

2017

verbraucherzentrale

*Hessen*

JAHRESBERICHT 2017

# INHALT

## **3 Vorwort**

## **4 Aus den Beratungsstellen**

Seit 50 Jahren im Einsatz für die Verbraucher in Fulda

Neue Veranstaltungsreihe:  
Verbrauchercafé in Kassel

Runder Tisch „Vermeidung von Stromsperren“ in Rüsselsheim

Senior-Surfer-Stammtisch in Frankfurt

Vortrag „Ökoroutine: wie sich Klimaschutz verselbständigt“

## **6 Verbraucherbildung**

Erster Verbrauchertag für Senioren

Fachtag Lebensmittelverpackungen:  
Alles in Plastik?

Bildungsort Esstisch! – Fachtage für  
Fachkräfte in der Kindertagespflege

Ohne Moos nix los – Ausbilder stärken  
Finanzkompetenzen von Azubis

## **8 Rechtsdurchsetzung**

Verbraucherrechte stärken –  
mit Abmahnungen und Klagen

Verbraucherzentrale Hessen –  
eine qualifizierte Einrichtung

## **10 Projekte**

Marktcheck Patientenverfügung bei  
Online-Anbietern

Inkasso-Forderungen online prüfen

Klartext Nahrungsergänzung

Umfrage zu Portionsgrößen

Energieeinsparberatung: Beratungs-  
formate und Kooperationen

Internetportal Lebensmittelklarheit.de

Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge

Marktwächter Finanzen überprüft

Crowdinvesting-Plattformen

## **15 Zahlen, Daten, Fakten**

**Liebe Leserin, lieber Leser,**

Verbraucherzentralen genießen genauso viel Vertrauen wie das Bundesverfassungsgericht. Dies besagt die diesjährige Studie zur „Glaubwürdigkeit“ des WDR.\* Nur der Polizei schenken die Bürger noch mehr Vertrauen. Das zeigt, wie die Verbraucherzentralen durch ihre kontinuierliche seriöse Beratungsarbeit bei den Konsumenten punkten konnten. Damit ist 2017 das Vertrauen in die Institution Verbraucherzentrale im Vergleich zum Vorjahr weiter gestiegen. Dies ist ein Verdienst der Arbeit aller Verbraucherzentralen – auch der in Hessen.



**Verbraucherzentralen genießen genauso viel Vertrauen wie das Bundesverfassungsgericht.**

Mit unseren Themen sind wir am Puls der Zeit. Bei vielfältigen Veranstaltungen wie dem Verbrauchercafé in Kassel, dem Verbrauchertag für Senioren, dem Surfer-Stammtisch, dem Fachtag für Lebensmittelverpackung, den Beratungstagen für Flüchtlinge und Aktionstagen zu Patientenrechten haben wir im Sinne eines präventiven Verbraucherschutzes vielfältig aufgeklärt und auf Stolperfallen aufmerksam gemacht.

Mit dem Portal „Lebensmittelklarheit“ und dem Marktwächter „Grauer Kapitalmarkt“, einem bundesweiten Kontroll-Netzwerk, greifen wir aktuelle Themen auf. Hinweise auf Fehlverhalten oder Fälle von Verbrauchertäuschung bekommen wir durch unsere Beratungsarbeit. Diese Informationen geben wir an das bundesweite Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen weiter.

Unsere Fachgruppe Recht hat nun in mehr als 56 Unterlassungs- und Meldeverfahren besonders dreistes und rechtswidriges Verhalten von Unternehmen unterbunden. Für viele Tausend Menschen konnten in 2017 Verbesserungen erreicht werden, etwa bei einer unzulässigen Gebühr eines Ticketverkäufers oder dem Aufdecken unzulässiger AGBs eines Kabelanbieters.

Der Kontakt zum Verbraucher, die Marktbeobachtung vereint mit der Rechtsdurchsetzung machen unsere Arbeit so schlagkräftig. Damit erwerben wir das Vertrauen der Bürger.

Ohne unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie unsere Partner und Förderer wäre unsere Arbeit nicht möglich. Ihnen gilt unser Dank für ihren verantwortungsvollen Einsatz. Ein herzliches Dankeschön geht auch an die, die sich ehrenamtlich in den Gremien der Verbraucherzentrale Hessen engagieren.

\* <https://www.wdr.de/unternehmen/der-wdr/unternehmen/glaubwuerdigkeitsstudie-2018-100.pdf>

Wir freuen uns auf den weiteren gemeinsamen Weg.

  
Dr. Andrea Jahnen  
Geschäftsführender Vorstand

  
Elke Keppel  
Vorsitzende des Verwaltungsrates

## AUS DEN BERATUNGSSTELLEN

### SEIT 50 JAHREN IM EINSATZ FÜR DIE VERBRAUCHER IN FULDA

Seien es Fragen zu Verträgen, zu Finanzen oder zur Ernährung: Seit 1967 berät die Verbraucherzentrale in Fulda Konsumenten zu rechtlichen und finanziellen Angelegenheiten. Am 23. Juni 2017 feierte die Beratungsstelle ihr Jubiläum – mit 85 geladenen Gästen im Rahmen eines Festaktes im Fuldaer Schloss, anschließend gemeinsam mit Verbrauchern sowohl in der Beratungsstelle als auch auf dem Buttermarkt. Vorträge in der Beratungsstelle zu aktuellen Themen rundeten das Programm während der Festwoche ab.

Die 60er Jahre: eine Zeit des wachsenden Wohlstands. Neue Geräte wie Kühlschränke und Waschmaschinen zogen in die Haushalte ein. Können Verbraucher der Wer-

bung trauen? Halten die neuen Geräte, was die Hersteller versprechen? Hier sah Cilly Schmitt vom Katholischen Deutschen Frauenbund Bedarf an einer Verbraucherberatung. Sie kontaktierte die Verbraucherzentrale Hessen in Frankfurt und gründete 1967 mit 14 weiteren Organisationen die Beratungsstelle Fulda in der Pfandhausstraße 17. Mehrmals wechselte die Beratungsstelle Fulda in den zurückliegenden Jahren ihren Standort. Heute ist sie in zentraler Lage in der Karlstraße zu finden und vor Ort bestens vernetzt. Jährlich nutzen etwa 4.000 Verbraucher aus Fulda und Umgebung das Vortrags- und Beratungsangebot der Verbraucherzentrale. Information und Aufklärung zu Finanz- und Medienkompetenz stehen in der Bildungsarbeit der Beratungsstelle im Mittelpunkt. Die Bildungsangebote richten sich an alle Altersgruppen. Es geht um Themen wie Kostenfallen bei Smartphone, Tablets & Co., Internetfallen oder Fake-Shops.



Seit 1999 leite ich die Beratungsstelle Fulda. Ich finde es jeden Tag spannend, mit welchen Fragen Verbraucher zu uns kommen. Neben der Rechtsberatung zu Themen des privaten Konsums bieten wir Informationen zur finanziellen Vorsorge, zum Versicherungsbedarf und Patienteninformationen.

Monika Bracht,  
Leitende Beraterin, Beratungsstelle Fulda

### NEUE VERANSTALTUNGSREIHE: VERBRAUCHERCAFÉ IN KASSEL

Seit November 2017 bietet die Beratungsstelle Kassel am ersten Montag im Monat Informationen zu einem aktuellen Thema bei Kaffee und Tee an. Es gibt einen Kurzvortrag zu dem jeweiligen Thema und anschließend eine Gesprächsrunde mit den Teilnehmenden. Bei den ersten beiden Terminen ging es um Fragen zur Pflegeversicherung für Senioren und – in Kooperation mit der Polizei Hessen – um Einbruchschutz in der dunklen Jahreszeit. Die Veranstaltungsreihe erfreut sich zunehmender Beliebtheit und wird in 2018 fortgesetzt.

Mit dem Verbrauchercafé haben wir ein neues, interessantes Veranstaltungsformat aufgelegt. Hier kommen wir mit Verbrauchern gut ins Gespräch und können wertvolle Tipps geben.

Eva Raabe,  
Leitende Beraterin, Beratungsstelle Kassel

## RUNDER TISCH „VERMEIDUNG VON STROMSPERREN“ IN RÜSSELSHEIM

Der Runde Tisch „Vermeidung von Stromsperrern“ im Kreis Groß-Gerau erarbeitet seit September 2017 konkrete Maßnahmen, um die Unterbrechung des Stroms bei Zahlungsverzug zu vermeiden. Mit am Tisch sitzen regionale Stromversorger, Jobcenter, Sozialbehörden und Mitglieder des Arbeitskreises Schuldnerberatung, zu denen auch die Verbraucherzentrale Hessen gehört.

Die Idee dahinter: Probleme im Zusammenhang mit Stromsperrern erkennen und über die Folgen des Zahlungsverzugs und über Best-Practice-Beispiele zur Vermeidung von Stromsperrern ins Gespräch kommen.

Das vorläufige Ergebnis: Die Teilnehmenden verständigten sich darauf, dass ein abgestimmtes Verfahren zur Vermeidung von Stromsperrern im Kreis Groß-Gerau sinnvoll ist. Konkrete Maßnahmen werden noch besprochen.



**Stromsperrern sind die Ultima Ratio. Wir haben den Runden Tisch initiiert, damit die Bezahlung der Stromrechnung selbstverständlich bleibt. Hier bringen wir unsere Beratungskompetenz ein, um praktikable Lösungen zu finden.**

Sabine Roth,  
Leitende Beraterin, Beratungsstelle Rüsselsheim



## SENIOR-SURFER-STAMMTISCH IN FRANKFURT

Die räumliche Entfernung spielt im Netz keine Rolle mehr. Für Menschen, die nicht mehr so mobil sind, ist das ein echter Vorteil: den Einkauf bequem nach Hause bestellen oder den Kontakt zu den Enkeln halten, unabhängig davon, wo diese wohnen.

Doch wie schützt man sich am besten vor Kostenfallen, Datenklau und anderen Rechtsverstößen? Darauf ging die Veranstaltungsreihe „Senior-Surfer-Stammtisch“ ein. An drei aufeinander folgenden Montagen im November fand in Frankfurt der erste Senior-Surfer-Stammtisch statt.

33 Seniorinnen und Senioren profitierten sowohl von theoretischen Erläuterungen als auch von praktischen Hilfestellungen im Umgang mit Smartphone, Tablet & Co. Wer wollte, nahm an allen drei Terminen teil, aber auch der Besuch eines einzigen Termins war möglich. Zwei Termine wurden von Hessischen Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz gefördert.

## VORTRAG „ÖKOROUTINE: WIE SICH KLIMASCHUTZ VERSELBSTÄNDIGT“

Anlässlich der Klimagourmetwoche 2017 lud die Verbraucherzentrale Hessen ins Beratungszentrum nach Frankfurt ein. Dr. Michael Kopatz vom Wuppertalinstitut für Klima, Umwelt, Energie erläuterte am 26. September vor über 50 Interessierten sein Konzept „Ökorumine“. Er will nicht länger von jedem Bürger das „richtige Verhalten“ zur Rettung des Klimas einfordern. Statt moralischer Appelle müssen klimaschonende Angebote für alle Konsumbereiche zur Verfügung stehen. Damit nachhaltiges Handeln zur Selbstverständlichkeit wird, z. B. der Griff zum artgerechtem statt zum Billig-Fleisch.



## VERBRAUCHERBILDUNG

### ERSTER VERBRAUCHERTAG FÜR SENIOREN IN GIESSEN

Informativ und unterhaltsam – so präsentierte die Verbraucherzentrale Hessen am 02. November 2017 eine breite Vielfalt an Verbrauchertemen für Senioren. Etwa 70 Teilnehmerinnen und Teilnehmer vorwiegend aus dem Raum Mittelhessen profitierten von Vorträgen und Expertengesprächen, diskutierten mit den Referenten und

treuung bestellt. Diese entscheidet dann mit den Ärzten über die weiteren Schritte der Behandlung.

Mit Beginn des Jahres 2017 gab es eine weitere Pflegereform. Aus drei Pflegestufen wurden fünf Pflegegrade, mit denen unter anderem die Bedürfnisse von Menschen mit geistigen und psychischen Einschränkungen stärker als früher berücksichtigt werden sollen. Silke Möhring erläuterte, für wen diese Änderungen hilfreich sind.



tauschten ihre Erfahrungen aus. Die Veranstaltung fand statt in Kooperation mit der Stadt Gießen und wurde vom Hessischen Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz gefördert.

In der Expertenrunde „Digitale Welt“ wurde deutlich, dass Senioren dort längst angekommen sind. Die Experten, Dr. Julia Zirfas, Prof. Dipl.-Ing Heinz Kraus, Dr. Patrick Liesching und Claus Opfermann forderten mehr Aufklärung, um Senioren mehr Sicherheit bei der Nutzung digitaler Anwendungen zu vermitteln.

Daniela Hubloher erläuterte in ihrem Vortrag, warum es so wichtig ist, frühzeitig über eine Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht nachzudenken. Fehlt es an einer solchen Erklärung, wird im Zweifel eine gerichtliche Be-

Schonungslos offen und mit einer Lesung aus seinem Kriminalroman „Hier legt die Elite an“ berichtete Volker Mittelmann über seine Erfahrungen am Grauen Kapitalmarkt. Sein Credo: Geldanlage für Ruheständler – ja, aber nicht so, wie er es gemacht hat.

Lästige Telefonwerbung und Einladungen zu Kaffeefahrten erhalten Senioren häufiger als andere Bevölkerungsgruppen. Die Veranstaltung bot hierzu mehrere Formate: Wolfgang Degen stellte typische Szenen einer Kaffeefahrt anschaulich nach. Frank Schuster berichtete, wie es ihm gelungen ist, dass es im Lahn-Dill-Kreis nahezu keine Kaffeefahrten mehr gibt. Peter Lassek beschrieb das Phänomen der verbotenen Telefonwerbung, die trotz entsprechender Gesetze aus den Jahren 2009 und 2013 nicht abreißt.

## FACHTAG LEBENSMITTELVERPACKUNGEN: ALLES IN PLASTIK?

Rund 140 Interessierte nahmen an dem vom Hessischen Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderten Fachtag „Lebensmittelverpackungen: alles in Plastik?“ am 07.12.2017 in Frankfurt teil. Sie erfuhren, dass mit hormonell wirksamen Substanzen, Mineralölverbindungen oder Aluminium gesundheitsbedenkliche Stoffe aus Verpackungen in Lebensmittel übergehen können. Als problematisch für die Umwelt stufte Dr. Carolin Völker, Ökotoxikologin am Institut für sozial-ökologische Forschung insbesondere Mikroplastik ein, das als „Plastiksuppe“ die Weltmeere vermüllt und sich in Meerestieren wiederfindet. Engagiert diskutierte das Publikum mit – über Schadstoffe aus Verpackungsmaterialien, Hygieneaspekte beim Einkauf unverpackter Lebensmittel und Möglichkeiten, Verpackungsmüll zu reduzieren.

## BILDUNGSORT ESSTISCH! – FACHTAGE FÜR FACHKRÄFTE IN DER KINDERTAGESPFLEGE

Mit dem vom Hessischen Sozialministerium (HMSI) geförderten Projekt „Fachtage und Vertiefungsmodule Bildungsort Esstisch“ findet Bildung über den Tellerrand hinaus statt. Die Veranstaltungen rund um eine gesunde Ernährung von Anfang an stehen in enger Verbindung mit dem Hessischen Bildungs- und Erziehungsplan für Kinder von 0 bis 10 Jahren. Sie geben den Betreuungspersonen in der Kindertagespflege und in Kindertagesstätten neue Ideen und Impulse für eine kindgerechte Ernährungsbildung. Die Fachkräfte lernen, Kinder in ihren sozialen und praktischen Kompetenzen, ihrem Selbstbild und im Umgang mit Lebensmitteln zu fördern.

Im Jahr 2017 fanden zwei erfolgreiche Fachtage der Verbraucherzentrale Hessen in Kassel und Bürstadt sowie zwölf ganztägige Vertiefungswrkshops mit insgesamt 412 Personen statt.



**Mit dieser Tagung leisten wir einen wichtigen Beitrag: In erster Linie müssen Politik, Hersteller und Handel für sichere Lebensmittelverpackungen und weniger Verpackungsmüll sorgen. Verbraucher können aber auch viel tun.**

Andrea Schauff,  
Leiterin Fachgruppe Lebensmittel und Ernährung,  
Verbraucherzentrale Hessen



## OHNE MOOS NIX LOS – AUSBILDER STÄRKEN FINANZKOMPETENZEN VON AZUBIS

Arbeitgeber und Ausbildungsbeauftragte in Betrieben übernehmen eine wichtige Lotsenrolle gegenüber Azubis. Viele beklagen die Überforderung junger Leute in Finanzdingen, den fehlenden Überblick über Budget sowie Rechte und Pflichten bei Vertragsabschlüssen. Der Ausbildungserfolg junger Leute kann gefährdet sein, wenn sie rechtliche und/oder wirtschaftliche Alltagsprobleme nicht bewältigen können. Deshalb fördert das Hessische Verbraucherministerium Seminare der Verbraucherzentrale für Ausbilder rund um die Finanzen von Azubis.

Seminarteilnehmer erfahren anhand realer Fallbeispiele das Wesentliche über alterstypische Fragen und Herausforderungen der Azubis hinsichtlich Geld, Konsum und Versicherungen: Wie komme ich mit meinem Geld zurecht? Welche Versicherungen sind wichtig? Wie kann ich Schulden vermeiden? Wen kann ich bei Fragen zu Finanzen und Versicherungen ansprechen? 2017 nahmen 38 Ausbilder mit Unterstützung der Industrie- und Handelskammern in Frankfurt, Offenbach und Gießen-Friedberg an den Seminaren teil. Das Fazit der Teilnehmenden: Die Seminare stärken deutlich das Wissen und die Aufmerksamkeit rund um das Thema Finanzen.

## RECHTSDURCHSETZUNG

### VERBRAUCHERRECHTE STÄRKEN – MIT ABMAHNUNGEN UND KLAGEN

Was haben Fatburner, Hirsch-Salami und Töpfe gemeinsam? Sie bieten der Verbraucherzentrale einen Anlass, sich für die Verbraucher in Hessen stark zu machen. Denn die Hersteller täuschen mit irreführender Kennzeichnung oder Werbung oder verstoßen gegen gesetzliche Regelungen.

18 Fälle hat die Verbraucherzentrale im Jahr 2017 abgemahnt – trotz eingeschränkter Kapazitäten. In weiteren 38 Fällen wies die Verbraucherzentrale den Anbieter oder Dritte, deren Rechte zum Beispiel durch eine unerlaubte Markenbenutzung verletzt waren, auf Rechtsverstöße hin.

#### Schwerpunkt Lebensmittel und Ernährung

Die Experten der Verbraucherzentrale mahnten einen Salami-Hersteller aus Thüringen erfolgreich wegen irreführender Werbung ab. Er wies auf der Schauseite seines Produktes nicht darauf hin, dass die Salami auch Schweinefleisch enthält.

Klären lässt die Verbraucherzentrale gerade bei Gericht, ob der Begriff „Fatburner“ sowohl in Werbung als auch im Produktnamen zulässig ist. Ein unter dem Namen „Fatburner“ beworbenes Produkt erzeugt die Erwartung, dass dieses auch eine fettverbrennende Wirkung hat. Ist das nicht der Fall, ist der Name geeignet, um eine entsprechende Fehlvorstellung beim Verbraucher entstehen zu lassen.

Auch die Werbung mit dem Begriff „Detox“ ist laut höchstrichterlicher Rechtsprechung irreführend. Deshalb mahnte die Verbraucherzentrale erfolgreich einen Berliner Lebensmittelhersteller von „Superfood“-Produkten ab.

#### Irreführende Werbung und Lockvogelangebote

Ein bekannter deutscher Topfhersteller, den die Verbraucherzentrale Hessen wegen irreführender Preisangaben in den Werbeauslagen abmahnte, änderte in der Folge seine Werbung.

Ein Anbieter warb mit einem Tauschangebot für eine Playstation, die jedoch am Starttag des Angebots bereits bei Ladenöffnung vergriffen war. Darüber beschwerten sich zahlreiche Verbraucher. Da der Anbieter sich weigerte, die von der Verbraucherzentrale geforderte Unterlassungserklärung abzugeben, befindet sich der Fall inzwischen vor Gericht.

Das Anbieten zweier inhaltsgleicher Zeitschriften bewertete das Gericht in erster Instanz als wettbewerbswidrig. Die Berufung des Verlages vor dem OLG München hatte allerdings Erfolg. Wegen Verfahrensfehlern hat die Verbraucherzentrale beim BGH Nichtzulassungsbeschwerde eingelegt. Die Entscheidung darüber steht noch aus. Wird der Nichtzulassungsbeschwerde stattgegeben, findet sich dieser Fall zur Revision vor dem Bundesgerichtshof wieder.



**Es ist ein gutes Gefühl, aktiv gestaltend den Markt im Namen aller Verbraucher ein Stück weit, mit zu regulieren. Dies vor allem auch in solchen Fällen, in denen die Stimme des Einzelnen nicht gehört würde.**

Kerstin Wolf, Referentin Rechtsdurchsetzung,  
Verbraucherzentrale Hessen



**Unsere Arbeit ist immer direkt und praktisch,  
denn Verbraucher sind wir alle.**

Julia George, Sachbearbeiterin  
Rechtsdurchsetzung, Verbraucherzentrale Hessen



### Klagen auch mit internationalem Interesse

In sechs weiteren Fällen erhob die Verbraucherzentrale ebenfalls Klage. Unter anderem zur Klärung von Gesundheitsangaben „Konzentration“ und „Schlank und fit“ als Bezeichnungen von Tee-Sorten eines bekannten deutschen Herstellers. Fünf Klagen sind noch anhängig. In einem Fall einigten sich Verbraucherzentrale und Hersteller im Mai 2018 vor Gericht. Der Hersteller akzeptierte die von der Verbraucherzentrale Hessen geforderte Unterlassungserklärung weitgehend. Er darf nach dem Abverkauf der sich noch im Handel befindlichen Produkte nicht länger mit dem Produktnamen „Konzentration“ und Gesundheitsversprechen werben.

Erfolgreich war die Klage gegen einen italienischen Süßwaren-Hersteller. Er vertreibt seine Pralinen in

Großpackungen ohne Angabe der Stückzahl neben der Grammzahl, was nach Auffassung der Verbraucherzentrale gegen EU-Recht verstößt. Das Landgericht Frankfurt bestätigte die Auffassung der Verbraucherzentrale. Das Urteil schlug internationale Wellen – sogar Presseanfragen aus den USA erreichten die Verbraucherzentrale. Der Süßwarenhersteller gab jedoch nicht auf und legte Berufung ein.

### Geltendmachung der Vertragsstrafe

Gegen ein Unternehmen, das in den USA ansässig ist, konnte die Verbraucherzentrale wegen fortgeführten unzulässigen Verhaltens und somit Nichteinhalten der Unterlassungserklärung erfolgreich die Vertragsstrafe geltend machen.

## VERBRAUCHERZENTRALE HESSEN – EINE QUALIFIZIERTE EINRICHTUNG

Abmahnung und Unterlassungsklage sind die Kernstücke kollektiver Rechtsdurchsetzung. Damit lassen sich Unterlassungsansprüche gegenüber Unternehmen durchsetzen. Sie kommen im Wesentlichen in drei Fällen zum Einsatz: unlautere Werbung, unzulässige Allgemeine Geschäftsbedingungen sowie Verletzung Verbraucherschützender Vorschriften.

Verbraucher können in Deutschland keine wettbewerbsrechtlichen Unterlassungsklagen erheben. Ihre Interessen nehmen qualifizierte Einrichtungen wahr, die aus eigenem Recht klagen können. Welche Verbände als qualifizierte Einrichtung eingestuft und da-

mit in Deutschland klagebefugt sind, ergibt sich aus einer Liste des Bundesamts für Justiz. Beantragt ein Verein die Eintragung, wird geprüft, ob der Antragsteller die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt und eine sachgerechte Aufgabenerfüllung gewährleistet. Eine Voraussetzung dafür ist, dass der Verein qualifizierte Mitarbeiter hat, die Verbraucher aufklären und beraten können. Er muss über eine ausreichende finanzielle Ausstattung verfügen. Bei Verbraucherverbänden wie der Verbraucherzentrale Hessen, die mit öffentlichen Mitteln gefördert wird, wird unwiderleglich vermutet, dass sie die notwendigen Voraussetzungen für die Klagebefugnis erfüllt.

## PROJEKTE

### MARKTCHECK PATIENTENVERFÜGUNG BEI ONLINE-ANBIETERN

Wenn es um das Thema Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht geht, sind seit dem Urteil des Bundesgerichtshofs vom Juli 2016 viele Verbraucher verunsichert. Damals entschied das Gericht, dass die Formulierung „keine lebenserhaltenden Maßnahmen“ zu wünschen, zu ungenau sei. Im Internet hat sich ein neuer Markt entwickelt, der diese Unsicherheit offenbar nutzt: kostenpflichtige Online-Angebote zur Erstellung von Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten. Die Verbraucherzentrale Hessen hat sich im Rahmen des Bundesprojektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz diese Angebote näher angesehen.

Die Preise variieren erheblich. Verbraucher können zwischen 10 und 140 Euro ausgeben. Allerdings sind auch

die angebotenen Dienstleistungen unterschiedlich: vom bloßen Download von Vorlagen bis hin zu individualisierten Erstellungsprozessen mit Prüfung und telefonischer Unterstützung von Experten. Doch nicht alle kostenpflichtigen Angebote bieten einen Mehrwert zum Beispiel gegenüber den kostenfreien Vorlagen des Bundesjustizministeriums.

Kritisch bewertet die Verbraucherzentrale Angebote, die mit ihrer Werbung Verbraucher verunsichern oder eine Optimierung erprobter Patientenverfügungsmuster versprechen. Einige Anbieter erwecken den Eindruck, dass die Verfügungen eine bestimmte Gültigkeitsdauer hätten. Das stimmt so nicht. Die Dokumente verlieren ihre Gültigkeit nicht. Es empfiehlt sich aber, Patientenverfügungen in regelmäßigen Abständen mit erneuter Unterschrift zu aktualisieren.



**In den Beratungen zu Gesundheit und Pflege geht es oft um sehr persönliche Themen. Viele Verbraucher sind sehr dankbar, wenn sie Unterstützung und Orientierung in einer zugewandten Atmosphäre erfahren.**

Daniela Hubloher, Patientenberatung,  
Verbraucherzentrale Hessen

### INKASSO-FORDERUNGEN ONLINE PRÜFEN

Inkasso-check.de ist ein neuer Online-Service der Verbraucherzentralen. Verbraucher können hier Inkassoforderungen, die sie für unberechtigt halten, kostenlos prüfen. Nutzer des „Inkasso-Checks“ erhalten eine rechtliche Ersteinschätzung, ob sie überhaupt bezahlen müssen und falls ja, ob die volle Höhe der Kosten gerechtfertigt ist. Wer dem Inkassounternehmen widersprechen möchte, kann gleich den passenden Brief an das Unternehmen erstellen lassen. Die Verbraucherzentrale Hessen arbeitete im zurückliegenden Jahr aktiv an diesem vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderten, innovativen Projekt mit. Sie war rechtsberatend an der

Erarbeitung beteiligt. Die Federführung hatte die Verbraucherzentrale Brandenburg.

#### **Schnell zugänglich und jederzeit verfügbar**

Häufig drohen die Unternehmen mit gerichtlicher Durchsetzung der Ansprüche, mit Lohn- und Gehaltspfändung oder mit Hausbesuchen. Viele fühlen sich dadurch genötigt zu zahlen. Dem wollen die Verbraucherzentralen mit dem „Inkasso-Check“ begegnen. Wer dieses Online-Tool nutzt, wird durch eine Reihe von Fragen geführt. Am Ende erhält er eine individuelle rechtliche Einschätzung zu seinem Fall. Handelt es sich um komplexe Sachverhalte oder bleiben Fragen offen, besteht die Möglichkeit, sich an eine Verbraucherzentrale zu wenden.



**Mit unseren Umfragen und Marktchecks decken wir Missstände für Verbraucher auf. Um diese zu beseitigen, stellen wir Forderungen an Politik, Hersteller und Handel auf.**

Wiebke Franz, Lebensmittelexpertin,  
Verbraucherzentrale Hessen



## KLARTEXT NAHRUNGSERGÄNZUNG

Mit dem Internetangebot [www.klartext-nahrungsergaenzung.de](http://www.klartext-nahrungsergaenzung.de) bieten die Verbraucherzentralen verlässliche Informationen über Risiken und Nutzen von Nahrungsergänzungsmitteln. Außerdem beantworten sie Fragen und Beschwerden. Die Verbraucherzentrale Hessen ist federführend an der Konzeption und Leitung dieses Bundesprojektes beteiligt.

### Jeder Dritte bekommt vom Arzt Nahrungsergänzungsmittel als Gratisprobe

Bei der Verbraucherzentrale Hessen meldete sich eine hessische Verbraucherin, deren Arzt ein Nahrungsergänzungsmittel zur Unterstützung ihrer Behandlung gegen Krebs empfahl. Nahrungsergänzungsmittel sind als Lebensmittel nicht zur Linderung und Heilung von Krankheiten wie ein Arzneimittel vorgesehen. Mit einer online-Befragung auf [klartext-nahrungsergaenzung.de](http://klartext-nahrungsergaenzung.de) wollten die Verbraucherschützer herausfinden, ob dieses ärztliche Handeln öfter vorkommt.

Das Ergebnis war erschreckend: Jeder dritte Umfrageteilnehmer erhielt von seinem Arzt in der Sprechstunde Gratisproben von Nahrungsergänzungsmitteln. Die Verbraucherschützer sehen darin einen Verstoß gegen das ärztliche Berufsrecht. Denn nicht nur der Verkauf, sondern auch die Werbung für Nahrungsergänzungsmittel durch kostenlose Abgabe ist Ärzten grundsätzlich untersagt.

### Nahrungsergänzung gegen Gelenksbeschwerden: wirkungslos bis riskant

Gelenkmittel sollen gegen Arthrose helfen oder die Knorpelmasse schützen – so verspricht es die Werbung vieler Hersteller. Die Verbraucherzentralen haben 25 solcher Nahrungsergänzungsmittel auf ihre Dosierung, Zusammensetzung und Werbeversprechen geprüft. Das Ergebnis: Der Nutzen der Produkte ist fraglich, die Mittel sind häufig zu hoch dosiert und können zum Teil sogar gesundheitliche Risiken mit sich bringen.

## UMFRAGE ZU PORTIONSGRÖSSEN ZEIGT: LEBENSMITTELINDUSTRIE MACHT NUR „HALBE SACHEN“

Die Portionsangaben der Hersteller auf Lebensmittelverpackungen stimmen häufig nicht mit den tatsächlichen Essgewohnheiten überein. Die Verbraucherzentrale Hessen befragte 100 hessische Bürger und Bürgerinnen

danach, wie viel Müsli und Chips sie zu sich nehmen. Das Ergebnis: Die Teilnehmenden wählten im Durchschnitt mehr als zweimal so viel Müsli und Chips wie auf den Etiketten als Portionsgröße deklariert war.

### ENERGIEEINSPARBERATUNG: BERATUNGSFORMATE UND KOOPERATIONEN

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale Hessen leistete 2017 mit über 7.000 Beratungen einen wichtigen Beitrag zur Steigerung der Energieeffizienz in privaten Haushalten. Rund 50 Energieberater informieren und sensibilisieren die Ratsuchenden für Energiesparen, Energieeffizienz und erneuerbare Energien – ob auf Messen, durch Vorträge, in der stationären Beratung oder bei den Verbrauchern zuhause (Energie-Checks). Durch die Energieberatung der Verbraucherzentralen wird bundesweit so viel Energie gespart, wie eine Stadt mit 100.000 Einwohnern jährlich verbraucht.\*

Mit drei weiteren Stützpunkten im Ulstertal (Rhön) baute die Verbraucherzentrale Hessen ihr flächendeckendes Angebot der Stationären Energieberatung aus.

Das Regional-Management der Energieberatung verfolgt seit März 2017 das Ziel, die Fallzahlen zu steigern. In den kommunalen Klimaschutzmanagern hat die Verbraucherzentrale Hessen Verbündete mit ähnlichen Zielen gefunden. Viele folgten der Einladung zu einem ersten Vernetzungstreffen im August 2017. Erste Erfolge: Mit dem Landkreis und der Stadt Gießen sowie dem regionalen Energieberatungsnetzwerk wurde eine Kooperationsvereinbarung geschlossen. Kooperationsgespräche mit der Klimaschutzagentur der Stadt Wiesbaden und dem Umweltamt haben das Ziel, die stationäre Energieberatung der Verbraucherzentrale in der Landeshauptstadt wieder an zwei Standorten anbieten zu können. Im Landkreis Marburg-Biedenkopf wurde die Finanzierung einer Gutscheinaktion für aufsuchende „Energie-Checks“ der Verbraucherzentrale umgesetzt.

\* Studie „Evaluation der Energieeinsparberatung und der Energie-Checks der Verbraucherzentralen“, PwC Frankfurt/Main, im Auftrag des BAFA



**Die Energieberatung der Verbraucherzentrale ist die am stärksten nachgefragte Energieberatung für Privathaushalte in Deutschland. Über 90 Prozent der Beratenen sind mit der Qualität der Beratung zufrieden und empfehlen sie weiter\*. Das macht mich als Berater natürlich stolz.**

Johannes Hoffmann, Energieberater,  
Verbraucherzentrale Hessen

### INTERNETPORTAL LEBENSMITTELKLARHEIT.DE

„Auf dem Etikett steht unter der Produktbezeichnung ‚ohne Süßungsmittel‘. ‚Aha‘, denkt sich der Laie, das wird wohl ohne Süßungsmittel sein“, schreibt uns im November 2017 ein Verbraucher aus der Rhön. In der Zutatenliste fand er Zucker, Maltodextrin, Glukosesirup, Karamell und Karamellzuckersirup und meldete das Produkt „Bratröllchen“ bei Lebensmittelklarheit. Er hält die Werbeangabe für täuschend. Angaben zu Zucker und Süßungsmitteln, wie „ungesüßt“, „zuckerreduziert“ oder „ohne Zuckerzusatz“ sind für Verbraucher oft missverständlich und deshalb eines von vielen Kennzeichnungsthemen, mit denen sich das Projekt Lebensmittelklarheit beschäftigt.

Im Jahr 2017 wurden 577 Produkte an Lebensmittelklarheit gemeldet. In 189 Fällen sah die Redaktion ein Täuschungspotenzial und bearbeitete diese für eine Veröffentlichung im Portal. Etwa jede dritte veröffentlichte Meldung führte dazu, dass Hersteller die Kennzeichnung verbesserten. Auch im Falle der Bratröllchen: Inzwischen wurde der Zusatz „ohne Süßungsmittel“ vom Etikett des Produktes entfernt.

Über 500 Artikel und rund 750 Antworten auf Verbraucherfragen machen das Portal zu einer umfassenden Informationsquelle. Mit über 80.000 Aufrufen pro Monat ist das Interesse am Internetportal ungebrochen. Das Projekt wird durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft finanziert und ist zunächst bis Ende 2018 befristet.

## VERBRAUCHERKOMPETENZ FÜR FLÜCHTLINGE

Flüchtlinge sind aufgrund ihrer geringen Kenntnisse des deutschen Rechtssystems eine besonders verletzbare Verbrauchergruppe. Immer wieder kommt es vor, dass Einzelne mehrere Handyverträge gleichzeitig abschließen, die Kündigung von Probeabos übersehen oder auf unseriöse Kreditkartenangebote reinfallen. Die Folgen sind häufig hohe Kosten durch Mahnungen und Inkassoverfahren. Auch Einträge bei der Schufa sind keine Seltenheit. Vor diesem Hintergrund hat das vom Hessischen Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderte Projekt „Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge“ das Ziel, Flüchtlinge fit zu machen für die Herausforderungen, die der Konsum in Deutschland an sie stellt.

Die Verbraucherzentrale Hessen führt das Projekt gemeinsam mit dem DHB-Netzwerk Haushalt durch. Beide wenden sich mit dem Projekt sowohl an Flüchtlinge als auch an Haupt- und Ehrenamtliche, die mit Flüchtlingen zusammenarbeiten.

### Die Angebote der Verbraucherzentrale Hessen

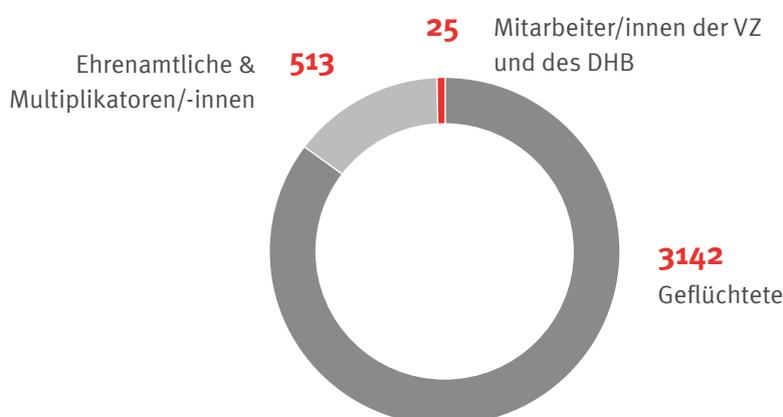
- Informationsveranstaltungen für Flüchtlinge zu Verbraucherthemen, die überall dort stattfinden, wo sie

nachgefragt werden, zum Beispiel in Gemeinschaftsunterkünften, in Integrationskursen oder in von Ehrenamtlichen betreuten Sprachcafés.

- Individuelle Beratung für Flüchtlinge in den Beratungsstellen, wenn bereits konkrete Probleme bestehen.
- Spezielle Beratungstage in allen Beratungsstellen. An diesen Tagen sind Dolmetscher anwesend. Neben der individuellen Beratung gibt es auch Vorträge zu Verbraucherthemen.
- Informationsveranstaltungen für Haupt- und Ehrenamtliche zu den häufigsten Verbraucherfallen für Flüchtlinge.
- Mehrsprachige Informationen zu Verbraucherthemen auf der Internetseite, zum Beispiel Informationsvideos, Musterbriefe oder konkrete Tipps zu Einzelthemen.

Die Nachfrage in 2017 war sehr hoch. Mit 194 Veranstaltungen wurden 3.680 Verbraucher und Multiplikatoren erreicht. Die Schwerpunkte der individuellen Beratungen lagen auf den Themen Mobilfunk, Zahlungsverkehr und Internetzugänge. Aber auch Probleme mit Finanzdienstleistungen, Internetabzocke sowie Fragen zur Energie- und Wasserversorgung sind wichtige Themen der Einzelberatung.

## TEILNEHMENDE AN DEN INFORMATIONSVERANSTALTUNGEN – VERTEILUNG AUF DIE ZIELGRUPPEN



### MARKTWÄCHTER FINANZEN ÜBERPRÜFT CROWDINVESTING-PLATTFORMEN

Sie heißen Companisto, Seedmatch oder Bergfürst: Neuartige Internetplattformen präsentieren sich als moderne Geldanlage. Schon mit kleinen Summen können Verbraucher sich bei Projekten beteiligen. Weil diese Projekte viele Mitstreiter suchen, heißen sie auch Schwarmfinanzierung oder Crowdfunding. Auf den Internetplattformen stellen sich Unternehmen, die nach Investoren suchen, mit ihren Vorhaben vor. Das Spektrum reicht dabei von Immobilienprojekten über erneuerbare Energien bis hin zu Start-Ups mit originellen Produkt- oder Geschäftsideen.

auf überprüft, ob Verbraucher in den vorgeschriebenen Unterlagen alle für ihre Anlageentscheidung relevanten Informationen erhalten. Das Ergebnis: Die Angaben zu einzelnen Projekten waren häufig unpräzise, die Ausführungen zu Laufzeit und Kündigungsmöglichkeiten unklar oder widersprüchlich formuliert.

Leichtfertig sollten sich Anleger dem Schwarm nicht anschließen: ein Totalverlust des angelegten Geldes ist möglich. Mittlerweile sind auch größere über Crowdfunding finanzierte Projekte in die Insolvenz gegangen.



**Mit dem Marktwächter Finanzen haben wir ein Instrument, mit dem die Verbraucherzentrale ihre Sensorfunktion systematisch wahrnehmen kann. Wir sammeln nicht nur Fälle, wir bringen auch zur Sprache, wo Verbesserungen im Verbraucherschutz erforderlich sind. Im Grauen Kapitalmarkt gibt es erhebliche Defizite.**

Wolf Brandes, Teamleiter Grauer Kapitalmarkt, Marktwächter Finanzen, Verbraucherzentrale Hessen

Will ein Unternehmen ein Projekt über Crowdfunding finanzieren, legt es vorab einen Mindestbetrag fest, der erreicht werden muss. Nur wenn sich genügend Anleger finden und dieser Mindestbetrag eingesammelt wird, kommt die Geldanlage auch wirklich zustande.

Obwohl einerseits attraktiv, ist diese Finanzierungsform noch nicht sehr bekannt. Eine repräsentative Umfrage der Marktwächter zeigte: Tatsächlich Geld über Crowdfunding angelegt haben bisher nur zwei Prozent der befragten Verbraucher.

Für die Anbieter gibt es zudem erleichterte Informationspflichten: Sie müssen keinen umfangreichen Verkaufsprospekt erstellen, in dem das Geschäftsmodell und die Risiken ausführlich dargelegt werden, sondern nur ein dreiseitiges Vermögensanlagen-Informationssheet (VIB). Damit fehlt aber eine zentrale Informationsquelle.

Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Hessen hat 83 Crowdfunding-Projekte auf 33 Plattformen dar-

#### WIE FUNKTIONIERT CROWDINVESTING?

Beim Crowdfunding sammeln Internetplattformen Geld für Unternehmen ein. Verbraucher können mit wenigen Klicks und mit kleinen Anlagesummen einsteigen. Sie überlassen der Firma ihrer Wahl Kapital für einen bestimmten Zeitraum. Ist die Firma erfolgreich, erhalten sie dafür Zinsen oder eine Gewinnbeteiligung. Crowdfunding-Projekte versprechen zum Teil hohe Renditen. Sie funktionieren unabhängig von Banken.

Üblicherweise investieren Verbraucher beim Crowdfunding in Form von Nachrangdarlehen.

Diese Anlageform gehört zum Grauen Kapitalmarkt, der nur wenig reguliert ist.

**VERBRAUCHERKONTAKTE 2017**

	<b>Gesamt</b>	<b>Beratung*</b>	<b>Vorträge, Seminare, Messen</b>	<b>Ratgeber</b>
Energiesparen	7.174	3.332	3.724	118
Ernährung und Lebensmittel	10.461	510	9.531	420
Marktwächter Finanzen	125		125	
Schuldnerberatung	11.102	10.945	157	
Recht, Gesundheit, Finanzen	39.377	32.174	4.573	2.630
Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge	4.211	531	3.680	
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz***	4.993	1.193	3.800	
<b>Summe</b>	<b>77.443</b>	<b>48.685</b>	<b>25.590</b>	<b>3.168</b>
Auskunft, Verweise	11.410			
Internetbesucher**	7.390.056			
<b>Gesamt</b>	<b>7.478.909</b>			

\* persönlich, schriftlich, telefonisch

\*\* inklusive Subdomains. Die Verbraucherzentrale Hessen betreibt mit weiteren Verbraucherzentralen die Seite verbraucherzentrale.de. Die Zahlen geben die Besuche auf der gemeinsamen Seite (7.188.465 Besuche) und auf den Seiten der Verbraucherzentrale Hessen (201.591 Besuche) wieder.

\*\*\* Informationen zu den Themen „Verbraucherschutz für junge Leute“, „Pflege“ und „Verbraucherrechte, Vertragsrecht“.

**MEDIENRESONANZ 2017**

	<b>Pressemitteilung</b>	<b>Pressekontakte</b>	<b>Veröffentlichungen*</b>
Energiesparen	50	10	350
Ernährung und Lebensmittel	137	242	328
Marktwächter Energie			4
Marktwächter Finanzen	42	53	249
Schuldnerberatung		3	3
Recht, Gesundheit, Finanzen	266	549	727
Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge	14	8	57
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz***	37	274	16
Sonstige	2	2	
<b>Gesamt</b>	<b>548</b>	<b>1.141</b>	<b>1.734</b>

\* davon 999 aufgrund eigener Pressemeldungen und 731 aufgrund einer selbständigen Anfrage der Medien, 4 nicht zugeordnet

EINNAHMEN		
<b>Hessisches Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz</b>		<b>2.128.599,02 €</b>
Institutionelle Förderung <sup>1)</sup>	1.940.000,00 €	
Projekt Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge	136.562,02 €	
Sonstige Projekte und Werkverträge (Ohne Moos nix los, Digitaler Alltag für Senioren, Fachtag Lebensmittelverpackungen, Verbrauchertag für Senioren, Verbraucherfenster)	52.037,00 €	
<b>Hessisches Ministerium für Soziales und Integration</b>		<b>52.916,83 €</b>
Familienkarte	2.601,86 €	
Projekt „Bildungsort Esstisch“	50.314,97 €	
<b>Hessisches Kultusministerium</b>		<b>2.051,88 €</b>
Aktualisierung Website Lehrerinfothek	2.051,88 €	
<b>Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft</b>		<b>202.033,31 €</b>
Projekt „Verbraucherinformation für Ernährung“	199.056,00 €	
Projekt „Kita Kids“	2.067,31 €	
Projekt „Gut essen macht stark“	910,00 €	
<b>Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz</b>		<b>165.955,00 €</b>
Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	165.955,00 €	
<b>Bundesmittle per Weiterleitung vom Verbraucherzentrale Bundesverband</b>		<b>936.074,93 €</b>
Projekt „Energieeinsparberatung“	117.362,76 €	
Projekt „Lebensmittelklarheit“	273.533,44 €	
Projekt „Marktwächter Finanzen“ (Grauer Kapitalmarkt)	463.483,93 €	
Frühwarnnetzwerk Marktwächter	79.438,00 €	
Projekt „Verbraucherschutz für Flüchtlinge“	2.256,80 €	
<b>Kommunen</b>		<b>726.089,80 €</b>
Kommunale Zuschüsse Verbraucherberatung	284.781,67 €	
Projekt „Schuldner- und Insolvenzberatung Kreis Groß-Gerau“	337.808,13 €	
Projekt „Schuldnerberatung im Schwalm-Eder-Kreis“	103.500,00 €	
<b>Eigene Einnahmen</b>		<b>365.864,16 €</b>
Beratungsentgelte	274.091,81 €	
Veranstaltungen	39.436,79 €	
Ratgeberverkauf	27.877,47 €	
Erstattungen (Netzwerkgruppenarbeit, Beiräte, Bundesagentur für Arbeit)	24.458,09 €	
<b>Sonstige Einnahmen</b>		<b>57.386,85 €</b>
<b>Summe der Einnahmen</b>		<b>4.636.971,78 €</b>

1) enthält Finanzierungsmittel des Landes für die Bundesprojekte „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ und „Verbraucherinformation für Ernährung“.

<b>AUSGABEN</b>	
<b>Personalkosten</b>	<b>3.717.886,47 €</b>
<b>Sachkosten</b>	<b>1.027.906,40 €</b>
Geschäftsbedarf, Fachliteratur, Lizenzen	81.361,73 €
Telefon und Porto	34.760,24 €
Anschaffungen	27.444,89 €
Bewirtschaftung der Räume	110.685,31 €
Mieten für Räume und Geräte	328.672,52 €
Instandhaltung, Umbau	4.144,20 €
Aktionen, Messen, Veranstaltungen	34.524,05 €
Öffentlichkeitsarbeit, Internet	80.505,18 €
Printmedien, Infotheken	18.075,57 €
Reisekosten	51.037,59 €
Fortbildungen, Supervision	34.187,14 €
Honorare für freie Mitarbeiter	145.864,51 €
Externe Beratungskosten, Sachverständige	62.840,66 €
Sonstige Sachkosten	13.802,81 €
<b>Summe der Ausgaben</b>	<b>4.745.792,87 €</b>
Entnahme Liquiditätsrücklage	-108.821,09 €

<b>PERSONAL 2017</b>	
<b>Beschäftigte gesamt</b>	<b>90</b>
davon Vollzeit	14
davon Teilzeit	76
<b>Stellen gesamt</b>	<b>60,5</b>
Geschäftsstelle, Beratungsstelle	42,49
tätig für Landes- und bundesweite Projekte	18,01
<b>Freie Mitarbeiter auf Honorarbasis</b>	<b>49</b>



„  
Ich engagiere mich seit über 15 Jahren im Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Hessen, weil guter Verbraucherschutz nur zu erreichen ist, wenn die gesellschaftlichen Organisationen und Verbände gemeinsam an einem Strang ziehen.  
Elke Keppel, Vorsitzende des Verwaltungsrates

### MITGLIEDSVERBÄNDE

- ABI – Aktion Bildungsinformation e. V.
- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, LV 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.
- Landfrauenverband Hessen e. V.
- Naturschutzbund Deutschland, Landesverband Hessen e. V.
- PRO BAHN Hessen e. V.
- Pro Bahn & Bus e. V.
- Sozialverband VdK Hessen-Thüringen e. V.
- Verband Wohneigentum Hessen e. V.
- ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hessen
- Weiterbildung Hessen e. V.

### VERWALTUNGSRAT

#### Vorsitzende

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

#### Stellvertretende Vorsitzende

- Heinz-Dieter Hessler, dbb Beamtenbund Hessen
- Gert Reeh, Deutscher Mieterbund e. V., LV 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.
- Hildegard Schuster, Landfrauenverband Hessen e. V.

### FÖRDERMITGLIEDER

Mit einem Jahresbeitrag von mindestens 20 € pro Jahr können Fördermitglieder die Verbraucherzentrale ideell unterstützen. Diesen werden zu den Mitgliederversammlungen eingeladen, haben aber kein Stimmrecht. Am 26.04.2018 hatte die Verbraucherzentrale Hessen 147 Fördermitglieder.

## **IMPRESSUM**

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

**Vorstand:** Dr. Andrea Jahnen

**Texte:** Ute Bitter, Monika Bracht, Wolf Brandes,  
Dr. Michael Dettelbacher, Wiebke Franz, Daniela  
Hubloher, Dr. Andrea Jahnen, Anne Neustadt,  
Eva Raabe, Sabine Roth, Dr. Sigita Urdze, Claudia  
Weiß, Kerstin Wolf.

**Redaktion:** Ute Bitter

**Gestaltung:** Annette Spiess

**Druck:** Druckhaus Kurz GmbH, Frankfurt am Main

### **Fotos, Tabellen und Grafiken:**

Banczerowski: Seite 7, 10

Das Fotostudio, Oberursel: Seite 9

Hans-Jürgen Pilgerstorfer, hjp-medien: Seite 5  
(Vortrag Ökoroutine)

PicturePeople Fotostudios: Seite 11

Privat: Seite 12

Verbraucherzentrale Hessen: Seite 4, 5  
(Sabine Roth), 6, 10, 13, 15, 16, 17

Launer Foto: Seite 18

Fotostudio Wiegand, Homberg: Seite 8

Jan Zappner, Raum 11: Seite 14

**Auflage:** 850 Exemplare

© Verbraucherzentrale Hessen e. V.,  
Frankfurt am Main, 2018

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 nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber gestattet.

Zur besseren Lesbarkeit haben wir die männliche Sprachform gewählt. Wir bitten um Verständnis.

**Gefördert von:**

**HESSEN**



Hessisches Ministerium für Umwelt,  
Klimaschutz, Landwirtschaft und  
Verbraucherschutz

## **ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE HESSEN**

Die Verbraucherzentrale Hessen ist ein politisch ungebundener, anbieterunabhängiger und gemeinnütziger Verein. 21 Mitgliedsorganisationen und etwa 150 Fördermitglieder stehen hinter ihr.

In acht Beratungsstellen und gut 50 Energiestützpunkten bietet sie persönliche Beratung und Informationen an. Themenschwerpunkte sind Verbraucherrechte, Altersvorsorge, Finanzen und Versicherungen, Gesundheit und Ernährung.

Über die Beratung hinaus übernimmt sie auch außergerichtliche Rechtsvertretungen der Verbraucher gegenüber Anbietern. Verstoßen Unternehmen zum Nachteil von Verbrauchern gegen geltendes Recht, geht sie mit Abmahnungen und Klagen dagegen vor. Zudem vertritt sie die Interessen von Verbrauchern gegenüber Unternehmen, Politik und Verbänden.