

2019

verbraucherzentrale

*Hessen*

JAHRESBERICHT 2019

# INHALT

Vorwort 3

## 4 FINANZEN

Geldanlage in Gold: Kein sicherer Hafen 4  
Finanzthemen, die Verbraucher beschäftigen 5

## 7 RECHT

Bezahlbarkeit von Energie sicherstellen 7  
Rechtsdurchsetzung in viele Richtungen 8  
Insolvenzen belasten Verbraucher und Steuerzahler 10

## 11 ERNÄHRUNG

Gefragt: Alternativen für Einweg- und Plastikmüll 11  
Ernährungsthemen, die Verbraucher beschäftigen 12

## 13 ENERGIE

Erwartungen übertroffen: Energieberatung in Hessen 13

## 15 INFORMATION UND BILDUNG

Segen und Fluch von Algorithmen 15  
Neue Angebote für hessische Schulen 16  
Stark nachgefragt: Ernährungsbildung 17  
Dorthin gehen, wo die Verbraucher sind 18  
Jeder braucht sie: Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht 20  
Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge 21  
Verbraucher stärken im Quartier 22

## 24 ZAHLEN, DATEN, MEINUNGEN

Besserer Service, weniger feste Zeitstrukturen 24  
Das sagen Verbraucher über uns 25  
Unsere Beratung in Zahlen 25  
Politik trifft Verbraucherzentrale 26  
Das schreibt die Presse über uns 27  
Unsere Medienarbeit in Zahlen 27  
Einnahmen und Ausgaben 28  
Organigramm 30  
Mitgliedsverbände, Verwaltungsrat 31  
Impressum 31

**Liebe Leserinnen und Leser,**

*in diesem Jahresbericht blicken wir auf ein erfolgreiches 2019 für unsere Arbeit zurück. Die Verbraucherzentrale Hessen hat ihre Ziele konsequent verfolgt und sich als wichtige Anlaufstelle für die hessischen Verbraucher positioniert. Das macht sich unter anderem bemerkbar in den vielen Bildungsveranstaltungen – sowohl in Schulen als auch in der Erwachsenenbildung – und in den mehr als 50.000 Beratungen. Ebenso in den erfolgreichen Abmahnungen gegenüber namhaften Anbietern, mit denen wir dazu beitragen, die Rechte der Verbraucher in Hessen zu stärken.*

*Dieser Erfolg ist der Verdienst von 84 Mitarbeitenden, die sich kontinuierlich dafür einsetzen, dass Schülerinnen und Schüler ihre Verbraucherrechte kennenlernen, Verbraucher bewusster handeln und ihre Rechte durchsetzen können und dass Unternehmen ihren Marktvorteil nicht einseitig ausnutzen. Mit ihrer Kompetenz, ihrem Engagement und ihrer Kreativität tragen sie dazu bei, dass die Verbraucherzentrale Hessen als eine gesellschaftlich hoch anerkannte Organisation großes Vertrauen bei Verbrauchern, Lehrkräften, Medien und in der Politik genießt.*

*Nach mehr als 60 Jahren ist die Verbraucherzentrale Hessen als Beratungs- und Bildungsinstitution und als Kämpferin für die Interessen der Verbraucher aus dem gesellschaftlichen und politischen Leben in Hessen nicht mehr wegzudenken. Wir sind stolz darauf, dass 21 gesellschaftlich bedeutende Verbände hinter uns stehen und mit uns im Sommer 2019 das 60-jährige Jubiläum feierten.*

*Unser Handeln ist geprägt von aktuell drängenden und zukunftsrelevanten Themen. Wir richteten zum Beispiel den 4. Hessischen Verbrauchertag zu Thema „Einsatz, Ethik und Kontrolle von Algorithmen“ aus. Wir gehen neue Wege, wenn es darum geht, Verbraucher in Hessen zu erreichen. Im Darmstädter Pallaswiesen- und Mornewegviertel suchen wir gezielt Verbraucher in ihrem Wohnumfeld auf. Und wir nutzen zahlreiche Möglichkeiten, die Verbraucher dort zu erreichen, wo sie gerade sind. Unser großes Netzwerk an Kooperationspartnern hilft uns dabei sehr.*

*Wir sind dankbar für die vielfältige Förderung unserer Arbeit – sei es durch die hessische Landesregierung oder die Kommunen, in denen wir Beratungsstellen unterhalten, durch die Bundesregierung, unsere Mitgliedsverbände, Fördermitglieder, Spender und Kooperationspartner sowie durch die ehrenamtliche Arbeit des Verwaltungsrats. Alle zusammen tragen dazu dabei, dass sich die Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale Hessen Tag für Tag für die Belange der hessischen Verbraucher stark machen können.*

*Im Jahr 2020 ist die Arbeit der Verbraucherzentrale Hessen geprägt von den Auswirkungen der Corona-Pandemie. Informationen hierzu finden Sie auf [verbraucherzentrale-hessen.de](http://verbraucherzentrale-hessen.de). Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre.*

*Dr. Andrea Jahnen  
Geschäftsführender Vorstand  
(bis 31.03.2020)*

*Elke Keppel  
Vorsitzende des Verwaltungsrates*

## GELDANLAGE IN GOLD: KEIN SICHERER HAFEN

In Zeiten niedriger Zinsen scheint Gold eine attraktive Anlageform zu sein. Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Hessen gab deshalb eine repräsentative Umfrage in Auftrag.

„Gold ist eine risikoreiche Anlage!“

Katharina Lawrence,  
Referentin Koordination  
Finanzdienstleistungen



Anbieter von Gold-Investments feiern seit geraumer Zeit den hohen Goldpreis und werben für das Edelmetall als krisenfeste Geldanlage. Der Kauf von Barren oder Münzen ist aber nicht durch Anlegerschutzgesetze geregelt; diese Geldanlagen gehören zum Grauen Kapitalmarkt. Die Umfrage der Marktwächter sollte klären, wie Verbraucher zu Gold-Investments stehen, welche Eigenschaften sie Gold als Geldanlage zuschreiben und wie sie Risiken und Sicherheit dieser Anlageform bewerten.

### Hauptargument: Eine sichere Anlage

Etwa drei von zehn Befragten (28 %) konnten sich vorstellen, in physisches Gold wie Barren oder Münzen zu investieren. Dabei war die Zustimmung unter den jüngeren Befragten (bis 29 Jahre) größer: Sie lag hier bei 38 Prozent. In der Gruppe der über 60-Jährigen kam das dagegen nur für jeden Fünften (20 %) in Frage.

„Gold ist in unsicheren Zeiten eine sichere Anlageform“ – diesem Argument für den Goldkauf stimmten 87 Prozent der an Gold interessierten Verbraucher zu. Es habe selbst dann noch einen Wert, wenn das Finanzsystem zusammenbrechen sollte, meinten sogar 92 Prozent der Interessierten. Dass Gold immer einen „echten Gegenwert“ biete, war für 79 Prozent dieser Gruppe ein Kaufgrund. Einen Anstieg des Goldpreises erwarteten 59 Prozent.

### Viele finden Gold als Kapitalanlage nicht überzeugend

Diejenigen, die sich ein Investment in Gold nicht vorstellen konnten (71 %), gaben als Grund dafür am häufigsten an, die Idee überzeuge sie nicht (67 Prozent dieser Gruppe). Dass Gold als Kapitalanlage nicht flexibel genug sei, sprach für 54 Prozent dieser Personen gegen ein solches Investment. Für rund die Hälfte (49 %) waren zudem die hohen Umwelt- und Sozialkosten beim Abbau ein Argument gegen Gold.

Tatsächlich bereits in Gold investiert hatten laut der Umfrage 10 Prozent aller Befragten.

### Nicht immer eine glänzende Idee

Die Ergebnisse der Umfrage deuten darauf hin, dass die Werbung der Anbieter von Gold als sichere und krisenfeste Geldanlage greift. Gold ist aber keinesfalls der sichere Hafen, als der es oft verkauft wird, sondern eine riskante und spekulative Anlage. Viele Produkte, mit denen Verbraucher in Gold investieren können, sind mit hohen Kosten für Vertrieb, Versicherung und Lagerung verbunden. So tauchten im Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen Beschwerden zu überhöhten Preisen, dem Verkauf überteuerter Kleinstmengen und zu irreführender Werbung mit der Sicherheit auf.

# FINANZTHEMEN, DIE VERBRAUCHER BESCHÄFTIGTEN

**Niedrige Zinsen, Brexit, Unwetter oder mehr Sicherheit im Online-Banking – Verbraucher hatten viel damit zu tun, ihre Finanzen immer wieder neu zu ordnen.**

## WOHNGEBÄUDEVERSICHERUNG: HÖHERE PRÄMIE ODER UNTERVERSICHERUNG

Selbst wenn sie ein Haus ihr Eigen nennen, reißen die Sorgen von Verbrauchern mit niedrigen Einkommen nicht ab. Die Beiträge für Wohngebäudeversicherungen steigen und sprengen (Rentner-) Budgets. Wer Widerspruch einlegt und auf der alten Prämie beharrt, rutscht mit seinem Haus nach und nach in die Unterversicherung. „Warum können Versicherungen einfach die Prämie erhöhen?“, fragten Verbraucher bei der Verbraucherzentrale nach und legten Wert auf

sachkundige Erklärung: Eine gute Versicherung ersetzt bei Feuer-, Sturm- und Leitungswasserschäden den Neuwert des Hauses. Der Beitrag richtet sich in der gleitenden Neuwertversicherung nach dem Baupreisindex für Wohngebäude und dem Tariflohnindex für das Baugewerbe. Erhöhte Bautätigkeit und höhere Löhne wirken sich hier aus. Auch Alter und Bauart des Gebäudes spielen eine Rolle, weshalb ältere Häuser nicht günstig zu versichern sind.

## WOHNGEBÄUDEVERSICHERUNG: UNWETTER- UND ELEMENTARSCHÄDEN

„Unwetter haben eine Schneise der Zerstörung geschlagen“, so eine Schlagzeile im August 2019. Bilder aus Südhessen von abgedeckten Häusern, umgeknickten Bäumen, Berichte von Verletzten berühren. Umso mehr, wenn bekannt wird, dass Hauseigentümer nur das Risiko Feuer, nicht aber das Risiko Sturm in der Wohnge-

bäudeversicherung abgedeckt und keine Elementarschadenversicherung für Schäden durch Starkregen abgeschlossen haben. Nicht nur, aber besonders nach Schadensereignissen sind unsere Experten in den Medien gefragt, klären auf und geben Tipps rund um wichtige Versicherungen für Haus, Hof und Auto.

## BRITISCHE KAPITAL-LEBENSVERSICHERUNG AUF DEM PRÜFSTAND

Der Brexit warf seine Schatten voraus. Britische Lebensversicherer verlegten schon 2019 ihren Sitz in die Europäische Union. Das hatte Folgen für den Insolvenzschutz. Die Kunden waren verunsichert. Die Verbraucherzentrale lud zu Jahresbeginn in ihrer Beratungsstelle Frankfurt zum VerbraucherCafé und legte den Fokus auf die wirtschaftliche Überprüfung laufender

Kapital-Lebensversicherungen. Interesse am Thema zeigte auch die Landesärztekammer, weil bekanntermaßen viele Ärzte solche Verträge haben. Im weiteren Jahresverlauf war die Verbraucherzentrale gefragte Anlaufstelle für verunsicherte Verbraucher, die mit den Beratern die wirtschaftlichen Knackpunkte ihrer Verträge erörterten.

## ALTERSVORSORGE IM NIEDRIGZINSUMFELD ERFORDERT PRAKTISCHES ANLEGERWISSEN

Frühzeitig vorsorgen, den Ruhestand sichern – diesen Vorsatz haben viele hessische Verbraucher. Oft ist es eine Veränderung der Lebenssituation, wie der Berufseinstieg, das erste Kind, die den Vorsorgegedanken auslöst. Aber angesichts der niedrigen Zinsen wissen viele nicht, wie sie ihr Geld anlegen und etwas für das Alter zurücklegen können. Die Berater der Verbraucherzentrale gaben in zahlrei-

chen Beratungsgesprächen wichtige Hinweise und erklärten die Funktionsweise und Risiken von Bankprodukten, Wertpapieren, Geldanlagen und Versicherungsprodukten. Häufig gefragt und geschätzt war praktisches Anlegerwissen rund um kostengünstige börsengehandelte Indexfonds (ETF), um langfristig selbstbestimmte Entscheidungen treffen zu können.

## ONLINE-ZAHLUNGSVERKEHR: MEHR SICHERHEIT, ABER AUCH IRRITATION

Online-Konten sind beliebt: bei Verbrauchern und Tätern. Um den digitalen Zahlungsverkehr sicherer zu machen, hat die Europäische Union in einer Zahlungsdiensterichtlinie, kurz PSD2, zum 14. September 2019 die „Zweifaktor-Authentifizierung“ eingeführt. Um sich zu identifizieren, brauchen Verbraucher zwei Schlüssel aus unterschiedlichen Kategorien. Das können sein: ein Passwort oder ein Fingerabdruck und

eine Chipkarte. Für Verwirrung sorgte, dass die Kreditinstitute mit sehr unterschiedlichen Konzepten auf den Markt kamen. Irritationen riefen Lesegeräte hervor, die teuer oder nur bei einem Institut einsetzbar sind. Auch, dass manches Institut Apps auf Smartphones favorisierte oder TAN kostenpflichtig blieben. Dies haben wir in die öffentliche Diskussion gebracht.

# BEZAHLBARKEIT VON ENERGIE SICHERSTELLEN

**Etwa 4,9 Millionen Haushalten in Deutschland drohten die Energieversorger 2018 eine Stromsperre an, in rund 300.000 Haushalten sperrten sie den Strom ab.<sup>1</sup>**

Die Verbraucherzentralen Hessen, Rheinland-Pfalz und Berlin sowie der Verbraucherzentrale Bundesverband untersuchten 2019 die Ursachen des Zahlungsverzugs, die Herausforderungen bei der Lösungsfindung und die Folgen von Sperrandrohungen und Stromsperren aus Verbraucherperspektive.<sup>2</sup> Dafür analysierten sie die Daten von Betroffenen, Beratern und Energielieferanten. Die Ergebnisse zeigen: dass Verbraucher ihre Energie nicht mehr bezahlen können, hat komplexe und vielfältige Ursachen. Steigende Energiepreise, geringes Einkommen und hoher Energieverbrauch infolge unsanierter Gebäude oder ineffizienter Geräte gehören ebenso dazu wie ungünstige Abläufe bei der Auszahlung von Sozialleistungen.

Ein starres und ausgeprägtes Forderungsmanagement der Lieferanten führt oft dazu, dass mildere Mittel wie eine Ratenzahlung häufig ungeprüft bleiben. Nebenforderungen erhöhen die ursprünglich ausstehenden Positionen oft um ein Vielfaches. Das macht es vielen Verbrauchern fast unmöglich, die Forderungen zu begleichen. An dieser Stelle spielen unabhängige Beratungsangebote eine zentrale Rolle bei der Abwendung oder Aufhebung von Stromsperren. Die Berater vermitteln zwischen Verbraucher, Energielieferant und Sozialbehörde, finden Lösungen und tragen langfristig zu einer verbesserten Zusammenarbeit der Akteure bei.

Die Hessische Landesregierung will, „eine Strategie zur Vermeidung von ‚Stromsperren‘ auf den Weg bringen, um dafür zu sorgen, dass Versorgungssperren und deren Androhungen statistisch erfasst werden und eine Budget-



*„Es müssen sowohl energie-, umwelt- als auch wohn- und sozialpolitische Belange bei der Lösungsfindung berücksichtigt werden.“*

Peter Lassek, Leitung Fachgruppe Recht

und Rechtsberatung für betroffene Haushalte ermöglicht wird.“<sup>3</sup> Das Hessische Verbraucherschutzministerium hat die Verbraucherzentrale Hessen daher damit beauftragt, ein Projekt aufzusetzen, mit dem Ziel, hessenweit Zahlungsprobleme rund um Energierechnungen anzugehen und deren Ursachen zu regulieren. Betroffene sollen Hilfe zur Selbsthilfe erfahren und kostenfreie Beratungen in energierechtlichen Angelegenheiten bei der Verbraucherzentrale Hessen erhalten. Dieser wirtschaftlich-rechtliche Beratungsansatz soll mit der seit Jahrzehnten bewährten Energieeinsparberatung der Verbraucherzentrale Hessen verknüpft werden. In einer Pilotphase hat die Verbraucherzentrale 2019 maßgebende Faktoren an einzelnen Standorten in Hessen bewertet, damit eine effiziente und nachhaltige Strategie zur Vermeidung von Stromsperren systematisch entwickelt werden kann.

<sup>1</sup> Monitoringbericht der Bundesnetzagentur und des Bundeskartellamts 2019, S. 30

<sup>2</sup> [marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/emw-untersuchung\\_bezahlbarkeit\\_von\\_energie.pdf](https://marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/emw-untersuchung_bezahlbarkeit_von_energie.pdf)

<sup>3</sup> Koalitionsvertrag zwischen CDU Hessen und BÜNDNIS90/DIE GRÜNEN Hessen für die 20. Legislaturperiode, Seite 163

## RECHTSDURCHSETZUNG IN VIELE RICHTUNGEN

Verbraucherrechte lassen sich oft nur mit Abmahnungen, Gerichtsverfahren oder Meldungen an Aufsichtsbehörden durchsetzen. Einige Beispielfälle zeigen, dass die Verbraucherzentrale Hessen hartnäckig für die Rechte von Verbrauchern kämpft.

### VERSCHAUKELT – 50 PROZENT RABATT FÜR EIN BETT?

Die Hessin Frau W. suchte nach einem Kinderbett und machte dabei wenig erfreuliche Beobachtungen. XXXLutz hatte ein passendes Bett auf Lager. Es war sogar 10 Prozent günstiger für 270 statt 300 Euro zu haben. Kurz darauf startete das Möbelhaus eine große Rabattaktion. Gute Nachrichten, dachte Frau W. und schaute erneut nach dem Bett. Es kostete nun 260 statt 550 Euro. Rechnerisch ein Rabatt von über

50 Prozent, mit dem XXXLutz warb, obwohl sich der Endpreis nur um 10 Euro bewegt hatte. Auf die Beschwerde der Verbraucherin konnten wir die Preisschaukelei noch weitere Male beobachten. Ein Fall von Irreführung, auf den die Verbraucherzentrale mit einer Abmahnung reagierte. Der Anbieter verpflichtete sich, diese Praxis künftig zu unterlassen.

### VERCHECKT – MISSVERSTÄNDLICHE GUTHABEN-AKTION BEI CHECK24

500 Euro Hotelguthaben wollte check24.de verschenken. Das Angebot galt scheinbar für alle, die ein Formular zum Vergleich von KFZ-Versicherungen ausfüllten. Im Kleingedruckten offenbarte sich aber, dass keinesfalls alle Verbraucher dieses Guthaben erreichten. Denn das Guthaben wurde gestaffelt ausgegeben. 500 Euro erhielt nur, wer den Vergleich vollständig durchführen ließ und danach Hotelbuchungen in einem Wert von stolzen 5.000 Euro vornahm. Ein einfaches „bis zu 500 Euro“ hätte ein Miss-

verständnis möglicherweise verhindern können. Zwar hatte der Vergleich keine Versicherungsverträge zur Folge, aber wer das Formular ausfüllte, gab allerlei sensible persönliche Daten an. So gelangten zahlreiche Informationen einschließlich Geburtsdatum und Gehalt an das Unternehmen. Deshalb erhielt die Verbraucherzentrale Beschwerden über die zeitlich begrenzte Aktion. Auf unsere Abmahnung verpflichtete sich der Anbieter, künftig sorgfältiger zu formulieren.

### VERSCHLECKT – EIS MIT ZU GERINGEM FRUCHTANTEIL

Wer ein „Bio-Erdbeer-Eis“ kauft, erwartet wohl zu Recht ein Fruchteis. Mit einigem Erstaunen stellten Verbraucher beim Blick auf die Zutatenliste aber fest: Ganze 1,0 Prozent gefriergetrock-

nete Erdbeeren waren in einem Eis verarbeitet. 20 Prozent wären für ein Fruchteis mindestens erforderlich gewesen. Das Produkt musste entsprechend angepasst werden.



## VERERBBAR – DAS MAILKONTO GEHÖRT ZUM DIGITALEN NACHLASS

Wenn ein naher Angehöriger stirbt, müssen die Erben viele Dinge regeln. Dazu brauchen sie vor allem Zugang zu allen Unterlagen. Das gilt im Analogen wie im Digitalen. Zu analogen Schriftstücken haben die Erben selbstverständlich Zugang. Im Laufe eines Lebens werden zahlreiche Konten bei Online-Anbietern eingerichtet. Einige der Dienste verfügen dann über wichtige

Informationen für die Erben. Das gilt auch für E-Mail-Konten. Klar, dass die Erben einen Zugang benötigen. In den AGB von Yahoo-Mail war jedoch die Vererbbarkeit eines Kontos ausgeschlossen. Das war nach einem Urteil des Bundesgerichtshofes nicht mehr zulässig. Nach unserer Abmahnung verpflichtete sich Yahoo, die AGB zur Klarstellung anzupassen.

## VERSCHIEDEN – EIN ARTIKEL, ZWEI PREISE

Mit einer Filialsuche können Verbraucher auf deichmann.de erkennen, ob die richtige Größe eines Schuhs in der Filiale vorhanden ist. Wer nach Schuhen sucht, hat also die Wahl zwischen Filialbesuch und Online-Einkauf. Doch was nicht zu sehen war: Internet- und Filialpreise können sich unterscheiden. Ein im Netz reduzier-

ter Schuh kann in der Filiale zum Normalpreis angeboten werden. In der Preisgestaltung sind Unternehmen frei. Aber wenn zwischen Internet- und Filialpreisen ein Unterschied bestehen soll, müssen Unternehmen aus unserer Sicht darauf hinweisen. Dementsprechend mahnten wir einen Hinweis auf die Preisunterschiede an.

## VERLÄNGERT – DAS ÜBERRASCHENDE ABO ZUM INSERAT

Wer Immobilien verkaufen oder vermieten möchte, hat gewöhnlich nur vorübergehend Interesse an einem Inserat. Wenig interessengerecht wäre es, wenn das Inserat zum Abo wird und sich automatisch verlängert. Dies müsste aus Sicht der Verbraucherzentrale Hessen also wenigstens klar gekennzeichnet sein. Doch bei Immobilienscout24 mussten Verbraucher im

Kleingedruckten auf die Suche gehen, um den Hinweis auf die automatische, kostenpflichtige Verlängerung zu entdecken. Dagegen fast zu vernachlässigen war, dass auch die Preisinformationsseite falsche, zu niedrige Preise für die Inserate in Aussicht stellte. Wir forderten eine Anpassung der Website

# INSOLVENZEN BELASTEN VERBRAUCHER UND STEUERZAHLER

Die Auswirkungen großer Insolvenzen beschäftigten die Verbraucherzentrale Hessen im Jahr 2019 stark. Zu Jahresbeginn sorgte die Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV), im letzten Quartal dann die Thomas-Cook-Insolvenz für anhaltenden Beratungsbedarf.

Zunächst klang die Meldung, die BEV habe einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt, eher unspektakulär. Welche Bedeutung würde die Insolvenz einer bayerischen Firma für hessische Verbraucher haben? Die BEV hatte im Jahr 2018 mit einem Neukundenbonus von bis zu 25 Prozent des Jahresverbrauchs geworben. So gewann das Unternehmen eine sechsstellige Zahl an Kunden - darunter auch viele Hessen.

In den Endabrechnungen waren die versprochenen Neukundenboni häufig nicht berücksichtigt. Stattdessen wurden die Kunden oft mit Nachzahlungsforderungen konfrontiert. Nach Ansicht des Insolvenzverwalters sei der Bonus nur zu berücksichtigen, wenn der Vertrag mindestens zwölf Monate Bestand hatte. Wegen des insolvenzbedingten Lieferstopps war das bei vielen Kunden nicht der Fall. Die Verbraucherzentrale Hessen ist der Auffassung, dass der Bonus auch diesen Kunden zusteht, denn die vorzeitige Beendigung des Vertrags ging vom Energieversorger aus, nicht von den Kunden.

## Rufe nach Musterfeststellungsklagen

Dass die Insolvenz von Thomas Cook große Auswirkungen auf Reisende haben würde, war von Beginn an klar. Nachdem die englische

Thomas Cook Group Ende September 2019 Insolvenz anmeldete, folgten nach und nach die Tochtergesellschaften. Hunderttausende Reisende saßen im Ausland fest, viele weitere sorgten sich um ihre bald anstehenden Reisen. Dementsprechend gefragt war die Verbraucherzentrale Hessen – auch von überregionalen Medien.

Beide Fälle werden die Verbraucherzentrale auch noch künftig beschäftigen. Wegen der versprochenen, aber nicht berücksichtigten Boni hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gegen den Insolvenzverwalter der BEV eine Musterfeststellungsklage erhoben. Im Falle von Thomas Cook waren die Forderungen der Verbraucher nach einer Musterfeststellungsklage nicht durchsetzbar. Die Absicherung des Insolvenzrisikos entsprach zwar geltendem Recht, war aber dennoch unzureichend. Wegen der deutschen Umsetzung der europäischen Vorgaben über die Absicherung von Pauschalreisen, wurden Rufe nach Staatshaftung laut. Denn der Kundengeldabsicherer Zurich Versicherung wird nur für einen Teil der Schäden aufkommen. Die Bundesregierung hat ein einfaches, für die Pauschalreisenden kostenfreies Verfahren zur Abwicklung der Ausgleichszahlungen in Aussicht gestellt. Viele Verbraucher warten allerdings noch immer auf ihr Geld.

# GEFRAGT: ALTERNATIVEN FÜR EINWEG- UND PLASTIKMÜLL

Das Bewusstsein für mit Plastik vermüllte Meere und Mikroplastik in Lebensmitteln nimmt zu, die Verpackungsabfälle aber auch. Dass es so nicht weitergehen kann, wissen immer mehr Verbraucher.

**S**ie wollen bei ihrem täglichen Einkauf Verpackungsmüll vermeiden, suchen nach alternativen Verpackungen oder wollen ganz unverpackt einkaufen. Wiederverwertung, Recycling und Ressourcenschonung stehen hoch im Kurs. Viele Aktivitäten der Verbraucherzentrale Hessen drehten sich daher um Verpackungsmüll und dessen Vermeidung.

Experten aus Wissenschaft, Wirtschaft und Handel diskutierten bei der **Fachtagung „Lebensmittel – (un)verpackt?!“** am 15. November 2019 mit rund 180 Teilnehmenden über Unverpackt-Konzepte, Ökobilanzen und das neue Verpackungsgesetz aus Sicht des Umweltbundesamtes. Experten und Teilnehmende sehen dabei die Politik in der Pflicht, Strukturen und Anreize zur Abfallvermeidung zu schaffen. Denn viele Verpackungen sind unter dem Aspekt des Produktschutzes unnötig materialintensiv oder vermeidbar. Verpackungsarme Lösungen wie die Ausweitung von regionalen Mehrwegsystemen müssen stärker genutzt werden. Einig waren sich alle darin, dass Verbraucher die Last der Abfallvermeidung nicht alleine tragen wollen und können. Erforderlich sind deshalb

- ressourcenschonende und recycelfähig Verpackungen,
- mehr passgenauere Verpackungen und Verzicht auf mehrfach verpackte Ware,
- Mehrweg statt Einweg, mehr unverpackte Lebensmittel,
- ambitionierte und wirksame gesetzliche Vorgaben und eine Nachbesserung des neuen Verpackungsgesetzes.

Die Veranstaltung fand statt in Kooperation mit der Hochschule Fulda.



*„Konsumentinnen und Konsumenten haben es auch mit viel gutem Willen schwer, beim Einkauf Verpackungen einzusparen. Das muss einfacher, machbarer und bezahlbarer werden.“*

Wiebke Franz, Referentin für Marktbeobachtung und Öffentlichkeitsarbeit

Beim **„Runden Tisch Mehrweg“** und beim **Bürgerdialog „Plastikmüll und sein Ende“** diskutierten die Lebensmittelexpertinnen mit verschiedenen Akteuren Frankfurts wie dem Umweltdezernat, der Frankfurter Entsorgungs- und Service GmbH (FES) und dem Ernährungsrat Lösungsvorschläge für Frankfurt. Zur Sprache kamen die Wertstofftonne und Handlungsmöglichkeiten, die jeder Einzelne hat, um Verpackungsmaterial einzusparen.

Auch bei einer **Anhörung zur Plastikvermeidungsstrategie** der Landtagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen und der Vernetzungsveranstaltung **„Mehrwegbecher/Vermeidung von Einweg- und Plastikmüll“** des Hessischen Umweltministeriums ging es um den Schwerpunkt Einsparen von Lebensmittelverpackungen.

# ERNÄHRUNGSTHEMEN, DIE VERBRAUCHER BESCHÄFTIGTEN

Mit ihrem Portal [klartext-nahrungserganzung.de](http://klartext-nahrungserganzung.de) und ihren Marktchecks zu Tierwohl-Siegeln und Schlaf- und Entspannungsdrinks hat die Verbraucherzentrale drei Themen aufgegriffen, die Verbrauchern unter den Nägeln brennen.

## UNGEBROCHENER ERFOLG: KLARTEXT-NAHRUNGSERGÄNZUNG.DE

Seit vier Jahren informieren die Verbraucherzentralen erfolgreich über Nahrungsergänzungsmittel: Allein in 2019 gab es vier Millionen eindeutige Seitenzugriffe auf [klartext-nahrungserganzung.de](http://klartext-nahrungserganzung.de). Die Expertinnen beantworteten rund 2.000 Verbraucheranfragen, erstellten 150 Fachartikel und veröffentlichten rund 60 Warnungen zu riskanten Produkten und unseriösen Vertriebswegen. Sie meldeten 150 Produkte an die Überwachungsbehörden und leiteten 20 juris-



tische Verfahren ein. Für die an der bundesweiten Federführung beteiligten Verbraucherzentrale Hessen steht auch weiterhin die Information der Verbraucher und die Lobbyarbeit für die Verbesserung der Rechtslage und für einen wirksamen Verbraucherschutz bei Nahrungsergänzungsmitteln in Gremien und gegenüber Politik und Gesetzgebern auf der Agenda.

## TIERWOHL IM FOKUS

Im Rahmen der Gemeinschaftsaktion Tierschutz/Tierwohl geben die Lebensmittelexpertinnen Tipps, worauf Interessierte beim Einkauf von Schweine-, Rinder- und Geflügelprodukten im Dschungel der verschiedenen Label und Haltungsangaben achten können. Marktchecks zur Werbung mit Tierwohl und zur Verbreitung des Haltungskompasses des Handels untermauern die Forderungen zu einer klaren Haltungskenn-

zeichnung und mehr Tierwohl. Ein Marktcheck zu Werbung mit Tierwohl für Milch im hessischen Einzelhandel zeigte vielversprechende Bezeichnungen, Siegel und Abbildungen, die sich auf eine traditionelle Haltung, natürliches Futter oder mehr Tierschutz bezogen. Hinter welchen Kennzeichnungen gesetzliche Vorgaben stehen und welche eine reine Werbemasche sind, können Käufer am Kühlregal kaum beurteilen.

## SCHLAF- UND ENTSPANNUNGSDRINKS – WIRKUNG OFT NICHT BELEGT

Neben Energydrinks haben findige Lebensmittelhersteller auch Drinks gegen Schlafstörungen und Stress als neues Umsatzfeld entdeckt. Die Fachgruppe nahm 13 Schlaf- und Entspannungsdrinks aus Online-Shops und Geschäften unter die Lupe: Nicht nur mit Namen wie „Gute Nacht Trunk“, „Smart Sleep“ oder „Tyme out“ auch mit zahlreichen Versprechen empfehlen

die Hersteller sie als Hilfe zum Einschlafen, Durchschlafen und zum Runterkommen. Die Aussagen für die Produkte sind zum Teil absurd, für ihre vermeintlichen Wirkungen fehlen vielfach die Belege, zum Teil enthalten sie auch riskante Wirkstoffe. Die Kosten liegen zwischen 0,79 Euro bis 4,39 Euro pro Portion.

# ERWARTUNGEN ÜBERTROFFEN: ENERGIEBERATUNG IN HESSEN

4.631 Energieberatungen und 2.084 Energie-Checks, also insgesamt 6.715 Beratungen, haben die 50 Energieberater der Verbraucherzentrale Hessen 2019 durchgeführt.

**D**ie Zielzahlen wurden um 36 Prozent übertroffen. Die Beratungsnachfrage verschiebt sich dabei zunehmend hin zu den Energie-Checks beim Verbraucher vor Ort.

Die gesamte Palette der Beratungsangebote erstreckt sich über persönliche Beratungen in den 64 Beratungsstellen und Stützpunkten, auf Messen, telefonische Beratungen und Online-Beratungen, Detail-, Basis-, Gebäude-, Heiz- und Solarwärme-Checks sowie (Online-) Vorträge.

## Beratungsentgelte gesenkt

Die Verbraucherzentrale kann die unabhängige Energieberatung in Hessen seit 2019 kostenlos anbieten. Die verschiedenen Energie-Checks, zu denen einer der Energieberater zu den Rat-suchenden nach Hause kommt, kosten seit Jahresbeginn einheitlich 30 Euro. Ausnahme ist der Basis-Check, der ebenfalls ohne Zuzahlung in Anspruch genommen werden kann.

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale Hessen kostet tatsächlich deutlich mehr. Der Wert eines „Solarwärme-Checks“ beträgt beispielsweise 422,45 Euro. Mit 30 Euro Zuzahlung übernehmen Verbraucher nur einen kleinen Teil des Gesamtbetrages. Den größten Anteil zahlt das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

## Neue Beratungsangebote

Die Einführung neuer Beratungsangebote wie Eignungs-Check Solar, Online-Vorträge oder Energieberatungs-Parties treffen den Nerv der Zeit.

Der **Eignungs-Check Solar** ist ein spezifischer Detail-Check. Er informiert Verbraucher darüber, ob ihr Haus dafür geeignet ist, mittels einer Solarwärmanlage die Warmwasserbereitung und/oder die Heizung zu unterstützen. Darüber hinaus beraten die Energieberater zur Nutzung einer Photovoltaik-Anlage für die Stromerzeu-

101

Telefonische Beratungen

2.084

Energie-Checks

1.363

Persönliche Beratungen  
in Beratungsstellen und  
Stützpunkten

1.139

Kurzberatungen auf Messen

902

Vortragsteilnehmer

42

Teilnehmer  
Online-Vorträge

678

Persönliche Beratungen  
auf Messen

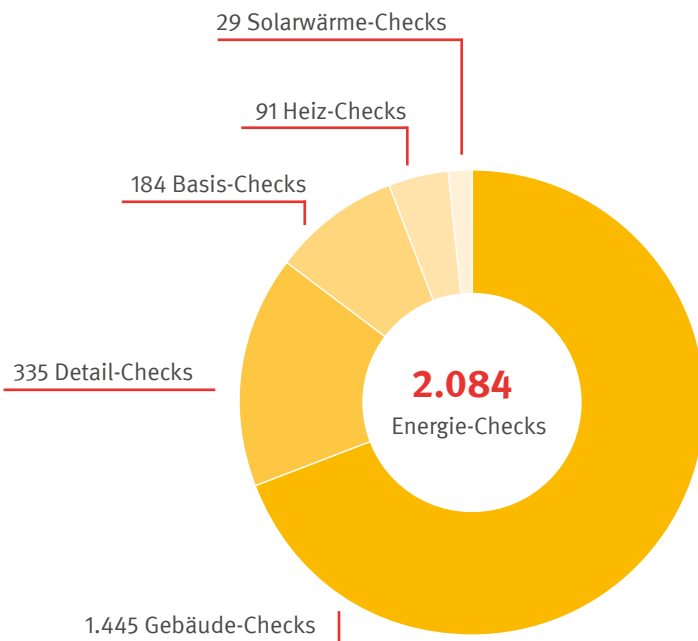
206

Online-Beratungen

1.137

Energie-Kontakte über  
Service-Telefon

ZAHLEN DER 2.084 CHECKS IM DETAIL



Fragen stellen. Die Teilnahme ist kostenlos nach einer Anmeldung auf der Projektthomepage möglich.

Im Dezember letzten Jahres hat im Landkreis Limburg-Weilburg die erste hessische **Energieberatungs-Party** stattgefunden. Über die regionale Presse beworben, meldeten sich viele interessierte Hausbesitzer. Der letztendliche Gewinner lud Nachbarn, Freunde und Bekannte zur Energieberatung zu sich nach Hause ein. Das Konzept: Beim gemeinsamen Rundgang durchs Haus prüft der Energieberater der Verbraucherzentrale Wärmedämmung, Fenster, Heizungsanlage, Haushaltsgeräte und vieles mehr. Die Teilnehmenden erfahren dabei anschaulich, anhand des konkreten Beispiels, wo im Haus Strom- und Wärme verbraucht wird und wo sich Energie einsparen lässt. Beim geselligen Ausklang mit Getränken und Snacks erläutert der Energieexperte das Ergebnis des Gebäude-Checks und macht Vorschläge zur Modernisierung. Die Gäste haben dabei Gelegenheit, die Empfehlungen zu diskutieren und eigene Fragen zu klären. Der Gastgeber bekommt im Anschluss einen Kurzbericht mit den Ergebnissen des Checks und individuellen Tipps.

gung. Der Eignungs-Check Solar ist geeignet für private Haus- oder Wohnungseigentümer und private Vermieter.

Seit September 2019 bietet die Verbraucherzentrale regelmäßig **Online-Vorträge** an. Verbraucher können sich interaktiv und bequem von zuhause aus zu verschiedenen Themen rund ums Energiesparen informieren. Über das Internet verfolgen sie live die Vorträge und können den Energie-Expertinnen über einen Chat

Die Ausstellung „Wärmedämmung lohnt sich doch!“ bietet Informationen rund um das Themengebiet Wärmedämmung. Die Ausstellung wendet sich an Immobilien-Eigentümer, die eine nachträgliche Wärmedämmung von Wänden und Dach planen. Besucher der Ausstellung erfahren Wissenswertes rund um Fassaden-, Decken- und Dachdämmung. Seit November 2019 gastiert die Ausstellung jeweils für rund drei Wochen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen.

HINTERGRUND

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale Hessen leistet einen Beitrag zur Steigerung der Energieeffizienz in privaten Haushalten durch Sensibilisierung und Motivation der Verbraucher für Energiesparen, Energieeffizienz und erneuerbare Energien. Jeder Verbraucher erhält bei Bedarf eine für seine Bedürfnisse passende unabhängige und qualifizierte Energieberatung. Die Bundesförderung für Energieberatung der Verbraucherzentrale wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

## SEGEN UND FLUCH VON ALGORITHMEN

**Computergestützte Systeme entscheiden mit, wie viel uns ein Produkt im Supermarkt kostet, ob wir kreditwürdig sind oder ob wir einen Job bekommen. Nicht immer merken wir, wenn uns Algorithmen im Alltag begegnen.**

**V**ertreter aus Politik, Wissenschaft und Praxis diskutierten deshalb am 20. November 2019 beim 4. Hessischen Verbrauchertag darüber, wie Algorithmen unser Leben verändern, was dafür erforderlich ist, damit alle Menschen davon profitieren und wo Algorithmen eine Kontrolle benötigen.

Dabei ging es sowohl um Fragen der Ethik von Algorithmen als auch darum, wie Algorithmen Moral aus menschlichen Texten lernen. Außerdem kamen verschiedene Einsatzmöglichkeiten im Einzelhandel, in der Pflege und Therapie von Menschen und beim Autonomen Fahren zur Sprache.

Priska Hinz, Hessische Ministerin für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz eröffnete die Veranstaltung. Hochkarätige Referenten wie Prof. Dr. Kristina Sinemus, Hessische Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung, Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands, Carla Hustedt, Leiterin des Projektes „Ethik der Algorithmen“ der Bertelsmann Stiftung, Prof. Dr. Kristian Kersting, TU Darmstadt, Prof. Dr. Barbara Klein, Frankfurt University of Applied Sciences, Tobias Krafft, TU Kaiserslautern, Sa-

bine Kunz, Zentrumsleitung August-Stunz-Zentrum Frankfurt, Prof. Dr. Hermann Winner, TU Darmstadt und Martin Zinner, Data Science Advisor, Blue Yonder GmbH trugen mit ihrem Sachverstand und ihrer Expertise zu einer überaus lebendigen Diskussion bei. Dabei wurde schnell klar: Digitalisierung soll den Menschen dienen, nicht umgekehrt.

Für die Verbraucherzentralen ergibt sich daraus eine klare Schlussfolgerung: Algorithmen dürfen nicht einfach ein Geschäftsgeheimnis großer Unternehmen bleiben. Aufsichtsinstanzen müssen kontrollieren dürfen, ob Diskriminierungen einprogrammiert sind. Dabei ist eine Risikoabstufung durchaus sinnvoll: Je nach dem, in welche Risikogruppe ein Algorithmus fällt, greifen unterschiedliche Mechanismen der Überwachung. Das ist technisch anspruchsvoll und rechtlich herausfordernd. Deshalb verdient ein solches Vorhaben die volle politische Aufmerksamkeit.

Der 4. Hessische Verbrauchertag wurde veranstaltet vom Hessischen Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz. Thomas Ranft, TV-Moderator und Wissenschaftsjournalist, moderierte den Tag.



Im Streitgespräch: Thomas Ranft, Moderator, Klaus Müller, vzbv, Prof. Dr. Kristina Sinemus, Hessisches Ministerium für Digitale Strategie und Entwicklung, Tobias Krafft, TU Kaiserslautern, Martin Zinner, Blue Yonder GmbH (v.l.n.r.).

## NEUE ANGEBOTE FÜR HESSISCHE SCHULEN

Fallen und Probleme lauern überall und verlangen selbst von Kindern und Jugendlichen ein solides Wissen um alltägliche Rechts- und Geldgeschäfte.

„Wir bringen Fragen des Alltags in die Schule und unterstützen Lehrkräfte bei der Verbraucherbildung, damit junge Menschen verantwortungsvolles Handeln lernen.“

Regina Scholz, Zielgruppenarbeit Schule



Die Verbraucherzentrale Hessen hat deshalb die Materialsammlung LehrerInfothek neu gestaltet und aktualisiert und um drei Unterrichtseinheiten zu den Themen „Richtig reklamieren“, „Haftpflichtversicherungen“ und „Girokonto“ ergänzt.

### LehrerInfothek: Unterrichtsmaterial zu Finanzen, Verbraucherrecht, Konsum

Die LehrerInfothek der Verbraucherzentrale Hessen bietet eine Übersicht aktueller Unterrichtsmaterialien zur Finanz- und Verbraucherbildung für alle Schulstufen, die nicht in Schulbüchern enthalten sind. Die hier vorgestellten Angebote sind, wenn nichts anderes vermerkt ist, kostenfrei. Informationen, die einen eher werblichen Charakter haben, sind nicht aufgeführt. [verbraucherzentrale-hessen.de/lehrerinfothek](http://verbraucherzentrale-hessen.de/lehrerinfothek).

### Unterrichtseinheiten für Jahrgangsstufen 9/10, Politik und Wirtschaft

Die drei neuen Unterrichtseinheiten der Verbraucherzentrale Hessen können im Unterricht für

das Fach Politik und Wirtschaft der Jahrgangsstufen 9/10 schulformübergreifend (Haupt- und Realschulen, Gymnasien, Gesamtschulen) zum Einsatz kommen, sind aber grundsätzlich auch für den Einsatz in anderen Fächern oder als Material für Vertretungsunterricht geeignet. Die Unterrichtseinheiten sind praxisnah und anschaulich gestaltet. Sie enthalten Schülerarbeitsblätter und Kopiervorlagen.

Die Unterrichtseinheit „Richtig reklamieren“ hilft den Schülern zu erkennen, welche Interessen Käufer und Verkäufer bei einer Reklamation in der Regel haben. Sie erfahren, dass das Bürgerliche Gesetzbuch einen bestimmten Ablauf einer Reklamation vorsieht. Die Unterrichtseinheit „Haftpflichtversicherungen“ vermittelt den Schülern, wie wichtig der Schutz einer privaten Haftpflichtversicherung ist. Grundsätzlich gilt: Wer anderen durch Unvorsichtigkeit oder Leichtsinns einen Schaden zufügt, muss dafür in voller Höhe aufkommen. In der Unterrichtseinheit „Girokonto“ lernen die Schüler die Unterschiede und sinnvollen Einsatzmöglichkeiten von Überweisung, Lastschriftverfahren und Dauerauftrag kennen. Die Schüler erfahren, wie wichtig der Überblick über den Kontostand und das Prüfen der Kontoauszüge ist. [verbraucherzentrale-hessen.de/bildung-he](http://verbraucherzentrale-hessen.de/bildung-he).

Sowohl die Neugestaltung der LehrerInfothek als auch die Erstellung der Unterrichtseinheiten wurden durch das Hessische Kultusministerium (HKM) und das Hessische Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (HMUKLV) gefördert. Mit ihren unterschiedlichen Bildungsangeboten erreichte die Verbraucherzentrale 3.400 Schüler in 172 Schulklassen.



# STARK NACHGEFRAGT: ERNÄHRUNGSBILDUNG

Mit etwa 200 Bildungsangeboten zu Themen wie Nachhaltige Ernährung (Vegetarisch Essen, Klimaschutz, Lebensmittelverschwendung), Lebensmittelverpackungen, Energydrinks, Süßungsmittel und Nahrungsergänzungsmittel hat die Verbraucherzentrale Hessen rund 4.000 Lehrer, Schüler, Erzieher, Tageseltern und Verbraucher erreicht.

**B**esonders herausragend: Das Klimafrühstück der Verbraucherzentrale Hessen – ein Projekt für Schüler der Jahrgangsstufen acht bis zehn. Die Schüler lernen während eines gemeinsamen Frühstücks, wie sich das eigene Ernährungs- und Konsumverhalten auf das Klima auswirkt. Dafür stellen die Schüler selbst ein Frühstücksbuffet zusammen, diskutieren ihre Auswahl und leiten Empfehlungen für eine klima-gesunde Ernährung ab. Das Bildungsangebot trifft den Nerv der Zeit. Schulen fragen es stark nach. Die Verbraucherzentrale führte 2019 das Klimafrühstück 24-mal mit insgesamt 716 Teilnehmern durch.

Besonders erfreulich: Das Klimafrühstück ist Teil der Frankfurter Klimaschutz-Kampagne „DANKE, dass Du was für das Klima machst“. [klimaschutz-frankfurt.de](http://klimaschutz-frankfurt.de).

Besonders erwähnenswert: In Zusammenarbeit mit dem Hessischen Ministerium für Soziales und Integration bot die Verbraucherzentrale Hessen in Gießen, Bad Nauheim und Dreieich die Fachtage „Bildungsort Esstisch – Ernährungsbildung Hand in Hand mit dem Hessischen Bildungs- und Erziehungsplan“ an. Hier informierten sich rund 360 Fachkräfte der Kindertagespflege und der Kindertagesstätten bei Vorträgen und in Workshops. Neuer Schwerpunkt war das Thema Kinderrechte. Kinder benötigen als Heranwachsende besonderen Schutz und Förderung. Gleichzeitig haben sie ein Recht darauf, an Entscheidungen und Prozessen, die ihre Lebensumwelt betreffen, beteiligt zu werden.



Bettina Meints-Korinth, Regina Scholz und Kerstin Gärtner (v.l.n.r.) bringen hessischen Schülern klimafreundliches Konsumieren näher.

## DORTHIN GEHEN, WO DIE VERBRAUCHER SIND

Den Kontakt zu den Verbrauchern vor Ort zu intensivieren und so wichtiges Verbraucherkwissen zu transportieren, ist das Ziel der zahlreichen Veranstaltungen innerhalb und außerhalb der Beratungsstellen. Eine Auswahl aus dem vielfältigen Angebot stellen wir hier vor.

### MIT VERBRAUCHERN IM GESPRÄCH

So nennt sich eine Veranstaltungsreihe der Beratungsstelle Wiesbaden. Alle zwei bis drei Monate bietet eine Beraterin einen kostenlosen Kurzvortrag mit anschließender Gesprächsrunde im Lese-Cafe der Mauritius-Mediathek an. Bis zu 20 Verbraucher aus Wiesbaden und Umgebung pro Veranstaltung diskutieren hier regelmäßig in gemütlicher Runde und ganz niedrigschwellig über aktuelle Verbraucherprobleme, unter anderem zu den häufigsten Rechtsirrtümern im Alltag oder den wichtigsten Versicherungen für Verbraucher.

Ein ganz ähnliches Konzept verfolgt das „Verbrauchercafé“ der Beratungsstelle Frankfurt mit der Reihe „Experten informieren“. Jeden ersten Dienstag im Monat sind die Experten der Verbraucherzentrale mit einem Infostand in der Zentralbibliothek Frankfurt. Und einmal im Monat bieten sie einen Vortrag zu einem aktuellen Thema an. Die Vorträge werden mit bis zu 80 Teilnehmenden gut besucht.

### BERATUNGSSTELLE WIESBADEN ZEIGT GESICHT

Vom 29. Oktober bis 29. November 2019 gab die Verbraucherzentrale Hessen mit ihrer Ausstellung „Beratungsstelle Wiesbaden zeigt Gesicht“ in der Mauritius-Mediathek Wiesbaden einen Einblick in ihre Arbeit. Großflächige Plakate, anschauliche Fallbeispiele mit praktischen Tipps machten die Bandbreite der Beratungsthemen, mit denen die Berater

zu tun haben, deutlich. Kostenlose Flyer zu unterschiedlichen Beratungsthemen lagen zur Selbstinformation und bei Bedarf zur Mitnahme bereit. Mit einem Grußwort zum 60-jährigen Bestehen der Beratungsstelle Wiesbaden eröffnete Dr. Oliver Franz, Bürgermeister der Landeshauptstadt Wiesbaden, die Ausstellung.

### HESSISCHER FAMILIENTAG IN FULDA

Beim 10. Hessischen Familientag am 14. September 2019 waren insbesondere Informationen zu Energydrinks, unseriösen Abzockmaschinen und Versicherungen für Familien nachgefragt. Das Team der Beratungsstelle Fulda und eine Ernährungsexpertin erreichten an diesem Tag

etwa 250 Familien. Der Hessische Familientag wird alle zwei Jahre vom Hessischen Sozialministerium und der Karl-Kübel-Stiftung ausgerichtet. In Fulda besuchten etwa 60.000 Menschen den Familientag.

## GUT TRAINIERT? – INFOSTAND AUF DER ZEIL IN FRANKFURT

Rund um die Konstablerwache an der Frankfurter Zeil finden sich auf den ersten Blick vier Fitness-Studios. Grund genug für die Verbraucherschützer aus Frankfurt, mit einem Informationspaket vor die eigene Tür zu gehen. Am Donnerstag, den 09. Mai 2019 informierte ein Team aus der Beratungsstelle Frankfurt über

Tücken beim Abschluss von Fitness-Studio-Verträgen und gab Tipps, worauf bei Abschluss und Beendigung solcher Verträge zu achten ist. Die Verbraucher nutzten das Angebot von Kurzberatungen direkt vor Ort und informierten sich über die weiteren Angebote und Aktionen der Verbraucherzentrale.

## FRANKFURTER FAMILIENMESSE

Jedes Jahr im Spätsommer öffnet das Gesellschaftshaus des Frankfurter Palmengartens seine Türen für Familien. Frischgebackene Eltern und Großeltern können bei der alljährlichen Frankfurter Familienmesse mit Organisationen ins Gespräch kommen, die spezielle Angebote für junge Familien bereithalten. Die Beratungsstelle Frankfurt beteiligte sich am 15. September 2019 mit einem Informationsstand. Während

die Kleinen Schlüsselanhänger bastelten, konnten sich die Erwachsenen sowohl über unseriöse Schlüsseldienste als auch über die umfassenden Beratungsangebote für alle Zielgruppen von jungen Familien bis hin zu den Großeltern informieren. Die Verbraucherzentrale erreichte an diesem Tag 280 Familien. Die Veranstaltung fand statt im Rahmen des Bündnisses für Familien der Stadt Frankfurt am Main.

## 50 JAHRE BERATUNGSSTELLE RÜSSELSHEIM

Mit einem Tag der offenen Tür am 06. November bedankte sich das Team der Beratungsstelle Rüsselsheim bei den Verbrauchern aus dem Kreis Groß-Gerau für das entgegengebrachte Vertrauen in den zurückliegenden 50 Jahren. 35 Verbraucher besuchten an diesem Tag die Beratungsstelle.

Die Beraterinnen stellten die Bildungsangebote der Verbraucherzentrale Hessen vor. Kostenfreie Informationsgespräche und Aus-

stellungen zu Partnervermittlungen oder dem Nutri-Score rundeten das Angebot ab.

Bei einer Feierstunde am Tag zuvor gratulierten Walter Astheimer, Erster Kreisbeigeordneter im Landkreis Groß-Gerau, und Dennis Grieser, Bürgermeister der Stadt Rüsselsheim am Main, gemeinsam mit 20 weiteren Kooperationspartnern und Lokalpolitikern den Beraterinnen in Rüsselsheim zum 50-jährigen Bestehen der Beratungsstelle.

## JEDER BRAUCHT SIE: PATIENTENVERFÜGUNG UND VORSORGEVOLLMACHT

Meist sind es ältere Menschen und deren Kinder im mittleren Alter, die sich mit Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten befassen. Die Verbraucherzentrale Hessen stellt einen hohen Informationsbedarf zu diesen Themen fest.

*"Wer seine Patientenverfügung oder Vorsorgevollmacht schon vor längerer Zeit verfasst hat, sollte prüfen, ob diese noch dem aktuellen Willen entsprechen und die nötigen Voraussetzungen erfüllen."*

Daniela Hubloher, Gesundheit und Pflege



**D**enn die Frage, wer die eigenen Angelegenheiten regeln soll, wenn man dazu nicht in der Lage ist, betrifft alle Menschen ab 18 Jahren. Wichtige Entscheidungen wie, welche medizinische Behandlung gewählt wird oder Fragen der Vermögenssorge, legt man sonst in die Hände eines gesetzlichen Betreuers.

In Gesprächen mit Verbrauchern stellte sich immer wieder heraus, dass vielen nicht klar ist, was sich alles mit Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügungen regeln lässt und was wofür erforderlich ist. Bewusst ist vielen Verbrauchern aber, dass ohne Vollmacht weder Ehe- und Lebenspartner, noch Kinder oder andere Angehörige für einen selbst tätig werden können.

Allgemeine Formulierungen in Patientenverfügungen wie „Ich wünsche keine lebensverlän-

gernden Maßnahmen.“ sind seit dem Urteil des Bundesgerichtshofs vom Juli 2016 zu unkonkret. Besser ist es, die Situationen, für die die Verfügung gelten soll, und die Behandlungen, die dann gewünscht oder nicht gewünscht werden, möglichst genau zu beschreiben.

Generalvollmachten, die sich Angehörige häufig untereinander ausstellen, beinhalten keine Bevollmächtigung in gesundheitlichen Angelegenheiten. Ist das nicht ausdrücklich in der Generalvollmacht geregelt, muss für Entscheidungen über schwerwiegende Eingriffe, den Abbruch lebensverlängernder Maßnahmen und bei freiheitsentziehenden Maßnahmen wie Bettgitter, Fixierungen und Ruhigstellung mit Medikamenten vom Amtsgericht ein gesetzlicher Betreuer bestellt werden.

In Beratungsgesprächen, bei Aktionstagen in den Beratungsstellen, auf dem Hessentag in Bad Hersfeld und beim behördenübergreifenden Pflergetag in Gießen, mehreren Vorträgen außer Haus, u. a. in der Stadtbücherei Frankfurt und für das Gesundheitsmanagement der Stadt Darmstadt, informierte die Verbraucherzentrale über die vielfältigen Aspekte, die beim Abfassen der Vorsorgedokumente erforderlich sind. Dabei kamen auch niedrigschwellige Angebote zum Einsatz – zum Beispiel ein Quiz mit drei Fragen zum Thema. Im Gespräch mit einem Palliativmediziner versuchten die Verbraucherschützer herauszufinden, welche der bestehenden Textbausteine in der Praxis Probleme bereiten und verbessert werden könnten.

# VERBRAUCHERKOMPETENZ FÜR FLÜCHTLINGE

**Flüchtlinge sind aufgrund ihrer geringen Kenntnisse des deutschen Rechtssystems eine besonders verletzbare Verbrauchergruppe. Die Verbraucherzentrale Hessen macht Flüchtlinge fit für die Herausforderungen der Konsumwelt in Deutschland.**

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.

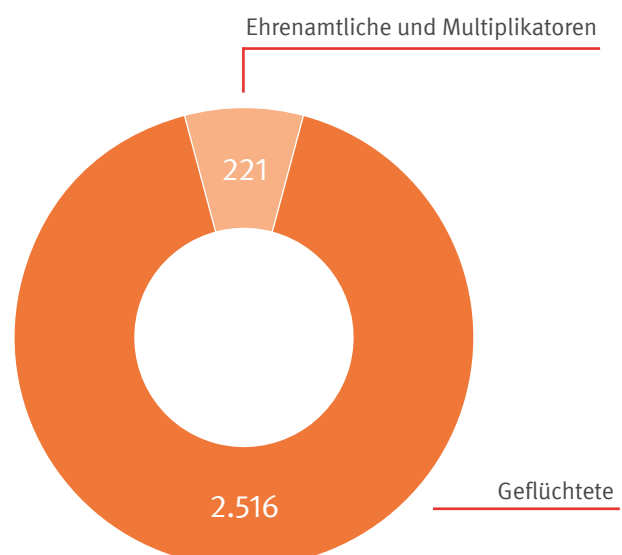
Die Angebote der Verbraucherzentrale Hessen beinhalten:

- Informationsveranstaltungen für Flüchtlinge zu Verbraucherthemen, die überall dort durchgeführt werden, 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.
- Informationsveranstaltungen für Haupt- und Ehrenamtliche zu den häufigsten Verbraucherfällen für Flüchtlinge.

- Mehrsprachige Informationen zu Verbraucherthemen auf der Internetseite, zum Beispiel Informationsvideos, Musterbriefe oder konkrete Tipps zu Einzelthemen.

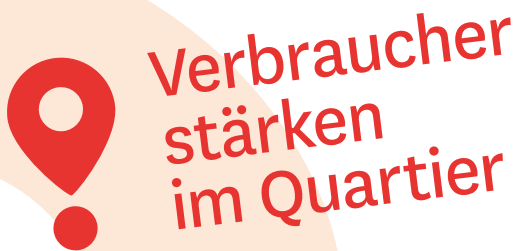
2019 erreichte die Verbraucherzentrale Hessen in 175 Veranstaltungen 2.737 Verbraucher und Multiplikatoren. 822 Personen suchten die Beratung in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen auf. Diesen Personen konnte die Verbraucherzentrale bei 1.180 Problemstellungen weiterhelfen. Die Schwerpunkte der individuellen Beratungen lagen auf den Themen Rechnungsstellung und Inkasso, Mobilfunk, elektronische Kommunikation und Zahlungsverkehr. Aber auch Probleme mit untergeschobenen Verträgen, Verträgen und Kündigungen im Allgemeinen und bei Energielieferungen haben sich als wichtige Themen der Einzelberatung herauskristallisiert.

## TEILNEHMENDE AN INFORMATIONSVERANSTALTUNGEN VERTEILUNG AUF DIE ZIELGRUPPEN



## VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Am 22. November hat die Verbraucherzentrale Hessen in Darmstadt das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ unter Beteiligung von Bundesjustizministerin Christine Lambrecht eröffnet. Anna Eilmes, Politikwissenschaftlerin und gebürtige Darmstädterin, und Eva Kerwien, Soziologin und Kriminologin, berichten im Gespräch mit Ute Bitter, Leitung Kommunikation der Verbraucherzentrale Hessen, aus ihrer Arbeit im Quartier.



### Verbraucher stärken im Quartier

#### ? Was genau macht Ihr in diesem Projekt?

**Anna:** Das Projekt hat die grundlegende Idee, eine „Bring-Struktur“ zu etablieren. Soll heißen, dass Verbraucher nicht mehr in die Beratungsstelle kommen müssen, um Verbraucherinformationen zu bekommen, sondern dass wir sie direkt in ihrer eigenen Lebenswelt und wohnortnah aufsuchen können.

**Eva:** Wir sind seit August 2019 im Pallaswiesen-/Mornewegviertel in Darmstadt unterwegs, besuchen offene Treffen, Seniorennachmittage und sind aktiv bei Stadtteilstunden dabei, um Probleme und Herausforderungen von den Bewohnern zu erfahren und zu reagieren. Darüber hinaus können Ratsuchende unsere offenen Sprechstunden dreimal die Woche aufsuchen. Zudem sind wir auch präventiv unterwegs und haben bei Vereinen und Schulen bereits über Themen wie Verträge oder Online-Shopping informiert.

#### ? Welche Ziele verfolgt Ihr dabei?

**Eva:** Es geht in erster Linie um aufsuchenden Verbraucherschutz. Darum, dass Informationen und ein Unterstützungsangebot der Verbraucherzentrale auch für die Menschen in benachteiligten Stadtgebieten direkt vor Ort verfügbar sind.

**Anna:** Dies erreichen wir durch die drei wesentlichen Säulen des Projekts, also Prävention, Kontakt und Vernetzung.

#### ? Mit welchen Fragen kommen die Verbraucher zu Euch? Und wie geht Ihr dann konkret vor?

**Anna:** Verbraucher kommen mit den unterschiedlichsten Problemlagen zu uns. Meistens haben sie Fragen zu Verträgen, wie beispielsweise Telekommunikationsverträge. Im Winter zeigte sich das Thema Energiearmut als besonders gravierend.

**Eva:** In unserer Sprechstunde schauen wir dann, worum es genau geht. Bei rechtlichem Beratungsbedarf vereinbaren wir einen Termin in der Darmstädter Beratungsstelle und begleiten die Personen zu dem Termin. Uns ist es wichtig, die Hürden für die Menschen so niedrig wie möglich zu halten. Dabei hilft auch, dass die Beratungsstelle vom Quartier aus gut zu erreichen ist.



Setzen sich für Verbraucher im Pallaswiesen-/Mornwegviertel, Darmstadt ein: Anna Eilmes und Eva Kerwin (v.l.n.r.)

**?** Welche Kooperationspartner habt Ihr und wie läuft die Zusammenarbeit mit den Partnern vor Ort?

**Anna:** Im Pallaswiesenviertel konnten wir bereits intensiv mit dem Gemeinschaftshaus der Diakonie und Caritas zusammenarbeiten. Darüber hinaus ist die Stadtteilwerkstatt der Sozialen Stadt ein Vernetzungspartner für eine übergreifende Zusammenarbeit.

**Eva:** Und auch im Mornwegviertel haben bereits erste Treffen mit Akteuren stattgefunden, die wir nun stetig intensivieren und ausbauen werden.

**Anna:** Insgesamt stoßen wir durchweg auf eine positive Resonanz der Akteure vor Ort, die sich sehr über eine Kooperation freuen. Ich finde, das Projekt fügt sich wie ein fehlendes Puzzleteil in die Quartiers-Landschaft ein.

**?** Warum ist Euch das Projekt so wichtig?

**Anna:** Mir ist es wichtig, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher unterstützt werden, die es am meisten benötigen. Ich wünsche mir, die Menschen im Quartier zu befähigen, ihre Rechte in Bezug auf Konsum zu kennen und sich somit gegen unseriöse Geschäfte zu wehren. Denn nur so kann langfristig die Kompetenz der Verbraucher gestärkt werden.

**Eva:** Ich sehe das ähnlich. Oftmals ist es ja so, dass gerade dort, wo Beratung und Unterstützung am stärksten benötigt werden, die Angebote nicht bekannt sind oder nicht genutzt werden. Dann werden der ungekündigte Handyvertrag immer teurer und das Loch im Geldbeutel sowie die damit verbundenen Sorgen immer größer. Dem können wir mit unserem Angebot entgegenwirken.

**Vielen Dank für das Gespräch.**

# BESSERER SERVICE, WENIGER FESTE ZEITSTRUKTUREN

Diana Kaase ist seit Mai 2019 Servicekraft in der Beratungsstelle Fulda. Im Interview mit Ute Bitter, Leiterin Team Kommunikation, schildert die Hotelbetriebswirtin, was sie an ihrem neuen Job fasziniert.

Diana Kaase, Servicekraft in der Beratungsstelle Fulda



**? Diana, warum hast Du Dich für einen Job bei der Verbraucherzentrale entschieden?**

Mir ist es wichtig, dass ich die Ziele und Visionen meines Arbeitgebers nachvollziehen und mich mit ihnen identifizieren kann. Im Herbst 2018 bin ich nach Fulda gezogen. Daher passte es für mich sehr gut, dass kurze Zeit später bei der Verbraucherzentrale eine spannende und abwechslungsreiche Stelle frei war.

**? Wie hast Du gemerkt, dass es der richtige Job für Dich ist?**

Ich bin ein kommunikativer Mensch. Ich liebe es, mit anderen Menschen in Kontakt zu treten. Ich bin in unserer Beratungsstelle die erste Kontaktperson für die Verbraucher. Insofern war ziemlich schnell klar, dass das der richtige Job für mich ist. Ich muss allerdings gestehen: am Anfang wusste ich nicht so genau, was die Verbraucherzentrale konkret macht. Dank der Hilfe klappte die Einarbeitung jedoch wirklich

gut. Ich hatte den Eindruck, alle beantworten gerne meine Fragen. Die Kollegialität untereinander ist ausgezeichnet.

**? Was schätzt Du ganz besonders an Deiner Arbeit?**

Ich habe sehr oft das Gefühl, dass ich helfen kann – obwohl ich selbst nicht berate. Die Menschen sind häufig schon dankbar für einen qualifizierten Verweis oder dafür, dass ich ihnen einen Beratungstermin gebe. Überhaupt bekommen wir so viel positives Feedback. Immer wieder höre ich, es ist toll, dass es uns – die Verbraucherzentrale – gibt.

Ich habe drei Kinder. Deswegen bin ich froh, dass die Verbraucherzentrale ein familienfreundlicher Arbeitgeber ist.

Ich kann selbstständig arbeiten und meine Ideen einbringen. Das gibt mir das Gefühl, dass ich mitgestalten kann. Da die Beratungsstelle in Fulda sehr gut vernetzt ist, komme ich sehr oft mit anderen Akteuren in der Stadt in Kontakt.

**? Gibt es etwas, was Du an Deinem neuen Job gerne ändern würdest?**

Ich komme aus dem Servicebereich. Für mich ist es unmöglich, jemanden wegzuschicken, wenn die Beratungsstelle gerade geschlossen hat, ich aber noch da bin. Jeder von uns würde sich ja auch freuen, wenn ihm doch noch geholfen würde, selbst wenn er ein paar Minuten zu spät wäre. Deswegen bin ich nicht so sehr für starre Zeitstrukturen, sondern für mehr Serviceorientierung in unserer Arbeit.

**Vielen Dank für das Gespräch.**



## DAS SAGEN VERBRAUCHER ÜBER UNS

An der angeregten Diskussion war erkennbar, dass Ihre Ausführungen auf großes Interesse gestoßen sind.

Zunächst muss ich mich bei Ihnen bedanken, dass es zu dieser Energieberatungsparty bei mir kommen konnte. Ich bzw. alle Teilnehmer sind total begeistert, dass es so etwas gibt. Für uns war es ein 100%-iger Treffer, wir sind für die von Ihrem Energieberater vermittelten Informationen sehr, sehr dankbar. Er hat eine sagenhafte Präsentation dargeboten – mit einem fachlichen Wissen, das keine Fragen offen ließ.

Herzlichen Dank für den tollen Girls' Day, den Sie meiner Tochter gestern bereitet haben. Sie war richtig begeistert.

Für die Organisation und Durchführung des Verbrauchertages gestern in Darmstadt möchte ich mich bei Ihnen und Ihren Kolleginnen und Kollegen ganz herzlich bedanken! Es war eine tolle, sehr informativ, professionell durchgeführte Veranstaltung, bei der die ReferentInnen und PodiumsdiskussionsteilnehmerInnen „verbrauchergerecht“, d. h. konkret und anschaulich präsentiert haben.

Schon die Mitteilung der Weiterleitung an Sie hat bewirkt, dass die ehrenwerte Firma ... reagierte. Sie sehen, Sie leisten gute Arbeit und haben einen guten Namen, dessen Benennung fast schon Wunder bewirkt. Vielen Dank, dass ich Ihre Organisation nutzen durfte. Weiter so – und frohes Schaffen!

Wir danken Ihnen und Ihrem Team für Ihre Hilfe und Ihren Einsatz.

### UNSERE BERATUNG IN ZAHLEN

# 80.716

Verbraucher hatten Kontakt zur Verbraucherzentrale Hessen – persönlich, schriftlich, telefonisch oder per Mail

# 21.800

Teilnehmer an Vorträgen, Seminaren oder Besucher an Messeständen

# 84

Mitarbeiter, davon **26** in der Beratung und **17** im Verbraucherservice

# 50.753

Beratungen zu den Themen Altersvorsorge, Energiesparen, Ernährung, Finanzen, Gesundheit, Recht, Telekommunikation und Versicherungen, davon **22.886** persönlich und **19.012** telefonisch

# 8

Beratungsstellen und zwei mobile Beratungsstellen

# 64

Energiestützpunkte, **50** Energieberater

## POLITIK TRIFFT VERBRAUCHER- ZENTRALE

In unseren Beratungsstellen und in der Geschäftsstelle informierten sich viele Politiker über die Arbeit der Verbraucherzentrale Hessen oder gratulierten zu besonderen Anlässen. Nachfolgend eine kleine Auswahl an Impressionen.



Peter Feldmann, Oberbürgermeister der Stadt Frankfurt am Main informierte sich am 30.01.2019 über die Arbeit der Verbraucherzentrale Hessen und deren Beratungsstelle in Frankfurt. Er interessierte sich in erster Linie dafür, welche Schwerpunkte die Verbraucherzentrale für die Bürger in Frankfurt am Main setzt.



Rita Hagl-Kehl, Parlamentarische Staatssekretärin im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (3.v.r.), und Esther Dilcher, MdB aus dem Landkreis Waldeck (5.v.r.), besuchten am 08.03.2019 die Verbraucherzentrale Hessen. Sie interessierten sich insbesondere für aktuelle verbraucherpolitische Schwerpunkte und für die Arbeit in den vom Bundesministerium für Verbraucherschutz geförderten Projekten.

Beatrix Tappeser, Staatssekretärin im Hessischen Ministerium für Verbraucherschutz (a. D.), Elke Keppel, Vorsitzende des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale Hessen, und Elke Sautner, Stadträtin der Stadt Frankfurt am Main, anlässlich der Feierstunde zum 60-jährigen Bestehen der Verbraucherzentrale Hessen am 27.06.2019 im Haus am Dom, Frankfurt (v.l.n.r.).



Christine Lambrecht, Bundesministerin für Justiz und Verbraucherschutz (1.v.r.), im Gespräch mit den Anna Eilmles und Eva Kerwien, Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale Hessen, anlässlich der presseöffentlichen Auftaktveranstaltung des Projektes „Verbraucher stärken im Quartier“ am 22.11.2019 in Darmstadt. Ebenfalls im Bild: Dr. Barbara Boczek, Baudezernentin der Stadt Darmstadt (3.v.l.).

# DAS SCHREIBT DIE PRESSE ÜBER UNS

## Zielgruppe junge Konsumenten

Verbraucherzentrale Hessen will mit einem Blog Menschen unter 35 Jahren ansprechen

© Alle Rechte vorbehalten. Frankfurter Rundschau GmbH, Frankfurt. \*)

## Flüchtlinge vor Abzocke geschützt

Verbraucherzentrale klärt immer häufiger auf – auch in Sammelunterkünften

© Alle Rechte vorbehalten. Frankfurter Rundschau GmbH, Frankfurt. \*)

## Ein Teil der „DNA der Stadt“

Feierstunde – Die Verbraucherzentrale zelebriert ihr 50-jähriges Bestehen

© Rüsselsheimer Echo, 07.11.2019, Autor: Ralph Keim\*)

## Verbraucherberater gehen neue Wege

Mit einem neuen Angebot will die Verbraucherzentrale Hessen Menschen in strukturschwachen Stadtteilen erreichen.

© HNA, 23.11.2019 \*)

\*) Veröffentlichung mit freundlicher Genehmigung der Redaktion

## UNSERE MEDIENARBEIT IN ZAHLEN

**2.110**

Erwähnungen in den Medien, davon **971** Erwähnungen in solchen Medien, die in Hessen erscheinen

**332**

Interviews und Aufzeichnungen

**58**

Auftritte in Live-Sendungen

**85**

publizierte Pressemeldungen

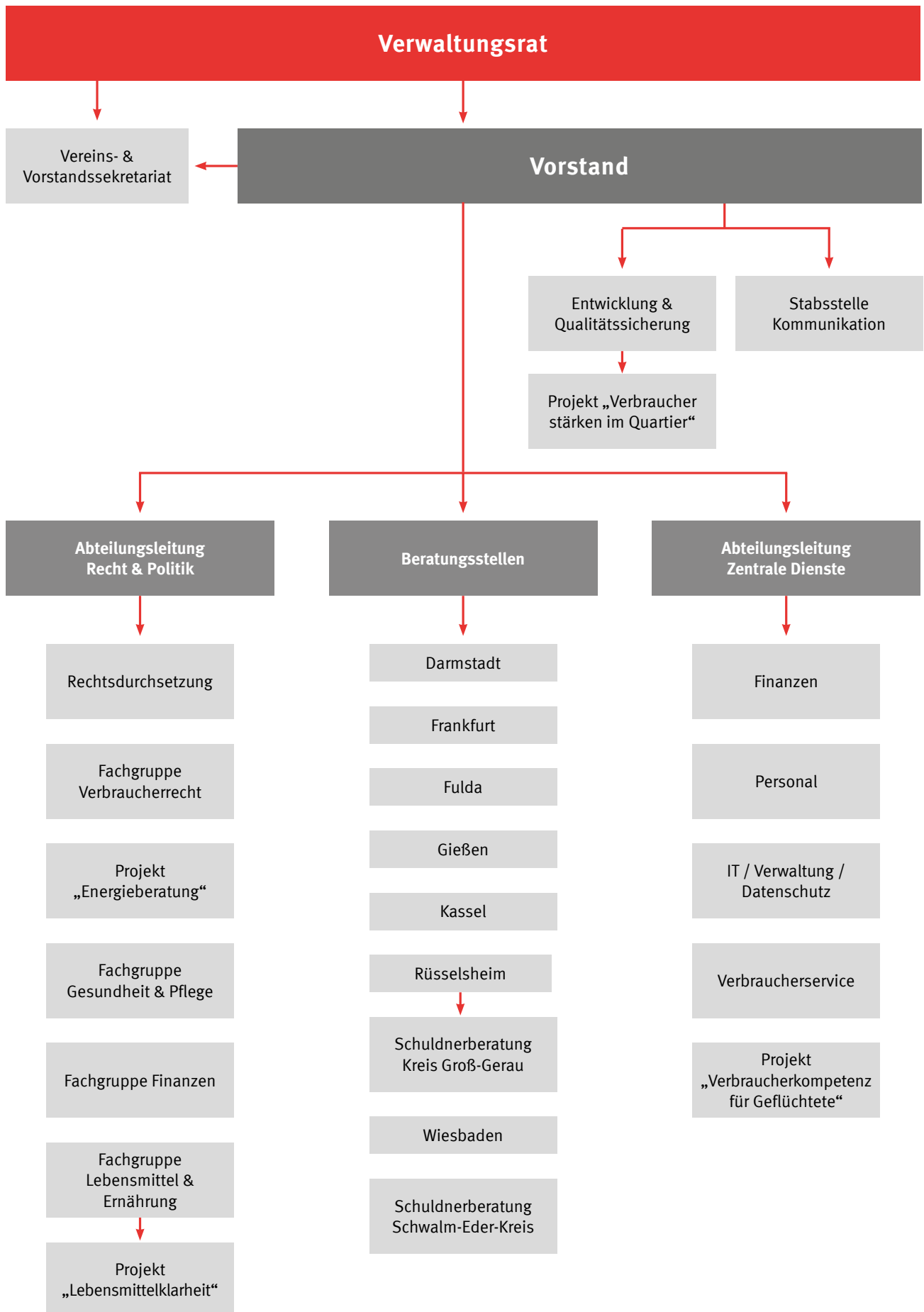
**276**

unterschiedliche Medien haben uns zitiert

| <b>EINNAHMEN</b>   |                |                       |                |
|--|----------------|-----------------------|----------------|
| <b>Hessisches Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz</b>  |                | <b>2.070.707,50 €</b> | <b>44,17 %</b> |
| Institutionelle Förderung <sup>1)</sup>  | 1.940.000,00 € |                       |                |
| Projekt Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge   | 87.189,00 €    |                       |                |
| Sonstige Projekte und Werkverträge<br>(Hessischer Verbrauchertag, Fachtag Lebensmittelverpackungen,<br>Verbraucherfenster, Hessen vermeidet Energieschulden) | 43.518,50 €    |                       |                |
| <b>Hessisches Ministerium für Soziales und Integration</b>   |                | <b>42.306,21 €</b>    | <b>0,90 %</b>  |
| Familienkarte  | 2.601,87 €     |                       |                |
| Projekt „Bildungsort Esstisch“   | 39.704,34 €    |                       |                |
| <b>Hessisches Kultusministerium</b>  |                | <b>3.709,00 €</b>     | <b>0,08 %</b>  |
| Relaunch Website Lehrerinfothek  | 3.709,00 €     |                       |                |
| <b>Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft</b>  |                | <b>204.887,85 €</b>   | <b>4,37 %</b>  |
| Projekt „Verbraucherinformation für Ernährung“   | 199.056,00 €   |                       |                |
| Projekt „Gut essen macht stark“  | 5.831,85 €     |                       |                |
| <b>Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz</b>  |                | <b>165.955,00 €</b>   | <b>3,54 %</b>  |
| Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“   | 165.955,00 €   |                       |                |
| <b>Bundesmittle per Weiterleitung vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)</b>   |                | <b>1.048.744,91 €</b> | <b>22,37 %</b> |
| Projekt „Energieeinsparberatung“   | 214.040,92 €   |                       |                |
| Projekt „Lebensmittelklarheit“   | 301.382,16 €   |                       |                |
| Projekt „Marktwächter Finanzen“ (Grauer Kapitalmarkt)  | 319.062,11 €   |                       |                |
| Frühwarnnetzwerk Marktwächter  | 63.711,00 €    |                       |                |
| Projekt „Marktwächter Energie“   | 77.871,80 €    |                       |                |
| Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“  | 41.571,12 €    |                       |                |
| Erstattung Netzwerkgruppenarbeit   | 31.105,80 €    |                       |                |
| <b>Kommunen</b>  |                | <b>733.661,77 €</b>   | <b>15,65 %</b> |
| Kommunale Zuschüsse Verbraucherberatung  | 270.913,92 €   |                       |                |
| Projekt „Schuldner- und Insolvenzberatung Kreis Groß-Gerau“  | 354.011,03 €   |                       |                |
| Projekt „Schuldnerberatung im Schwalm-Eder-Kreis“  | 108.736,82 €   |                       |                |
| <b>Eigene Einnahmen</b>  |                | <b>417.817,07 €</b>   | <b>8,91 %</b>  |
| Beratungsentgelte  | 277.547,44 €   |                       | 5,92 %         |
| Veranstaltungen  | 41.933,02 €    |                       | 0,89 %         |
| Ratgeberverkauf  | 23.467,87 €    |                       | 0,50 %         |
| Erstattungen Rechtsdurchsetzung  | 28.838,54 €    |                       | 0,62 %         |
| Spenden, Bußgelder   | 25.012,72 €    |                       | 0,53 %         |
| Sonstige Einnahmen   | 21.017,48 €    |                       | 0,45 %         |
| <b>Summe der Einnahmen</b>   |                | <b>4.687.789,31 €</b> |                |

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

| <b>AUSGABEN</b>                        |              |                       |                |
|--|--------------|-----------------------|----------------|
| <b>Personalkosten</b>                  |              | <b>3.742.940,77 €</b> | <b>78,59 %</b> |
| <b>Sachkosten</b>                      |              | <b>1.019.790,59 €</b> | <b>21,41 %</b> |
| Materialkosten                         | 14.325,85 €  |                       | 0,30 %         |
| Abschreibungen                         | 47.444,99 €  |                       | 1,00 %         |
| Lizenzgebühren                         | 29.553,86 €  |                       | 0,62 %         |
| Bürobedarf, Fachliteratur              | 62.690,13 €  |                       | 1,32 %         |
| Telefon und Porto                      | 34.104,78 €  |                       | 0,72 %         |
| Veröffentlichungen und Veranstaltungen | 103.027,70 € |                       | 2,16 %         |
| Raumkosten                             | 422.075,65 € |                       | 8,86 %         |
| Reparaturen                            | 2.409,96 €   |                       | 0,05 %         |
| Mieten für Geräte                      | 19.789,14 €  |                       | 0,42 %         |
| Abgaben und Versicherungen             | 7.066,40 €   |                       | 0,15 %         |
| Honorare für freie Mitarbeiter         | 143.210,25 € |                       | 3,01 %         |
| Reisekosten                            | 38.236,39 €  |                       | 0,80 %         |
| Beratungskosten                        | 61.170,83 €  |                       | 1,28 %         |
| Fortbildungen                          | 23.703,08 €  |                       | 0,50 %         |
| Sonstige Sachkosten                    | 10.981,58 €  |                       | 0,23 %         |
| <b>Summe der Ausgaben</b>              |              | <b>4.762.731,36 €</b> |                |
| <b>Verlust</b>                         |              | <b>74.942,05 €</b>    |                |



## 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.
- Landfrauenverband Hessen e. V.
- Naturschutzbund Deutschland Landesverband Hessen e. V.
- Pro Bahn & Bus e. V.
- Sozialverband VdK Hessen-Thüringen e. V.
- Umweltberatung und kommunaler Umweltschutz in Hessen und Rheinland 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

- Barbara Ulreich, Weiterbildung Hessen e. V.
- Gert Reeh, Deutscher Mieterbund e. V., Landesverband Hessen

### Mitglieder

- Peter-Martin Cox, Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten, Region Rhein-Main
- Klaus Heierhoff, Sozialverband VdK Hessen-Thüringen e. V.
- Liane Reichhart, DHB-Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V.
- Hildegard Schuster, Landfrauenverband Hessen e. V.

## IMPRESSUM

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

**Vorstand:** Philipp Wendt (ab 1.5.2020)

**Texte:** Ute Bitter, Anna Eilmes, Wiebke Franz, Daniela Hubloher, Diana Kaase, Eva Kerwien, Birgit Klein, Kai-Oliver Kruske, Peter Lassek, Katharina Lawrence, Nicole Lustig, Anika Sauer, Regina Scholz.

**Redaktion:** Ute Bitter

**Gestaltung:** Annette Spiess

**Druck:** Colour Connection GmbH, Frankfurt

### Fotos, Tabellen und Grafiken:

Energiereferat/Team Frankfurt Klimaschutz 2050:  
Seite 17

Holger Groß: Seite 23, 26

Piotr Banczerowski: Seite 7

Verbraucherzentrale Hessen: Seite 4, 11, 13, 14,  
15, 16, 20, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30

**Auflage:** 300 Exemplare

© Verbraucherzentrale Hessen e. V.,  
Frankfurt am Main, 2020

Die in den Texten gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

### Gefördert von:

HESSEN



Hessisches Ministerium für Umwelt,  
Klimaschutz, Landwirtschaft und  
Verbraucherschutz

## **ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE HESSEN**

Die Verbraucherzentrale Hessen bietet unabhängige und werbefreie Beratung für Verbraucher in allen Lebenslagen, von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zahnzusatzversicherung. Ihre Kompetenz basiert auf der Erfahrung von jährlich ca. 100.000 Kontakten mit Verbrauchern in Hessen.

Themenschwerpunkte sind Verbraucherrecht, Telefon und Internet, Finanzen und Versicherungen, Energie-Einsparung, Gesundheit und Pflege, Lebensmittel und Ernährung. Ihre Sensorfunktion nutzt sie, um Verbraucherinteressen gegenüber Unternehmen, Politik und Verbänden zu vertreten.

Sie ist ein anbieterunabhängiger, parteipolitisch neutraler und gemeinnützig eingetragener Verein. 21 Mitgliedsorganisationen und etwa 120 Einzelmitglieder stehen hinter ihr. [verbraucherzentrale-hessen.de](http://verbraucherzentrale-hessen.de)