1

64579 Gernsheim

Haus der Vereine
Riedstraße 24

64625 Bensheim

Bürgerbüro in der Alten Faktorei
Hauptstraße 39

64720 Michelstadt

Stadthaus
Frankfurter Straße 3

64807 Dieburg

Landratsamt (TIZ)
Schlossgasse 17

64839 Münster

Rathaus
Mozartstraße 8

65232 Taunusstein

Rathaus
Aarstraße 150

65343 Eltville

Rathaus
Gutenbergstraße 13

65549 Limburg an der Lahn

Bürgerbüro im Bauamt
Schiede 43

68642 Bürstadt

Rathaus
Rathausstraße 2

*) pro Minute aus dem deutschen
Festnetz. Sekundengenauere Abrech-
nung! Mobilfunkbetreiber berech-
nen meist zusätzliche Kosten – bei
0180-Nummern maximal 0,42 € pro
Minute.

Impressum

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Hessen e. V.
Große Friedberger Straße 13 – 17
60313 Frankfurt/Main

Vorstand: Jutta Gelbrich

Redaktion: Ute Bitter

Gestaltung:

DUBBEL SPÄTH GmbH & Co. KG

Druck:

Frotscher Druck
Riedstraße 8, 64295 Darmstadt

Titelbild:

Historisches Rathaus Borken/Hessen,
Quelle: Stadtverwaltung Borken

Zur besseren Lesbarkeit haben wir
die männliche Sprachform gewählt.

Wir bitten um Verständnis.