



verbraucherzentrale

*Hessen*

# JAHRESGESCHÄFTSBERICHT 2014/2015

# JAHRESGESCHÄFTSBERICHT 2014/2015

INHALT	2
IN EIGENER SACHE	3
PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ	4
FINANZDIENSTLEISTUNGEN	6
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	8
AUS DEN BERATUNGSSTELLEN	10
KOOPERATIONEN	12
UMWELT, KLIMA, ENERGIE	14
JAHRESABSCHLUSS, ZAHLEN, AUSBLICK	15
ORGANISATORISCHES	18
UNSER ANGEBOT	19
ADRESSEN DER BERATUNGSSTELLEN UND ENERGIESTÜTZPUNKTE	20

## IMPRESSUM

Herausgeber: Verbraucherzentrale Hessen e. V.  
Große Friedberger Straße 13 - 17  
60313 Frankfurt am Main  
Vorstand: Jutta Gelbrich

16, 17, 18

Verbraucherzentrale Bundesverband: S. 9  
scusi, Fotolia, S. 1 (Titelbild)

**Auflage:** 1.000 Exemplare

**Texte:** Ute Bitter, Wolf Brandes, Jutta Gelbrich,  
Nicole Hensel, Anne Imbery, Christiane Kienitz,  
Peter Lassek, Sabine Roth, Susanne Pertermann,  
Anika Sauer, Andrea Schauff

© Verbraucherzentrale Hessen e. V.,  
Frankfurt am Main  
Zur besseren Lesbarkeit haben wir die männliche  
Sprachform gewählt. Wir bitten um Verständnis.

**Redaktion:** Ute Bitter

**Gestaltung:** Birgit Klein

**Druck:** Mach Druck, Frankfurt am Main

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche oder schulische Zwecke ist mit Quellenangabe gestattet. Nachweise werden erbeten. Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur auch ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber gestattet.

## Fotos, Tabellen und Grafiken:

Banczerowski, S. 3,  
Ehrenamt Gießen e. V., S. 12  
Heibel, S. 13  
Hessisches Landeskriminalamt, S. 12  
Launer, S. 3  
Regierungspräsidium Darmstadt, S. 5  
Verbraucherzentrale Hessen, S. 5, 8, 10, 11, 15,

Gefördert mit Mitteln des Hessischen Ministeriums für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

## IN EIGENER SACHE

Im letzten Geschäftsbericht haben wir über unser Engagement im Wahljahr 2013 – **Klartext für Verbraucher** – berichtet. Die Verabschiedung des Verbraucherschutzkonzeptes der neuen Verbraucherministerin, Priska Hinz, ist ein Erfolg davon. Dabei sind nicht nur wesentliche Vorstellungen von uns eingeflossen, sondern die Umsetzung ist dankenswerterweise auch mit einer deutlichen



Jutta Gelbrich, Vorstand

Erhöhung der institutionellen Zuwendung an die Verbraucherzentrale Hessen verbunden.

Der aktuelle Geschäftsbericht ist wieder etwas umfangreicher, um unter anderem auch mehr über die Arbeit der Beratungsstellen berichten zu können. Aktuelle

Technik und eine versierte Kollegin machen dies möglich.

Aber auch in diesem Format können wir nicht über alle Aktivitäten umfassend berichten. Unsere Homepage [www.verbraucher.de](http://www.verbraucher.de), der elektronische Newsletter und die VerbraucherZeitung bleiben wichtige Informationsquellen.

2013/2014 haben Vorstand und Abteilungsleitungen gemeinsam eine organisatorische Neuausrichtung der Verbraucherzentrale auf den Weg gebracht, die den aktuellen und zukünftigen Anforderungen entspricht und die Nachfolge zweier Führungskräfte – Gabriele Beckers und Hartmut König, die Anfang 2015 in den Ruhestand gingen – erleichtern soll.

**Hartmut König** vertrat die Verbraucherseite im Wirtschaftsausschuss für Außenhandel und in der Lebensmittelbuchkommission. Seine Erfahrung und Qualifikation sowie sein guter Ruf waren entscheidend dafür, dass wir die Redaktion des Verbraucherportals **Lebensmittelklarheit** mit so viel Erfolg betreiben. Hartmut König hat maßgeblichen Anteil daran, dass dieses Projekt erfolgreich ist.

**Gabriele Beckers** hat sich unter anderem sehr im Bereich Jugendarbeit und Verbraucherbildung engagiert. 2003 wurde sie stellvertretende Geschäftsführerin. Die „Operation Sichere Zukunft“ bescherte der Verbraucherzentrale Hessen heftige finanzielle Einschnitte. Gabriele Beckers' Optimismus, Know-How und Erfahrung haben viel dazu beigetragen, dass diese Krise bewältigt wurde. Ein besonderes Highlight in ihrem Berufsleben war ihre Mitwirkung von 2005 bis 2009 in einem deutschrussischen Kooperationsprojekt des BMELV, bei dem es um den Aufbau und die Strategie eines Netzes von Verbraucherberatungsstellen ging.



Elke Keppel, Vorsitzende des Verwaltungsrats

Beide waren über 30 Jahre für die Verbraucherzentralen tätig. Wir danken Gabriele Beckers und Hartmut König, auch im Namen der Belegschaft und der Gremien, sehr herzlich für die geleistete Arbeit und das große Engagement, welches – wie man so hört – fortgesetzt wird.

**Wir wünschen Euch alles Gute!**

Jutta Gelbrich  
Vorstand

Elke Keppel  
Vorsitzende des Verwaltungsrats

### DIGITALE WELT, UNLAUTERER WETTBEWERB, FINANZMARKT

Dies waren 2014 die Themen des vom BMJV geförderten Projektes. Materialien und Konzepte zur Verbraucherinformation und -bildung werden von den Verbraucherzentralen gemeinsam entwickelt. So entstehen positive Synergien. Die Beratung zu diesen Themen erfolgt weiterhin auf Grundlage der Landesförderung.

### UNERLAUBTE TELEFONWERBUNG – EIN DAUERBRENNER

Unter Federführung der Verbraucherzentralen Hessen und Sachsen-Anhalt wurden Verbraucher ab Juli 2014 bundesweit über die gesetzlichen Regelungen im Bereich unerlaubte Telefonwerbung informiert. Verbrauchern wurde ein neues Beschwerdeformular – online und in Papierform – zur Verfügung gestellt.

Die Zwischenauswertung ergab, dass die Belästigung bei den Telefonanrufen nicht mehr weit überwiegend von Gewinnspielen ausgeht. Auch der Vertrieb von Produkten der **Telefon- oder Internetdienste-Anbieter, der Energieversorger, der Banken, Versicherungen und Zeitschriftenverlage** wird häufig genannt. Die Erhebung der Verbraucherzentrale wird in 2015 fortgesetzt.

### ONLINE-SHOPPEN GEHT JETZT ANDERS

Die Neuregelung des Widerrufsrechts im Rahmen der EU-weiten Harmonisierung der Regelungen für das Online-Shopping führte dazu, dass sich Verbraucher auch bei grenzüberschreitenden Einkäufen weitgehend auf ihre gewohnten Rechte verlassen können. Hierzu zählen etwa die **14-tägige Widerrufsfrist ab Erhalt der Ware** sowie der **Anspruch auf Rückerstattung der Rücksendekosten im Falle des Widerrufs**.

Für deutsche Verbraucher haben die Änderungen allerdings auch Nachteile: Die Möglichkeit, das Widerrufsrecht durch die kommentarlose Rücksendung der Ware auszuüben, ist ebenso passé wie das unbefristete Widerrufsrecht im Falle einer unzureichenden Widerrufsbelehrung durch den Verkäufer.

### PRIVATE ALTERSVORSORGE – AUCH MIT KLEINEM BUDGET

Die Verbraucherzentrale berät zur privaten Altersvorsorge und unterstützt Ratsuchende bei der Auswahl

der bedarfsgerechten Strategie und des richtigen Produkts, denn die Angebote sind oft komplex und mitunter schwer verständlich. Dass Altersvorsorge auch mit kleinem Einkommen geht, erklärte die Verbraucherzentrale in ihren Vorträgen zum Thema **„Altersvorsorge für Frauen“**. Wer die Vorteile und Fallstricke der geförderten Altersvorsorge kennt, kann ohne Angst vor Fehlentscheidungen den passenden Einstieg in die Altersvorsorge finden.

### WIE VIEL IMMOBILIE KANN ICH MIR LEISTEN?

Niedrige Zinsen und steigende Immobilienpreise lassen viele über die „Investition in Steine“ nicht nur nachdenken, sondern oft übereilt handeln. Doch die Entscheidung über den Wechsel vom Mieter zum Eigentümer sollte nicht allein vom Zinsniveau abhängen. Entscheidend ist immer die Frage nach der finanziellen Belastbarkeit.

Fehler bei der Finanzierungsplanung belasten langfristig das Budget und können im schlimmsten Fall zum Verlust des Hauses mit hohen finanziellen Einbußen führen. Die Verbraucherzentrale Hessen hat durch **Vortragsveranstaltungen, Telefonaktionen und Pressemitteilungen** zum Thema informiert.

### GEFÖRDERTE PRIVATE PFLEGE-VERSICHERUNG („PFLEGE-BAHR“)

Um entstehende Versorgungslücken zu schließen, fördert der Staat seit Anfang 2013 die private Pflegevorsorge – den so genannten „Pflege-Bahr“, benannt nach dem ehemaligen Bundesgesundheitsminister. Versicherungsunternehmen werben stark für das Produkt.

Aber ist die staatlich geförderte private Pflegezusatzversicherung eine Lösung für Jedermann? Was sind die Vor- und Nachteile des so genannten „Pflege-Bahr“? Kann eine mögliche finanzielle Lücke im Pflegefall tatsächlich gedeckt werden? Für wen kommt eher eine nicht geförderte Pfl egetagegeldversicherung in Betracht?

Antworten auf diese Fragen gab die Verbraucherzentrale Hessen in ihrer Vortragsreihe **„Staatlich geförderte Pflegezusatzversicherung – Hit oder Niete?“**

### HERAUSFORDERUNG DATENSCHUTZ IN HESSEN UND EUROPA

**Podiumsdiskussion im Regierungspräsidium Darmstadt** | Das Netzwerk Europainfo in Hessen organisierte im November 2014 eine Veranstaltung zu dem Thema „Herausforderung Datenschutz in Hessen und Europa“. Der Hessische Datenschutzbeauftragte Prof. Dr. Ronellenfitsch stellte zu Beginn in einem Impulsvortrag die aktuellen Herausforderungen an den Datenschutz dar. Verbraucher- und Unternehmensvertreter diskutierten anschließend die unterschiedlichen datenschutzrechtlichen Anforderungen an ein modernes Datenschutzrecht. Für die Verbraucherzentrale Hessen nahm Nicole Hensel, Beraterin in Rüsselsheim, an der Podiumsdiskussion teil.



*v.l.n.r.: Ralf Becker, IHK Darmstadt, Elisabeth Kotthaus, Europäische Kommission, Nicole Hensel, Verbraucherzentrale Hessen, Prof. Dr. Michael Ronellenfitsch, Hessischer Datenschutzbeauftragter, Werner Schlierike, Hessischer Rundfunk*

### VERBRAUCHERRECHTE BEI DIENSTLEISTUNGEN UND KAUFVERTRÄGEN

**Infostände am Kreisbauernmarkt in Groß-Gerau und am Öko-Markt in Erfelden** | Schlüssel- und andere Notdienste nutzen oft Notlagen und Hilfsbedürftigkeit aus und verlangen überzogene Preise. Meist geben sie am Telefon keine genaue Auskunft über die entstehenden Kosten. Wer die Rechnung erst noch in Ruhe prüfen will, sieht sich Nötigungen ausgesetzt. So wird damit gedroht, das eben eingebaute Türschloss wieder auszubauen, wenn nicht sofort bezahlt wird.

Beim diesjährigen **Kreisbauernmarkt** waren die Rüsselsheimer Beraterinnen unter anderem mit diesem Thema präsent. Vorbeugend konnten viele Ratsuchende erreicht und mit Verhaltensempfehlungen und Informationsmaterial versorgt werden.



*Unseriöse Geschäftemacher – Die Rüsselsheimer Beraterinnen auf dem Kreisbauernmarkt in Groß-Gerau*

Wenn der neue Computerbildschirm dunkel bleibt, die Waschmaschine nach wenigen Wochen den Dienst verweigert oder das Sofa Macken hat, kann man das als Verbraucher reklamieren. Doch sein Recht durchzusetzen, ist oft problematisch. Verbraucher kennen ihre Rechte nicht genau, und häufig weisen Händler tatsächlich bestehende Ansprüche mit falschen Argumenten zurück. Beides erschwert es Verbrauchern erheblich, fehlerhafte Produkte richtig zu reklamieren.

Beim **Öko-Markt in Erfelden** waren die Beraterinnen aus Rüsselsheim mit dem Thema **„König Kunde? So reklamieren Sie richtig“** vertreten und gaben vielfältige Hilfestellung für ratsuchende Verbraucher. Zusätzlich lagen für Interessenten schriftliche Informationen und ausgewählte Musterbriefe bereit.

## DEN GRAUEN KAPITALMARKT IM VISIER

ⓘ Gutgläubige Anleger erleiden am Grauen Kapitalmarkt jedes Jahr hohe Verluste; viele Banken legen Provisionen nicht vollständig offen; durch die Kündigung von Lebensversicherungen erleiden Verbraucher meist hohe Einbußen. Im Fokus der Verbraucherzentralen stehen meist unfaire Vertriebsmethoden, ineffiziente Produkte und Störungen im Wettbewerb.

Die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) haben seit 2011 auf die Notwendigkeit eines Finanzmarktwächters hingewiesen. Mit der „**Initiative Finanzmarktwächter**“ wurden vertiefte Marktbeobachtungen und -analysen beim Angebot von Finanzdienstleistungen durchgeführt. So stellte man fest, dass Anlageprodukte oft am Verbraucherbedarf vorbeigehen. Meist führt das Eigeninteresse des Vermittlers zum Verkauf unzweckmäßiger Produkte.

Nach dem Prinzip „**Erkennen, Informieren, Handeln**“ beobachten die Verbraucherzentralen den Finanzmarkt, erfassen und analysieren Verbraucherbeschwerden und geben Erkenntnisse an Aufsichtsbehörden, Politik und Öffentlichkeit weiter. Der Finanzmarktwächter soll dabei auch als Frühwarnsystem fungieren.

Wichtig ist, dass mit dem Finanzmarktwächter die Sensorfunktion der Verbraucherzentralen gestärkt und ihren Hinweisen auf strukturelle Fehlentwicklungen im Markt nachgegangen werden wird. Dauerhafte Schadensbegrenzung muss in diesem Fall durch entsprechendes Handeln der Behörden und wo dieses nicht ausreichend möglich ist durch die Politik erfolgen.

Im Ende 2013 beschlossenen Koalitionsvertrag wurde der Finanzmarktwächter festgeschrieben. Innerhalb der Strukturen der Verbraucherzentralen und des vzbv geht es darum, aus der flächendeckenden Beratung Erkenntnisse zu gewinnen. Gerade im Finanzmarkt fehlt es an Transparenz, und die Beschwerden von Verbrauchern über Anbieter und Produkte sind vielfältig und zahlreich.

Die Verbraucherzentrale Hessen ist seit März 2014 im vorbereitenden Projektteam engagiert. Im Oktober 2014 fiel der Startschuss zur Konzeption des Finanzmarktwächters. Das Projekt wird wie geplant als Vorhaben des vzbv und der Verbraucherzentralen der Länder umgesetzt.

Vertiefende Analysen werden in Federführung von fünf spezialisierten Verbraucherzentralen durchgeführt. Die Verbraucherzentrale Hessen wird das Thema **Grauer Kapitalmarkt** bearbeiten. Weitere Schwerpunktthemen des Finanzmarktwächters sind: Altersvorsorge/Geldanlage (Baden-Württemberg), Baufinanzierung (Bremen), Versicherungen (Hamburg) und Bankdienstleistungen/Konsumentenkredite (Sachsen).

### GRAUER KAPITALMARKT

Der Graue Kapitalmarkt ist seit Jahren eines der Sorgenkinder im Finanzmarkt. Die „Göttinger Gruppe“, Prokon und S&K sind einige Beispiele aus den letzten Jahren, bei denen Anleger, die glaubten, ihr Geld sicher anzulegen, enorme Verluste erfahren mussten. **Der Graue Kapitalmarkt unterliegt kaum oder gar keinen Regulierungen und nicht der Aufsicht.** Dort werden Verbrauchern riskante, wenig liquide Kapitalanlagen über alle in Betracht kommenden Vertriebswege angeboten. Darunter sind Beteiligungen, Direktinvestments, Genussscheine, geschlossene Fonds und vieles mehr. Die Produkte des Grauen Kapitalmarkts sind grundsätzlich nicht börsengehandelt.

Die zentrale Koordination des Finanzmarktwächters liegt beim vzbv. Seit dem Start des Vorprojekts sind bei der Verbraucherzentrale Hessen vier Mitarbeiter damit befasst, Strukturen, Arbeitsfelder und Themen zu identifizieren.

### BEDARFSGERECHTE GELDANLAGE

ⓘ Kreditinstitute und Finanzberater verkaufen ihren Kunden häufig Anlageprodukte, die nicht zu ihrem Bedarf passen. Das ergab eine Untersuchung, die mehrere Verbraucherzentralen zusammen mit dem Bundesverband der Verbraucherzentralen (vzbv) schon Ende 2013 vorgestellt haben. Die Auswertung der Beratungsgespräche wurde 2014 fortgesetzt.

Die Verbraucherzentrale Hessen beteiligte sich in diesem Jahr an der Erhebung und lieferte Fälle für das überregionale Projekt. Dazu wurden längere Geldanlage- und Altersvorsorgeberatungen nach einem speziellen Muster dokumentiert und ausgewertet. Die Untersuchung über bedarfsgerechte Anlageprodukte soll als

Sonderuntersuchung in das Projekt Finanzmarktwächter Eingang finden.

### BEWERTUNGSRESERVEN

€ Mit der Reform der Lebensversicherung im Sommer 2014 wurden auch die sogenannten Bewertungsreserven neu geregelt. Inhaber von Kapitallebens- oder privaten Rentenversicherungen müssen künftig damit rechnen, dass die Auszahlung geringer ausfällt als bislang angenommen. Im Einzelfall kann das die Versicherungskunden teurer zu stehen kommen. Schon während des Gesetzgebungsverfahrens im ersten Halbjahr war die Verunsicherung der Verbraucher stark. Während des gesamten Jahres war die Nachfrage nach Informationen und Beratungen entsprechend groß. Darüber hinaus wurden die Verbraucher mit Musterbriefen und kostenlosen Informationen im Internet unterstützt. Immer wieder ging es um die Frage, wie wirtschaftlich die Policen sind und ob sich ein vorzeitiger Ausstieg lohnt. **Generell lautete die Empfehlung, die Verträge nicht voreilig zu kündigen.**

### KREDITGEBÜHREN

§ Im Mai 2014 hatte der Bundesgerichtshof Bearbeitungsentgelte bei Verbraucherdarlehen für unzulässig erklärt. **Die Gebühren stellen kein Entgelt für eine gesonderte Leistung dar** und dürften deshalb nicht verlangt werden. Im Oktober 2014 entschieden die obersten Richter außerdem, dass Bankkunden ungerechtfertigt kassierte Bearbeitungsentgelte bei Krediten bis zu zehn Jahre rückwirkend zurückfordern können.

Die beiden Urteile haben viele Kunden dazu bewegt, ihre Kreditverträge zu überprüfen. Die Verbraucherzentrale Hessen hat die Verbraucher auf mehreren Wegen unterstützt. Zu dem umfangreichen Informationsangebot im Internet – einschließlich mehrerer Musterbriefe zum Download – wurden telefonische und persönliche Beratungen angeboten, die stark nachgefragt waren. **Wichtig war es, Verbraucher zu einem schnellen Handeln zu bewegen.** Schon zum Jahresende 2014 drohte in vielen Fällen die Verjährung von Ansprüchen.

## RESTSCHULDVERSICHERUNG

ⓘ Im Rahmen einer bundesweiten Aktion von mehreren Verbraucherzentralen dokumentierte die Verbraucherzentrale Hessen zahlreiche Fälle, in denen Verbraucher sich zu Konsumentenkrediten beraten ließen. Ziel war es, ein aktuelles Bild darüber zu bekommen, wie Kreditinstitute mit dem Thema Restschuldversicherung umgehen.

Banken, Sparkassen und Einzelhändler suggerieren oft, dass es ohne eine Restschuldversicherung keinen Kredit gebe. Hinzu kommt, dass die Versicherungsbedingungen häufig so verfasst sind, dass Verbraucher **im Fall eines Falles oft keine Leistung** vom Versicherer erhalten. Im Rahmen der Aktion wurden Verbraucher gebeten, einen Fragebogen auszufüllen und Unterlagen (Darlehensvertrag, Beratungsdokumentation, etc.) zur Verfügung zu stellen. Die Verbraucherzentrale Hessen hat im bundesweiten Vergleich überdurchschnittlich viele Fälle dokumentieren können und wird hierzu im Jahr 2015 eine Pressekonferenz durchführen.

### “WIDERRUFSJOKER“ BEI IMMOBILIENFINANZIERUNG

§ Viele Kreditinstitute hatten vornehmlich in den Jahren 2002 bis 2010 beim Abschluss von Immobilienkrediten standardisierte Widerrufsbelehrungen verwendet, die im Nachhinein einer gerichtlichen Überprüfung nicht standhielten (BGH, Urteil vom 22.05.2012, II ZR 88/11). Eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung hat zur Folge, dass die 14-tägige Frist für den Widerruf nicht in Gang gesetzt wird und somit der Vertrag zeitlich unbegrenzt widerrufen werden kann.

Bei niedrigen Zinsen ist eine vorzeitige Ablösung des Kreditvertrages für viele Immobilienbesitzer interessant. Dabei fällt eine **Vorfälligkeitsentschädigung** an, die die Bank für entgangene Einnahmen entschädigt und den Vorteil eines neuen Kreditvertrages mit niedrigeren Zinsen schmälert. Dies stellt sich jedoch anders dar, wenn durch eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung das Recht auf Vertragswiderruf zu jeder Zeit besteht und keine Entschädigung gezahlt werden muss. Mehr als 2.500 Verbraucher ließen deshalb die Widerrufsbelehrung ihrer Immobilienfinanzierung durch die Verbraucherzentrale Hessen prüfen. Diese starke Nachfrage setzt sich 2015 fort.

## MARKTCHECKS

## LEBENSMITTEL + ERNÄHRUNG

**Energy-Produkte: überflüssig und riskant!** | „Sofort voll drauf...!“, „...länger wach bleiben, länger feiern“, „Start-hilfe in der Schule“: So und ähnlich animieren Anbieter vor allem junge Leute zum Kauf von Energy-Produkten. **Die koffein- und guaranahaltigen Süßigkeiten, Getränkepulver, Gels oder Kapseln sind jedoch bestenfalls überflüssig.** In größeren Mengen konsumiert und kombiniert mit Energy-Getränken, Alkohol oder körperlicher Anstrengung können sie gesundheitlich riskant werden.



Die Verbraucherzentrale Hessen hat stichprobenartig Internetseiten und Produktverpackungen von Energy-Produkten begutachtet. Sie fordert erweiterte Warnhinweise für koffeinangereicherte Lebensmittel, Koffein-Höchstmengen auch für feste Lebensmittel und für hochdosierte Produkte ein Verkaufsverbot an Kinder und Jugendliche.

**Geschmacklos – Aromastoffe sogar im Babybrei** | Für einen gesunden Start ins Leben ist es wichtig, dass Babys den unverfälschten Geschmack der Lebensmittel kennenlernen. **Durch aromatisierte Fertigprodukte gewöhnen sich die Kleinen an „Geschmacksimitate“, was dazu führen kann, dass sie später natürliche Lebensmittel ablehnen.** Trotzdem dürfen Aromastoffe bei der Herstellung von Beikost zugesetzt werden. Rund Zweidrittel der Anbieter nutzen diese Rechtslage aus und aromatisieren Breie, Joghurts und Co. schon für Babys ab dem 5. Monat. Das zeigte eine Marktstichprobe der Verbraucherzentrale Hessen.

Die Ergebnisse wurden in einem Pressegespräch und einer Ausstellung in der Beratungsstelle Wiesbaden prä-

sentiert. Die Verbraucherzentrale fordert ein generelles Verbot von Aromastoffen in Lebensmitteln für Säuglinge und Kleinkinder.



**„Natur pur“ mit Aromastoffen** | Werbebotschaften mit „Natur“ oder „natürlich“ liegen bei verarbeiteten Lebensmitteln im Trend. Sie versprechen eine höhere Qualität durch naturbelassene Zutaten mit geringem Verarbeitungsgrad. Ein Marktcheck zeigte jedoch, dass in über 80 Prozent der überprüften Produkte mit Natur-Image die Werbung im krassen Widerspruch zur Wirklichkeit steht: **Aufwändig technologisch hergestellte Aromen imitieren dabei den Geschmack der auf dem Etikett in Wort und Bild beworbenen Zutaten, an denen die Hersteller sparen.**

Zusätzlich verwirren die verschiedensten Aromabezeichnungen in den Zutatenlisten: So muss „natürli-



ches Aroma“ lediglich aus natürlichen Ausgangsstoffen wie Zellulose stammen. Über die Ergebnisse und die Forderungen informierten ein Pressegespräch und eine Ausstellung im Beratungszentrum Kassel.

## HIER GEHT ES UM DIE WURST

## §

**Verbraucherzentrale mahnt falsche Grundpreisangaben ab** | Bei Werbungen wie „Fünf Bierbeißer nur 1,50 Euro!“ oder „Riesenschinkenwurst Stück 5,00 Euro“ fehlen die notwendigen **Grundpreisangaben pro Kilo oder Gramm.** Einige Metzger in Hessen bewerben ihre Angebote in regionalen Werbezeitschriften lieber allein mit Stückpreisen. Die Angabe, wie viel Gramm ein Stück wiegt, ist jedoch unverzichtbar, um sicherzustellen, dass das vermeintliche Schnäppchen nicht teurer ist als die ausgewogene Ware.

Die Verbraucherzentrale griff dazu eingegangene Verbraucherbeschwerden auf und mahnte acht Metzgereien erfolgreich wegen fehlender Mengen- und Grundpreisangaben ab. Gegen eine Metzgereikette ist ein gerichtliches Verfahren anhängig.

## FLEISCH UND FISCH

## i

**... aber bitte regional und klimafreundlich** | Wer regionales Fleisch zu fairen Preisen kauft, stärkt ländliche Strukturen und Arbeitsplätze vor Ort und fördert kurze Tiertransportwege. Der **elektronische Einkaufsführer „Fleisch und Fisch aus der Region“** erleichtert hessischen Bürgern, Bezugsquellen für Regionales in ihrer Nähe zu finden. Die aktualisierte Online-Datenbank ist ein wichtiger Baustein im Angebot der Verbraucherzentrale zu regionalem, fairem und klimafreundlichem Einkauf und Essen. Der umfassende Wegweiser von konventionell und ökologisch erzeugtem Markenfleisch und Zuchtfisch ist unter **www.verbraucher.de** aufrufbar.

## BILDUNG AUF GANZER LINIE

Ob Kinder, Tageseltern, Erzieher, Lehrer oder Senioren: Rund 4.200 Hessen nutzten 207 Bildungsangebote für gesundheitsfördernde Ernährung und nachhaltigen Konsum.

## KLARHEIT UND WAHRHEIT

## @

**bei Werbung und Kennzeichnung auf Lebensmitteln** Die Resonanz des Internetportals **www.lebensmittelklarheit.de** ist ungebrochen: Rund 8.500 Produkte wurden gemeldet, 4.500 Anfragen vom Expertenforum beantwortet und knapp 580 täuschende Produkte im Portal eingestellt. Etwa jede dritte Kritik von Verbrauchern führte zu Verbesserungen beim beanstandeten Produkt. 37mal mahnten die Verbraucherzentrale oder der Verbraucherzentrale Bundesverband Anbieter erfolg-



So wünschen sich Verbraucher eine klare Kennzeichnung: Ein realistisches Produktbild, Name und Füllmenge, eine klare Produktbezeichnung, die Marke und das Mindesthaltbarkeitsdatum auf der Schauseite

reich auf Unterlassung einer kritisierten Kennzeichnung oder Werbung ab.

Im Mittelpunkt der begleitenden Verbraucherforschung des Projekts stand das **„Wunschetikett“**. Verbraucher wählten die sechs für sie wichtigsten Kennzeichnungselemente für die Schauseite eines Lebensmittels. Die Studienergebnisse wurden auf einer Fachtagung in Berlin präsentiert.

Die hier vorgestellte Aktivitäten zeigen nur einen Ausschnitt aus der vielfältigen Arbeit – gefördert mit Mitteln des HMUKLV und des BMELV/BMEL.

### 50 JAHRE BERATUNGSSTELLE GIESSEN

**Verbrauchergeschichte ist auch ein Stück Frauengeschichte** | Frauen waren in den 1950er-Jahren die Pionierinnen der Verbraucherarbeit in Deutschland. Sie erkannten frühzeitig die Notwendigkeit von praktischer Information und Beratung. So haben die Gießener Frauenverbände 1963 als Trägerorganisation die Arbeit in Gießen aufgenommen, die ab dem 1.1.1964 hauptamtlich von den Beraterinnen der Verbraucherzentrale Hessen geleistet wird. Erst im Behördenhochhaus bei den Stadtwerken untergebracht, ab Februar 1969 im städtischen Gebäude Südanlage 4, half die Verbraucherzentrale mit ihrer Arbeit vor Ort aufzuklären, zu informieren, zu bilden und die Rechte der Verbraucher durchzusetzen.



In fünf Jahrzehnten haben sich die Themen gewandelt. Die anfänglich stark hauswirtschaftlich ausgerichtete Pionierarbeit verlagerte sich. **Verbraucherrecht, insbesondere die Finanz- und Rechtsberatung, nehmen inzwischen einen deutlich höheren Stellenwert ein als die Information zum richtigen Haushaltsgut.** Auch das Verbraucherbild hat sich verändert: Der verantwortungsbewusste Verbraucher, der sich in allen Märkten auskennt und souverän seine Konsumententscheidungen trifft, ist zur Illusion geworden. Im Vordergrund steht heute das differenzierte Verbraucherbild, das von dem verantwortungsbewussten, dem vertrauenden und dem verletzlichen Verbraucher ausgeht.

Zum 50-jährigen Bestehen der Beratungsstelle in Gießen hat die Verbraucherzentrale verteilt über das ganze Jahr mit vielen **Vorträgen, Aktionstagen und Ausstellungen** die verschiedenen Beratungsgebiete der Verbraucherzentrale Hessen präsentiert. Bei 59 Terminen

informierten sich rund 1.500 Verbraucher. Insgesamt kontaktierten im Jubiläumsjahr knapp 6.000 Verbraucher die Beratungsstelle in Gießen.

**Ausstellung „Unser Haus spart Energie“** | Anlässlich des 50-jährigen Bestehens der Beratungsstelle Gießen präsentierte die Verbraucherzentrale Hessen vom 6. bis 17. Oktober 2014 die Ausstellung „Unser Haus spart Energie – gewusst wie“ in der Sparkasse Gießen. Die Ausstellung aus sechs verschiedenen **Themenhäusern** widmet sich insbesondere den Themen Energieeinsparung, Energieeffizienz und Erneuerbaren Energien, gibt umfassend Antworten und informiert über verfügbare Technologien zur energetischen Optimierung von Gebäuden.

Ergänzend zur Ausstellung in der Sparkasse Gießen fand im gleichen Zeitraum ein umfangreiches Rahmenprogramm – in Kooperation mit der Initiative Gießener Gebäudepass (Amt für Umwelt und Natur der Stadt Gießen) – in der Beratungsstelle Gießen statt. Dieses umfasste sowohl Vorträge zu verschiedenen Themen wie **Altbau- und Gebäudesanierung** oder **Versicherungen rund ums Haus** als auch persönliche Beratungen zum Beispiel zu allen Themen des privaten Energieverbrauchs oder der Baufinanzierung.

Eröffnet wurde die Ausstellung am 6. Oktober 2014 im Rahmen einer Feierstunde zum 50-jährigen Jubiläum der Beratungsstelle Gießen, an der mehr als 50 geladene Gäste aus Verbänden, Organisationen, Politik und Wirtschaft teilnahmen.



Die Ausstellung wurde ermöglicht durch finanzielle Mittel aus dem Bundesprojekt Energieeinsparberatung, gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

### NEUSTART FÜRS KLIMA

**Strategien für Neubürger in Kassel zum Klimaschutzenden Konsum** | „Umgezogen? Umgedacht!“ Bürger, die neu in eine Stadt ziehen, müssen viele Entscheidungen treffen und sich neu orientieren. Das seit Sommer 2012 von der Verbraucherzentrale Hessen mitgetragene Projekt „Neustart fürs Klima“, gefördert durch das Bundesumweltministerium, nutzt diese Umbruchsituation und bietet Neubürgern **vernetzte Informationen und Beratung zu klimarelevanten Themen** wie Mobilität, Ernährung, Konsum und Energie an.

Die Stadt Kassel wurde Modellkommune. Sie gehört zu den 100 klimaaktiven Kommunen der hessischen Nachhaltigkeitsstrategie und verzeichnet, bedingt durch die Universität, einen großen Zuzug von Neubürgern.



Während der Projektlaufzeit von 2012 bis Juni 2015 wurden vielfältige Vortragsveranstaltungen, Themen-Treffs, Exkursionen und Stadtrundgänge angeboten. Um möglichst alle Neu-Kasseler zu erreichen, wurden Informationen der Neubürgermappe der Stadt Kassel beigelegt. Ferner wurden Neubürger bei der Anmeldung im Bürgerbüro oder durch ein persönliches Anschreiben der Stadt Kassel auf das Projekt aufmerksam gemacht.

Besonders beliebt war der Markthallen-Treff, der viele Informationen zum regionalen und saisonalen Lebensmitteleinkauf bereithielt. Heimische Produkte konnten in der Markthalle verkostet werden. Die Broschüre „Mobil in Kassel“ kam ebenfalls gut an. Sie wurde für das Projekt neu entwickelt und enthält Infos zum ÖPNV, Carsharing und Leihfahrrädern. Hierzu haben die Stadt und ein Netzwerk von Initiativen und Unternehmen beigetragen. Die Stadt Kassel bezuschusste nicht nur das Vorhaben, sondern unterstützte gemeinsam mit zahlreichen weiteren Kooperationspartnern die Gewinnung

von Neubürgern für den Klimaschutz mit facettenreichen Angeboten.

#### KOOPERATIONSPARTNER DES PROJEKTS

Stadt Kassel, AStA, Familientreff Brückenhof, die Kopiloten e.V., essbare Stadt e.V., VCD e.V., ADFC e.V., Markthalle, Kasseler Verkehrs-Gesellschaft AG, Städtische Werke, Vereinigte Wohnstätten 1889 e.G.

Auch die Statistik spricht für sich: insgesamt wurden ca. 14.000 Kasseler Neubürger durch Flyer in der Neubürgermappe auf das Projekt aufmerksam gemacht. 2.492 Neubürger erhielten ein persönliches Anschreiben in Kooperation mit der Stadt Kassel. Zu 46 Veranstaltungen kamen 3.431 Teilnehmer, an 23 Infoständen gab es 1.652 (Neu-) Bürger-Kontakte und 408 Kurzberatungen. In der Beratungsstelle wurden 93 persönliche Klimaberatungen durchgeführt. Während der Projektlaufzeit wurden 8.470 Flyer verteilt. Die Internetseite zum Projekt wurde 621 Mal angeklickt. Die Erfahrungen sollen nun auch anderen Kommunen zugänglich gemacht werden. 2015 steht ganz im Zeichen des Transfers.

#### DURCHBLICK GEHÖRT DAZU

**Stärkung der Alltags- und Konsumkompetenzen** | Das Bildungsangebot „Durchblick gehört dazu“ stärkte die Alltags- und Konsumkompetenzen von rund 1.100 jungen Erwachsenen und Familien in 68 Veranstaltungen. Die Bildungsmodule von Altersvorsorge über Finanzplanung, Ernährung bis zur Schuldenvermeidung werden vom Hessischen Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz gefördert. Besonders rege war die Nachfrage von allgemeinbildenden und beruflichen Schulen sowie Familienzentren. Ein neu entwickeltes Modul trägt künftig dazu bei, das junge Verbraucher und ihre Eltern nicht in Kostenfallen bei Smartphones, Tablets und Sozialen Netzwerken tappen.

#### BEISPIEL GROSS-GERAU

Insgesamt nahmen im Kreis Groß-Gerau 380 Berufsschüler an den Veranstaltungen „Ohne Moos nix los“ und „Sicher im Netz“ teil. Zudem fand eine Informationsveranstaltung für Lehrer statt. Gefördert wurden diese Maßnahmen durch den Kreis Groß-Gerau und das Hessische Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

## MEHR SCHUTZ FÜR HESSENS BÜRGER



### Verbraucherzentrale Hessen und hessische Polizei unterzeichnen Kooperationsvereinbarung |

Die Präsidentin des Hessischen Landeskriminalamts, Sabine Thureau, für die hessische Polizei und der Vorstand der Verbraucherzentrale Hessen, Jutta Gelbrich, unterzeichneten am 22.07.2014 eine Kooperationsvereinbarung. Ziel dieser Sicherheitskooperation ist, den Schutz der hessischen Bürger vor Vermögens- und Eigentumsdelikten zu verbessern. Damit hat die bereits seit 2009 praktizierte Zusammenarbeit eine vertragliche Grundlage bekommen.



Vertragsunterzeichnung im Landeskriminalamt in Wiesbaden

Die Kooperationspartner wollen künftig gemeinsam

- das Bewusstsein der Bevölkerung für die Gefahren für Eigentum und Vermögen stärken,
- die Kenntnisse der Bürger über Tatbegehungsweisen verbessern,
- ihnen wirksame Schutzmöglichkeiten aufzeigen und
- Handlungsempfehlungen für die richtige Reaktion im Schadensfall geben.

### Polizei und Verbraucherzentrale – gelebte Kooperation |

Ob es um Cybercrime und Internetabzocke, unseriöse Geschäftemacher, das Geschäft mit dem Notfall oder um die dunkle Jahreszeit ging – an insgesamt 16 gemeinsamen Veranstaltungsterminen informierten Verbraucherzentrale und Polizei die hessischen Bürger über ihre Rechte sowie ihre Möglichkeiten, sich zu schützen. Am 23.07.2014, einen Tag nach der Vertragsunterzeichnung in Wiesbaden, fand an acht hessischen Standorten ein gemeinsamer Aktionstag zum Thema

„Unseriöse Geschäftemacher“ statt. Weitere Aktionstage zu diesem Thema folgten.

Auch die am 25.11.2014 von Verbraucherministerin Hinz und Innenminister Beuth gemeinsam gestartete Informationsoffensive zum sicheren Umgang mit dem Internet nutzten Verbraucherzentrale und Polizei für gemeinsame Aufklärungsveranstaltungen im Aktionszeitraum.

### Unseriöse Geschäftemacher – Aktionstage in Raunheim und Rüsselsheim |

Die Beratungsstelle beteiligte sich an den Präventionstagen in Raunheim und in Rüsselsheim mit einem Informationsstand. Verbraucherzentrale und Polizei waren so für die Raunheimer und Rüsselsheimer gemeinsam sichtbar. Die Kooperation wurde von zahlreichen Besuchern des Infostands positiv wahrgenommen.

Zusätzlich führte die Beratungsstelle Rüsselsheim im Oktober einen Vortrag für Senioren zum Thema „Telefon, Haustür, Internet – aufgepasst!“ durch. Dies erfolgte in enger Abstimmung mit der Stadt Mörfelden-Walldorf. Die beiden Referentinnen – eine Beraterin der Verbraucherzentrale Hessen in Rüsselsheim und eine Mitarbeiterin der Polizei Südhessen – haben sich hervorragend ergänzt und den Teilnehmenden diese umfangreiche Thematik aus Sicht der jeweils eigenen Beratungserfahrung vermittelt.

### Sicherheitsberater für Senioren – Schulung durch Polizei, Verbraucherzentrale und weitere Kooperationspartner |

Organisiert vom Verein Ehrenamt Gießen e. V. haben sich seit 2011 insgesamt elf Frauen und 21 Männern als ehrenamtliche Sicherheitsberater für Senioren in Stadt und Landkreis Gießen ausbilden lassen. Ziel ist es, das Sicherheitsgefühl älterer Menschen zu stärken und für unterschiedliche, teils immer raffiniertere Tatbegehungsweisen zu sensibilisieren.

Bei der Schulung der Sicherheitsberater am 25.11.2014 war erstmals die Verbraucherzentrale Hessen mit dabei, um die Überschneidungen und Unterschiede zur Polizeiarbeit darzulegen. Um die Gefahren des Alltages besser zu erkennen, wurden an Hand von aktuellen Fällen aus dem Beratungsalltag wirksame Handlungsempfehlungen und Schutzmöglichkeiten vorgestellt.

## GEMEINSAM FÜR DIE HESSISCHEN

### FAMILIEN – KOOPERATION VON SOZIALMINISTERIUM UND VERBRAUCHERZENTRALE

**Verbrauchertipps für hessische Familien |** Seit April 2013 liefert die Verbraucherzentrale Hessen den **Inhabern der Familienkarte Hessen** im Auftrag des Hessischen Ministeriums für Soziales und Integration wertvolle Verbrauchertipps. Über den monatlich erscheinenden Newsletter, den das Hessische Ministerium für Soziales und Integration herausgibt, erhalten so über 100.000 hessische Familien kostenlosen Zugang zu den Tipps der Verbraucherzentrale.

Im vergangenen Jahr war die Verbraucherzentrale Hessen erstmals beim **Familienfest des Hessischen Ministeriums für Soziales und Integration** in Frankfurt-Bonames mit dabei. An ihrem Stand informierte die Verbraucherzentrale unter anderem zu Versicherungen für Kinder und Jugendliche, Allergien und wie man diesen vorbeugen kann oder zur Kennzeichnung von Lebensmitteln.



Die Gewinnerfamilie mit Staatsminister Grüttner und Jutta Gelbrich am Stand der Verbraucherzentrale

Zudem hatte das Ministerium eine **kostenlose „Rundumberatung“** durch die Verbraucherzentrale ausgelobt. Die Gewinnerfamilie konnte ihren Beratungsgutschein beim Familienfest von Herrn Staatsminister Stefan Grüttner und Jutta Gelbrich, Vorstand der Verbraucherzentrale Hessen entgegennehmen.

**„Rundumberatung“ der Verbraucherzentrale als Hauptgewinn |** Gewonnen hat das Beratungspaket die vierköpfige Familie Koch aus Kelsterbach. Ein Jahr lang darf sie die Angebote der Verbraucherzentrale nutzen. Sie will sich in den Bereichen Baufinanzierung, Alters-

vorsorge und Versicherungen durchchecken lassen.

Doch selbst mit Hauptgewinn – ohne Vorbereitung geht nichts. Mit drei Aktenordnern und einem ausgefüllten Fragenbogen kommt Claudia Koch zum ersten Termin, dem großen Versicherungs-Check bei Brigitte Mayer. Die Versicherungs- und Anlageexpertin wird Vertrag für Vertrag durchgehen und prüfen: An welcher Stelle kann gespart werden? Wo sind bessere Leistungen für das gleiche Geld möglich? Und welche Verträge sind überflüssig?

Bei einem Wechsel der gesetzlichen Krankenversicherung lässt sich etwas einsparen, da die Zusatzbeiträge unterschiedlich hoch sind. Im Falle der Familie Koch sind das bis zu 300 Euro im Jahr. Kleinere Beträge lassen sich auch bei Hausrat- und Haftpflichtversicherungen sparen – und das bei deutlich besseren Leistungen.

Die Auslandskrankenversicherung der Familie hat einen fairen Preis, doch die Bedingungen sind nicht mehr zeitgemäß.

**Empfehlung der Verbraucherzentrale:** Beim Anbieter nach einem Tarifwechsel fragen, da in der bestehenden Police ein Rücktransport nur bei ärztlicher Anordnung bezahlt wird. Das ist zu wenig.

Auf den Prüfstand kommt die Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) von Thomas Koch. An sich eine sinnvolle Versicherung, doch zwei gravierende Minuspunkte fallen auf: Der Vertrag läuft nur bis zum 60. Lebensjahr und die versicherte Rente ist zu niedrig. Das bringt im Ernstfall nichts. Ein neuer, auskömmlicher BU-Vertrag wäre jedoch zu teuer. Nach der Beratung plant Familie Koch, den Monatsbeitrag von 120 € in die Tilgung der Immobilienfinanzierung zu stecken. Ist das Haus schuldenfrei, lässt sich ein Ausfall beim Einkommen eher auffangen.

Doppelt versichert ist die Familie beim Rechtsschutz. Über den Arbeitgeber genießt Thomas Koch Verkehrsrechtsschutz. Weil das der einzig sinnvolle Baustein in seiner privaten Rechtsschutzpolice ist, könnte diese auch aufgelöst werden. Macht 163 € Ersparnis im Jahr. Nach Prüfung von einem halben Dutzend weiterer Policen und mehr als zwei Stunden intensiver Beratung steht das Versicherungskonzept für Familie Koch. Jetzt muss es umgesetzt werden. Das heißt: Verträge kündigen, neue Policen abschließen. Viel Papierkram, doch der lohnt sich.

## ENERGIESPAREN, JA BITTE!



**Mit dem richtigen Energie-Check** | Energiesparen ist eines der großen aktuellen Themen – auch 2014. Doch ist es möglich, weniger Energie zu verbrauchen, ohne auf den gewohnten Komfort zu verzichten? Bei dieser Frage helfen die Energie-Checks: Verbraucher können sich einen Überblick über ihren eigenen Energieverbrauch und die Einsparmöglichkeiten verschaffen, bevor sich für eine bestimmte Maßnahme entscheiden.

Ein unabhängiger Energieberater der Verbraucherzentrale kommt zum Ratsuchenden nach Hause und nimmt die Energiesituation gemeinsam mit ihm unter die Lupe. Zusammen beurteilen sie den Energieverbrauch sowie die Einsparpotenziale und identifizieren die wichtigsten Stellschrauben für eine Senkung des Verbrauchs. Innerhalb von vier Wochen erhalten die Verbraucher einen Kurzbericht per Post mit den Check-Ergebnissen und den Handlungsempfehlungen für die nächsten Schritte.

### JE NACH WOHSITUATION BIETET DIE VERBRAUCHERZENTRALE VERSCHIEDENE CHECKS AN:

Der **Basis-Check** (10,- €) ist für Mieter, Eigentümer und Vermieter mit bis zu sechs Wohneinheiten, die sich für Ihren Strom- und Wärmeverbrauch sowie Einsparungen durch geringinvestive Maßnahmen interessieren.

Der **Gebäude-Check** (20,- €) geht etwas weiter: Er bietet die Möglichkeit, den Basis-Check mit Fragen zur Auswahl der richtigen Heizungsanlage, Dämmfragen oder den Einsatz erneuerbarer Energien zu kombinieren.

Der **Brennwert-Check** (30,- €) richtet sich an Betreiber eines Brennwertgerätes – er wird nur in der Heizperiode durchgeführt. Der Energieberater untersucht Gas- oder Heizöl-Brennwertgeräte hinsichtlich ihrer optimalen Einstellung und Effizienz. Dazu gehört u. a. die Messung der Kondensatmenge und der Vor- und Rücklauftemperatur.

Die Energie-Checks wurden 2012 eingeführt. Sie bieten neben der stationären Energieberatung in den Stützpunkten eine weitere Möglichkeit, sich durch die anbieterunabhängigen Energieberater der Verbraucherzentrale individuell und objektbezogen beraten

zu lassen. 2014 wurden hessenweit rund 1.470 Checks durchgeführt. Die Energie-Checks werden vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie gefördert. Für einkommensschwache Haushalte sind die Angebote kostenfrei. Interessierte Verbraucher können unter 0800 – 809 802 400 (kostenfrei) direkt einen Termin vereinbaren. Auf [www.verbraucherzentrale-energieberatung.de](http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de) stehen weitere Informationen zu den Energie-Checks zur Verfügung.

**Stark im Netzwerk** | Dem Thema Energieeffizienz widmen sich neben der Verbraucherzentrale zahlreiche weitere Akteure, deren Zahl und Sichtbarkeit durch die „Energiewende“ deutlich angestiegen sind. Um die Kräfte zu bündeln und die Aufmerksamkeit der gemeinsamen Zielgruppe zu erhöhen, bietet sich oftmals eine Zusammenarbeit oder Kooperation an. 2014 hat die Verbraucherzentrale Hessen mit der zielgerichteten **Vernetzung weiterer Energie-Akteure** begonnen. So konnten mit der Energieagentur Bergstraße, dem Energiereferat der Stadt Frankfurt, dem Energiepunkt – Energieberatungszentrum Frankfurt RheinMain e.V., der Hessischen Energiespar-Aktion und der Regionalentwicklung Schwalm-Aue e.V. Kooperationen bzw. individuelle Programme der Zusammenarbeit vereinbart werden.

Die Verbraucherzentrale Hessen unterstützt die Mitwirkung an gemeinsamen Projekten mehrerer Akteure, die dem übergeordneten Ziel der Energieeinsparung, Energieeffizienz und des Klimaschutzes dienen und ist bestrebt, die Kooperationen in den nächsten Jahren auszubauen.

**Personelle Veränderung im Team** | Zu unserem Bedauern hat Frau Dr. Elisabeth Benecke die Verbraucherzentrale Hessen im Sommer 2014 verlassen. Ihre Aufgaben wurden für eine Übergangsphase auf das verbleibende kleine Team verteilt. Ohne Nachfolge hat sich deshalb die Umsetzung einiger Vorhaben verlangsamt. Die Stelle Energiereferent ist aktuell ausgeschrieben und wird 2015 besetzt werden. Insbesondere für die Netzwerkarbeit ist dies dringend erforderlich.

### JAHRESABSCHLUSS 2014 (kameralistisch)

	2013	Anteil in %	2014	Anteil in %	Abweichung zu 2013	in %
Zuwendungen Bund	850.801,95 €	23,4 %	903.326,37 €	24,9 %	52.524,42 €	6,2 %
Zuwendungen Land	1.580.590,05 €	43,5 %	1.517.692,33 €	41,8 %	- 62.897,72 €	- 4,0 %
Zuwendungen Kommunen	677.378,76 €	18,6 %	666.810,24 €	18,4 %	- 10.568,52 €	- 1,6 %
<b>Summe öffentliche Mittel</b>	<b>3.108.770,76 €</b>	<b>85,6 %</b>	<b>3.087.828,94 €</b>	<b>85,0 %</b>	<b>- 20.941,82 €</b>	<b>- 0,7 %</b>
Beratungsentgelte	403.362,63 €	11,1 %	599.069,66 €	16,5 %	195.707,03 €	48,5 %
Vorträge, Seminare	32.582,91 €	0,9 %	29.711,08 €	0,8 %	- 2.871,83 €	- 8,8 %
Verkauf von Ratgebern, Infomaterial	38.254,18 €	1,1 %	36.080,91 €	1,0 %	- 2.173,27 €	- 5,7 %
Spenden, Geldauflagen	31.796,69 €	0,9 %	34.570,69 €	1,0 %	2.774,00 €	8,7 %
Sonstige Einnahmen, Rückerstattungen	17.564,79 €	0,5 %	16.574,01 €	0,5 %	- 990,78 €	- 5,6 %
<b>Summe Eigene Einnahmen</b>	<b>523.561,20 €</b>	<b>14,4 %</b>	<b>716.006,35 €</b>	<b>19,7 %</b>	<b>192.445,15 €</b>	<b>36,8 %</b>
<b>Summe Einnahmen</b>	<b>3.632.331,96 €</b>		<b>3.803.835,29 €</b>		<b>171.503,33 €</b>	<b>4,7 %</b>
Personalaufwand angestellte Mitarbeiter	2.709.681,35 €	74,3 %	2.803.464,88 €	76,8 %	93.783,53 €	3,5 %
Honorare freie Mitarbeiter	194.768,50 €	5,3 %	312.983,58 €	8,6 %	118.215,08 €	60,7 %
Sachaufwand	744.203,26 €	20,4 %	733.097,03 €	20,1 %	- 11.106,23 €	- 1,5 %
<b>Summe Aufwand</b>	<b>3.648.653,11 €</b>		<b>3.849.545,49 €</b>		<b>200.892,38 €</b>	<b>5,5 %</b>
Entnahme Liquiditätsrücklage	16.321,15 €	0,45 %	45.710,20 €	1,19 %	29.389,05 €	

### ERLÄUTERUNGEN ZUR WIRTSCHAFTLICHEN LAGE

Die wirtschaftliche Lage war auch in 2014 sehr schwierig, da die institutionelle Förderung trotz jährlich steigender Personalkosten nicht erhöht wurde. Der Wirtschaftsplan wies deshalb eine Deckungslücke von knapp 120.000 € aus, die – wie schon im Vorjahr – durch eine Entnahme aus der Liquiditätsrücklage geschlossen werden sollte. Dieser prekäre Sachverhalt ist der hessischen Landesregierung seit Jahren bekannt.

Die Verbraucherzentrale Hessen wirtschaftet überaus sparsam und überprüft regelmäßig ihre Kostenpositionen. Die Einsparpotenziale im Sachaufwand sind ausgeschöpft. Einsparungen beim Personal sind nicht angestrebt, denn das schwächt die Verbraucherzentrale.

Die Einnahmen durch Beratungsentgelte entwickelten sich besser als erwartet. Dies ist überwiegend auf ein Beratungsangebot – die Prüfung der Widerrufsbelehrung bei Baukrediten – zurückzuführen. Daher lässt sich diese Entwicklung nicht auf die kommenden Jahre übertragen. Bei

diesen Prüfungen wurden zusätzlich Honorarkräfte eingesetzt. Das erhöhte den Aufwand für Honorare deutlich. Im Vergleich zum Vorjahr stiegen die Eigeneinnahmen um 192.000 €. Entsprechend niedriger ist die Entnahme aus der Liquiditätsrücklage. Für künftige Engpässe steht somit noch eine Reserve zur Verfügung.

Die öffentlichen Zuwendungen gingen im Vergleich zum Vorjahr leicht zurück. Während die Zuwendung durch den Bund unter anderem durch das Vorprojekt zum Finanzmarkt wächter gestiegen ist, stellte das Land Hessen 63.000 € weniger zur Verfügung. Maßgeblich hierfür ist, dass wir den Zuschlag für ein Folgeprojekt aus *Hessen Nachhaltig* nicht erhielten. Ein anderer Träger nutzt nun das von uns entwickelte Material. Die kommunale Förderung ist von Jahr zu Jahr rückläufig. Verbraucherschutz gilt als freiwillige Leistung, weshalb hier zunehmend der Rotstift angesetzt wird. Ab 2015 wird die institutionelle Förderung um ca. 500.000 € erhöht, so dass sich unsere wirtschaftlichen Verhältnisse verbessern.



**PRESEARBEIT DER VERBRAUCHERZENTRALE HESSEN**

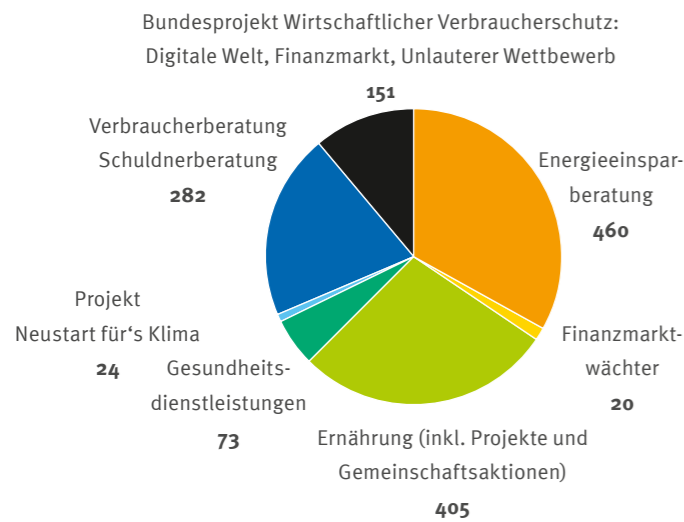
Pro Woche mehr als zwei Pressemeldungen – insgesamt 108 – hat die Geschäftsstelle im vergangenen Jahr herausgegeben. Doch damit ist die Pressearbeit der Verbraucherzentrale nicht erschöpft. Jede Beratungsstelle gibt zusätzlich weitere Pressemeldungen heraus, zum Beispiel bei Aktionstagen oder Messen. Zudem werden die Energiestützpunkte von der Geschäftsstelle mit kurzen Presstexten versorgt, die die jeweiligen Ge-

meinden selbständig veröffentlichen. Das Ergebnis lässt sich in der Presseresonanz ablesen: insgesamt 925 Pressekontakte, bei denen die der Energieberater nicht mitgezählt sind, und 1.389 Belege aus Zeitungen, Zeitschriften und Online-Medien, wobei die meisten Hörfunk- und Fernsehinterviews nicht enthalten sind, belegen die mediale Präsenz der Verbraucherzentrale Hessen. Kurznachrichten auf Twitter und Posts auf Facebook runden die Öffentlichkeitsarbeit der Verbraucherzentrale ab.

**Medienresonanz:**

Medientätigkeit	Pressemitteilung	Pressekontakte	Veröffentlichungen
Energiesparberatung	143	23	460
Ernährung	104	317	405
Finanzmarktwächter	2	2	20
Gesundheitsdienstleistungen	20	18	73
Neustart fürs Klima	22	6	24
Schuldnerberatung	0	11	2
Verbraucherrecht	308	268	280
Projekt WVS	130	280	151
Gesamt	729	925	1.415

**Thematische Verteilung**

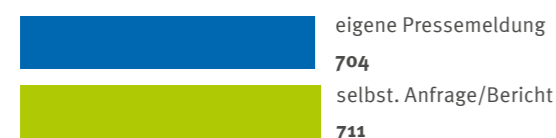


**Die am häufigsten aufgerufenen Seiten auf www.verbraucher.de**



\* z. B. zum Thema Datenschutz, Internet und Telefonie, Einkauf, Finanzen, Energie, Gesundheit

**Berichterstattung kam zustande durch**



**AUSBLICK 2015**

**Erhöhung der institutionellen Zuwendung des Landes Hessen um 500.000 € – beginnen nun rosige Zeiten für die Verbraucherzentrale Hessen?**

Die Ausführungen zur wirtschaftlichen Lage lassen dies nicht vermuten. Zudem sind Erwartungen mit der besseren finanziellen Ausstattung verbunden. So soll die Funktion der kollektiven Rechtsdurchsetzung durch den Ausbau einer Rechtsabteilung gestärkt, die Beratungsstelle Wiesbaden „landeshauptstadttauglich“ gemacht, E-Mailberatung angeboten und die Aktivitäten im Bereich Verbraucherbildung verstärkt werden. Das HMUKLV hat damit unseren Vorstellungen über die weitere Entwicklung unserer Arbeit vollumfänglich entsprochen – allerdings hatten wir dafür mehr Geld veranschlagt. Dies schmälert allerdings nicht unseren Dank an Frau Staatsministerin Priska Hinz, denn wir sind damit auf einem guten Weg.

Diese Anforderungen, Veränderungen des Marktgeschehens und die Vielzahl von wechselnden Projekten, teils zeitlich befristet und immer mit viel bürokratischem Aufwand verbunden, stellen hohe Anforderungen an die Leitung der Verbraucherzentrale. Es wurde

Zeit, die Organisationsstruktur anzupassen. In Zukunft gibt es nur drei große Abteilungen und die Abteilungsleiter sind, so ist es vorgesehen, Mitglied der Geschäftsführung, um die Managementaufgaben auf mehrere Schultern zu verteilen. Die weitere Ausgestaltung dieses Organisationsmodells soll in den nächsten Jahren maßgeblich durch die Mitarbeiter erfolgen.

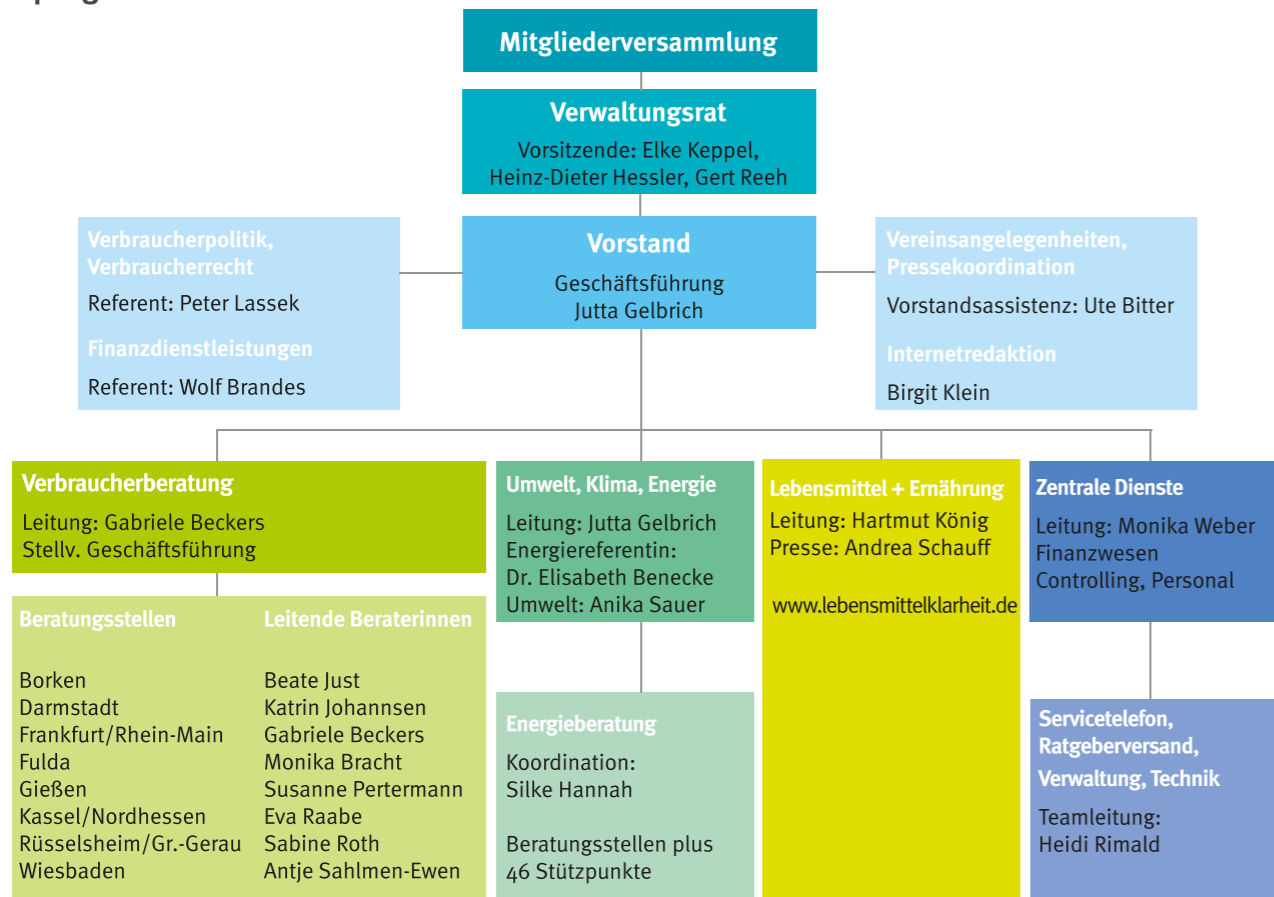
Eine weitere Herausforderung ist die Frage, wie wir unsere Arbeit sichtbarer machen. Das ist sowohl eine Frage des öffentlichen Auftretens und der zur Verfügung stehenden Ressourcen als auch eine Frage der sogenannten Vorgangserfassung. Ausreichende Fallzahlen und gut dokumentierte Beispiele sind notwendig, um gesetzgeberischen Handlungsbedarf darzustellen. Unsere aktuellen Statistiken sind dafür nicht ausreichend, auch belegen sie nicht die tatsächliche Wirkung unserer Arbeit. Insbesondere im Rahmen der Projekte Finanzmarktwächter und Marktwächter Digitale Welt gewinnt dies an Bedeutung.

Insgesamt können wir auf ein gutes Ergebnis 2014 zurückblicken. Wir haben viel geleistet, noch mehr auf den Weg gebracht und uns für 2015 ehrgeizige Ziele gesetzt.

Verbraucherkontakte 2014	Gesamt	Beratung*	Vorträge, Seminare, Messen	Ratgeber
Energiesparen, Umwelt	5.710	3.534	1.102	1.074
Ernährung	12.243	355	10.855	1.033
Finanzdienstleistungen	9.503	6.751	544	2.208
Gesundheit, Medizin	2.229	899	126	1.204
Neustart für's Klima	954	74	880	
Schuldnerberatung	13.465	13.265	181	19
Verbraucherrecht	22.461	16.589	5.161	711
<b>Summe</b>	<b>66.565</b>	<b>41.467</b>	<b>18.849</b>	<b>6.249</b>
Auskunft, Verweise	34.987			
Internetbesucher**	396.341			
<b>Gesamt</b>	<b>497.893</b>			

\* persönlich, schriftlich, telefonisch

\*\* inklusive Subdomains



**VERWALTUNGSRAT**

**Vorsitzende**

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

**Stellvertretende Vorsitzende**

**Heinz-Dieter Hessler**, Deutscher Beamtenbund Hessen

**Gert Reeh**, Deutscher Mieterbund e. V., Landesverband Hessen

**Mitglieder**

**Werner Filzinger**, Pro Bahn Hessen e. V.

**Kornelia Heinzerling**,

Verband Wohneigentum Hessen e. V.

**Liane Reichhart**, DHB-Netzwerk Haushalt, LV Hessen e. V.

**Brigitte Tkalec**, Landfrauenverband Hessen e. V.

**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**, Landesverb. 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.

**FÖRDERMITGLIEDER**

Mit einem Jahresbeitrag von mindestens 20 € pro Jahr können Fördermitglieder die Verbraucherzentrale ideal unterstützen. Diese erhalten die Verbraucherzeitung per Post nach Hause und werden zu den Mitgliederversammlungen eingeladen, haben aber kein Stimmrecht. Ende Februar 2015 hatte die Verbraucherzentrale Hessen **143 Fördermitglieder**.

**Servicetelefon**

(069) 972010-900

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

**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 sowie Schuldnerberatung, 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 1 972010, Mo - Do 10 - 18 Uhr

**Baufinanzierung** (1,75 €\*)

0900 1 972011, Di 10 - 14 Uhr

**Altersvorsorge, Geldanlage** (1,75 €\*)

0900 1 972011, Do 10 - 14 Uhr

**Gesundheitsdienstleistungen,**

**Patientenrechte** (1,75 €\*)

0900 1 972013, Mo 10 - 14 Uhr

**Lebensmittel, Ernährung** (0,90 €\*)

0900 1 972012, 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

\*) pro Minute aus dem deutschen Festnetz. Sekundengenau Abrechnung! Mobilfunkbetreiber berechnen meist zusätzliche Kosten.

**Rechenservice**

**Wir rechnen für Sie:** Vorfälligkeitsentschädigung und Rückkaufswert von Kapitallebensversicherungen.

**Sie rechnen selbst:**

[www.verbraucherfinanzwissen.de](http://www.verbraucherfinanzwissen.de) – Provisionsrechner und Fonds-Kostenrechner (Planungshilfen)

**Vorträge, Seminare und Bildungsangebote**

zu verschiedenen Verbraucherthemen.

Infos auf [www.verbraucher.de](http://www.verbraucher.de) in den Rubriken „Seminare, Vorträge“ und „Veranstaltungen“.

**Ratgeber**

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

**Beschwerden**

Zahlreiche Verbraucher informieren die Verbraucherzentrale Hessen, wenn Anbieter sich unseriös verhalten. Jede dieser Meldungen ist wichtig, denn häufig nutzen unseriöse Anbieter Gesetzeslücken aus. Dank dieser Beschwerden kann die Verbraucherzentrale Hessen sich auf Landes- und Bundesebene für eine Verbesserung des Verbraucherschutzes einsetzen und dafür sorgen, dass schwarzen Schafen das Handwerk gelegt wird. Wer sich getäuscht, betrogen oder unfair behandelt fühlt, kann über die Mailadresse [beschwerde@verbraucher.de](mailto:beschwerde@verbraucher.de) seinen Ärger loswerden. Eine Beratung gibt es hier allerdings nicht.

**Homepage [www.verbraucher.de](http://www.verbraucher.de)**

viele kostenlose Verbraucherinformationen und Musterbriefe 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 Ratgebershop, außerdem interessante Links unter anderem zu Lebensmittelklarheit, Jugend und Geld sowie Bildungsangebote unter anderem für Schulen und Kitas.



## GESCHÄFTSSTELLE

Verbraucherzentrale Hessen e. V.  
Große Friedberger Straße 13-17  
60313 Frankfurt am Main  
Fax: (069) 97 20 10-40  
vzh@verbraucher.de  
Vorstand: Jutta Gelbrich  
Hessenweites Auskunftstelefon zu  
Öffnungszeiten, Angeboten,  
Vorträgen und Seminaren:  
(069) 97 20 10-900

## BERATUNGSSTELLEN

**Schuldner- und Verbraucher-  
beratung Borken**  
Bahnhofstr. 36b  
Tel.: (05682) 73 02 30  
Fax: (05682) 73 02 31  
borken@verbraucher.de

**Beratungsstelle Darmstadt**  
Luisenplatz 6 (Carréegalerie)  
Tel.: (06151) 27 99 90  
Fax: (06151) 27 99 927  
darmstadt@verbraucher.de

**Beratungszentrum Frankfurt/  
Rhein-Main**  
Große Friedberger Str. 13 – 17  
(Nähe Konstablerwache)  
Tel.: (069) 97 20 10-900  
Fax: (069) 97 20 10-60  
frankfurt@verbraucher.de

**Beratungsstelle Fulda**  
Karlstraße 2  
Tel.: (0661) 77 453  
Fax: (0661) 24 22 16  
fulda@verbraucher.de

**Beratungsstelle Gießen**  
Südanlage 4  
Tel.: (0641) 76 234  
Fax: (0641) 79 14 90  
giessen@verbraucher.de

**Beratungszentrum Kassel/  
Nordhessen**  
Rainer-Dierichs-Platz 1  
Tel.: (0561) 77 29 34  
Fax: (0561) 73 02 31  
kassel@verbraucher.de

**Schuldner- und Verbraucher-  
beratung Rüsselsheim/Groß-Gerau**  
Marktstraße 29  
Tel.: (06142) 63 268  
Fax: (06142) 12 76 4  
ruesselsheim@verbraucher.de

**Beratungsstelle Wiesbaden**  
Luisenstraße 19  
(im Umweltladen)  
Tel.: (0611) 37 80 81  
Fax: (0611) 30 99 35  
wiesbaden@verbraucher.de

## AUSSENSTELLEN

**Verbraucherberatung Michelstadt**  
Stadthaus, Frankfurter Straße 3,  
Zimmer 9  
(jeden zweiten Freitag im Monat  
von 9.30 bis 12.30)  
Tel.: (06151) 27 99 90  
Fax: (06151) 27 99 927  
darmstadt@verbraucher.de

**Schuldnerberatung Gudensberg**  
Untergasse 30  
Tel.: (05682) 73 900-09  
Fax: (05682) 73 02 31  
borken@verbraucher.de

**Schuldnerberatung Neukirchen**  
Am Rathaus 10  
Tel.: (05682) 73 900-09  
Fax: (05682) 73 02 31  
borken@verbraucher.de

**Schuldnerberatung Riedstadt**  
Rathausplatz 1  
Tel.: (06142) 96 61 33  
Fax: (06142) 12 76 4  
schuldnerberatung-ruessels-  
heim@verbraucher.de

## ENERGIESTÜTZPUNKTE

63674 Altenstadt  
Frankfurter Straße 11

34454 Bad Arolsen  
Große Allee 26

36251 Bad Hersfeld  
Weinstraße 16

61118 Bad Vilbel  
Parkstraße 15

34537 Bad Wildungen  
Am Markt 1

64625 Bensheim  
Hauptstraße 39

63486 Bruchköbel  
Hauptstraße 32

63654 Büdingen  
Eberhard-Brauner-Allee 16

68642 Bürstadt  
Rathausstraße 2

64807 Dieburg  
Jägertorstr. 207

63128 Dietzenbach  
Max-Planck-Straße 13-15

63303 Dreieich  
Hauptstraße 45

65343 Eltville  
Gutenbergstraße 13

61381 Friedrichsdorf  
Hugenottenstraße 55

64579 Gernsheim  
Stadthausplatz 1

64347 Griesheim  
Wilhelm-Leuschner-Str. 75

36137 Großenlüder  
Sankt-Georg-Straße 2

64521 Groß-Gerau  
Am Marktplatz 1

63452 Hanau  
Hessen-Homburg-Platz 7

63150 Heusenstamm  
Im Herrngarten 1

34369 Hofgeismar  
Markt 1

61184 Karben  
Rathausplatz 1

61462 Königstein im Taunus  
Burgweg 5

61476 Kronberg  
Katharinenstraße 7

65549 Limburg an der Lahn  
Schiede 43

63533 Mainhausen  
Humboldtstraße 46

63477 Maintal  
Klosterhofstrasse 4-6

35039 Marburg / Kreis  
Hermann-Jacobsohn-Weg 1

64720 Michelstadt  
Frankfurter Straße 3

64839 Münster  
Mozartstraße 8

61267 Neu-Anspach  
Bahnhofstraße 26

63263 Neu-Isenburg  
Hugenottenallee 53

63179 Obertshausen  
Schubertstraße 11

61440 Oberursel  
Rathausplatz 1

64319 Pfungstadt  
Kirchstraße 12

64354 Reinheim  
Kirchstraße 24

64560 Riedstadt  
Rathausplatz 1

63517 Rodenbach  
Buchbergstraße 2

63110 Rodgau  
Hintergasse 15

36277 Schenkklengsfeld  
Rathausstraße 2

36381 Schlüchtern  
Krämerstraße 2

61137 Schöneck  
Herrnhofstraße 7

64342 Seeheim-Jugenheim  
Georg-Kaiser-Platz 3

63500 Seligenstadt  
Marktplatz 1

65232 Taunusstein  
Aarstraße 150

34508 Willingen (Upland)  
Waldecker Straße 12

Kontakt zu allen Energiestütz-  
punkten über 0800-809 802 400  
oder [www.verbraucherzentrale-  
energieberatung.de](http://www.verbraucherzentrale-<br/>energieberatung.de)

**verbraucherzentrale**

*Hessen*