

2021

verbraucherzentrale

Hessen

Jahresbericht 2021

Inhalt

Vorwort 3

4 Politik trifft Verbraucherzentrale

Politik trifft Verbraucherzentrale: Wir setzen uns ein 4
Neues Format: Verbraucherpolitisches Frühstück 5

6 Recht

Preisschock auf dem Energiemarkt 6
Die Pandemie wirkt sich weiterhin aus 7
Recht durchgesetzt 8

10 Finanzen

Finanzmarkt: vielfältige Anforderungen 10

12 Ernährung

Lebensmittel sind kostbar 12
Gesprächsstoff Lebensmittel 13

14 Bildung

Immer wichtiger: Kompetenz- und Wissensvermittlung 14
Unsere digitalen Bildungsangebote 15

16 Energie

Der Check für die Heizung mit Zukunft 12
Energieberatung: gefragt wie nie zuvor 13

18 Information

Hessen bekämpft Energiearmut 14
Digital und aktuell – die Online-Angebote der Verbraucherzentrale 15

21 Zahlen, Daten, Meinungen

Das sagen Verbraucher über uns 21
Unsere Beratung in Zahlen 21
Einnahmen und Ausgaben 22
Organigramm 24
Mitglieder und Verwaltungsrat 31
Wir beziehen Position: ausgewählte Pressemeldungen 26
Unsere Medienarbeit in Zahlen 26
Impressum 27

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

auch in 2021 war unsere Arbeit von der Corona-Pandemie geprägt. Erneut mussten wir die Beratungsstellen über lange Zeiträume schließen. Die meisten unserer Veranstaltungen fanden digital statt. Mit finanzieller Förderung des Landes konnten wir die Videoberatung als weiteren Kommunikationsweg für Ratsuchende einführen. Sie wird gut angenommen.

In der Beratung rückten immer mehr die wirtschaftlichen Folgen der Pandemie in den Fokus. Verbraucherinnen und Verbraucher waren zum einen selbst wirtschaftlich angeschlagen. Zum anderen verloren sie Geld, weil sie sich Fakeshops und anderen Betrügereien ausgesetzt sahen. Deswegen haben die Verbraucherzentralen im Wahljahr 2021 deutlich gemacht, dass ein wirtschaftlicher Aufschwung nach der Pandemie nur mit einem starken Verbraucherschutz möglich ist.

Ab Oktober 2021 wurde die Energiepreiskrise spürbar. Einige Energieversorger hoben die Abschlagszahlungen ohne Grundlage an, andere kündigten massenhaft ihre Verträge. Vertragliche Zusagen und langfristige Preisgarantien waren plötzlich nichts mehr wert. Wir haben sofort eine kostenfreie Hotline eingerichtet, die noch über das erste Quartal 2022 hinaus lief. Außerdem haben wir entschieden, eine Musterfeststellungsklage gegen einen Stromanbieter vorzubereiten, der seine Kundschaft rechtswidrig vor die Tür gesetzt hatte. Wir wollen Betroffene bei der Durchsetzung ihres Schadensersatzes unterstützen.

Der Ausblick in das Jahr 2022 zeigt, dass uns auch künftig das Thema Energie stark beschäftigen wird. Die Musterfeststellungsklage bindet viele Kapazitäten. Der hohe Beratungsbedarf wird angesichts immer weiter steigender Preise für Strom, Gas und andere Verbrauchsgüter anhalten.

In Folge des Krieges gegen die Ukraine suchen viele Menschen in Hessen Schutz. Diesen werden wir bei den wirtschaftlichen Fragen des Alltags mit Rat und Tat zur Seite stehen. Mit dem vom Land Hessen geförderten Projekt „Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge“, in dem wir uns seit 2015 engagieren, sind wir gut vorbereitet.

Es bestärkt uns, dass wir unser Streben für einen besseren Verbraucherschutz mit unseren 21 Mitgliedsverbänden auf ein breites gesellschaftliches Bündnis stützen können. Wir danken der Landesregierung für das Vertrauen, das sie in unsere Arbeit setzt, und laden Sie herzlich ein, sich in diesem Bericht über unsere Arbeit und den großen Einsatz der Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale zu informieren. Für Ihr Interesse danken wir.

Philipp Wendt
Geschäftsführender Vorstand

Barbara Ulreich
Vorsitzende des Verwaltungsrates

Politik trifft Verbraucherzentrale

Politik trifft Verbraucherzentrale: Wir setzen uns ein

Politisch geprägt war das Jahr 2021 von der Bundestagswahl im September. Die Verbraucherzentrale Hessen hat gemeinsam mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband den Wahlkampf begleitet und verbraucherrelevante Themen in die Diskussion eingebracht.

Wir konnten deutlich machen, dass eine wirtschaftliche Erholung nach der Pandemie nur mit einem starken Verbraucherschutz möglich sein wird. Eine starke Wirtschaft braucht starke Verbraucherinnen und Verbraucher.

„In unseren Gesprächen mit der Politik sind wir den Interessen von über sechs Millionen Verbraucherinnen und Verbrauchern in Hessen verpflichtet. Deswegen sind wir parteipolitisch neutral, aber nicht unpolitisch.“

Philipp Wendt, Vorstand



In Wahljahren endet der Politikbetrieb in der Regel mit der Sommerpause. Kurz vorher verabschiedete der Bundestag noch eine Vielzahl von verbraucherrelevanten Gesetzen. Eingesetzt hat sich die Verbraucherzentrale Hessen unter anderem bei der Reform des Energiewirtschaftsgesetzes und für die Verabschiedung des Gesetzes für faire Verbraucherverträge.

Im Rahmen der Novelle des Energiewirtschaftsgesetzes haben erstmalig auch Energieversor-

ger, die nicht Grundversorger sind, die Möglichkeit erhalten, Energiesperren zu veranlassen. Die Verbraucherzentrale Hessen hat in einer Stellungnahme, in mehreren Gesprächen mit Abgeordneten des Deutschen Bundestages und in Presseveröffentlichungen darauf hingewiesen, dass diese Neuregelung zu mehr Energiesperren führen kann. Bereits jetzt ist die Zahl der Energiesperren mit 230.000 im Jahr 2020 sehr hoch.

In einer seiner letzten Sitzungen verabschiedete der Bundestag das Gesetz für faire Verbraucherverträge. Mit dem Kündigungsbutton und der notwendigen Kürzung automatischer Vertragsverlängerungen auf einen Monat bringt das Gesetz viele Fortschritte für Verbraucherinnen und Verbraucher. Die Verbraucherzentrale Hessen hat in Gesprächen mit Abgeordneten und in Diskussionsveranstaltungen auf die Verabschiedung dieses Gesetzes gedrängt. In einigen Punkten haben wir uns politisch noch nicht durchgesetzt. Die Pflicht, telefonisch abgeschlossene Verträge noch einmal bestätigen zu müssen, gilt bislang nur für Energielieferungsverträge. Das reicht nicht aus. Sie sollte für alle Langzeitverträge gelten. Hierfür werden wir uns weiter einsetzen.

Landespolitisch setzen wir uns für eine gute Ausstattung der Verbraucherberatung und die Durchsetzung von Verbraucherrechten ein. Wichtige Anliegen für uns sind unter anderem die rechtliche Beratung von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen und die Reform der Lebensmittelüberwachung. Hierzu sind wir mit der Landespolitik im Gespräch.

Neues Format: Verbraucherpolitisches Frühstück

Herausragende Themen der Verbraucherpolitik diskutiert die Verbraucherzentrale Hessen seit 2021 zur besten Frühstückszeit mit politischen Akteuren, Stakeholdern und weiteren Gästen. Kurze Impulsvorträge führen in das jeweilige Thema ein.

An den drei Terminen, die im Jahresverlauf digital stattfanden, nahmen insgesamt 172 Personen teil.

Auswirkungen der Corona-Pandemie

Beim ersten verbraucherpolitischen Frühstück am Donnerstag, den 25.03.2021 beschrieben die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale die Folgen der Corona-Pandemie für die hessischen Verbraucherinnen und Verbraucher. Dabei ging es um finanzielle Probleme und Fragen der Verschuldung, um Probleme infolge der Gutscheinelösungen und Anbieterinsolvenzen, um Fragen zu Gesundheit und Krankenversicherung und um unseriöse Werbung für Nahrungsergänzungsmittel. Staatsministerin Priska Hinz eröffnete die Veranstaltung mit einem digitalen Grußwort. Vanessa Gronemann, MdL, Bündnis 90/Die Grünen, Wiebke Knell, MdL, FDP, Knut John, MdL, SPD, Lena Arnoldt, MdL, CDU und Torsten Felstehausen, MdL, Die Linke diskutierten mit Philipp Wendt, Vorstand der Verbraucherzentrale Hessen, über Möglichkeiten, die Folgen der Corona-Pandemie in Hessen abzumildern. Beeindruckt waren die Teilnehmenden von der geschilderten Verschuldungsproblematik.

Verbraucherpolitische Herausforderungen der neuen Bundesregierung

Am Mittwoch, den 18.08.2021 diskutierte Philipp Wendt mit Ester Dilcher, MdB, SPD, Kordula Schulz-Asche, MdB Bündnis 90/DIE GRÜNEN, Ingmar Jung, MdB, CDU, Peter Heidt, MdB, FDP und Jörg Cezanne, damals MdB, Die Linke, über die verbraucherpolitischen Herausforderungen der nächsten Legislaturperiode. Jutta Gurkmann, Geschäftsbereichsleiterin Verbrau-

cherpolitik im Verbraucherzentrale Bundesverband, sprach in ihrem Impulsvortrag darüber, dass es ohne starke Verbraucher keine starke Wirtschaft geben könne und stellte ausgewählte politische Forderungen zur Bundestagswahl vor.

Energiekosten auf Rekordniveau

Die steigenden Energiepreise waren Thema am Mittwoch, den 10.11.2021. Eva-Maria Winkelmann, Deutscher Mieterbund – Landesverband Hessen, und Horst Meierhofer, Geschäftsführer Landesverband Energie- und Wasserwirtschaft Hessen/Rheinland-Pfalz diskutierten mit Philipp Wendt über die Folgen der Preisentwicklungen auf dem Energiemarkt und wie sich gegensteuern lässt. In den Kurzvorträgen ging es um die Folgen dieser Preisentwicklungen, die Beratungserfahrungen der Verbraucherzentrale Hessen aus dem Projekt „Hessen bekämpft Energiearmut“ und um die Frage, ob sich die Preissteigerungen mit Einsparmaßnahmen in den privaten Haushalten kompensieren lassen.

Preisschock auf dem Energiemarkt

Im Zuge stetig steigender Energiepreise hatte es die Verbraucherzentrale Hessen gegen Ende des Jahres mit fragwürdigen Methoden der Strom- und Gasanbieter zu tun.

Erst häuften sich Beschwerden über nicht nachvollziehbare Preiserhöhungen und teils horrende Erhöhungen der monatlichen Abschlagszahlungen, obwohl die Betroffenen ihr Verbrauchsverhalten nicht verändert hatten. Später – etwa ab Anfang Oktober – berichteten viele Menschen, ihr Energielieferant würde unter Berufung auf die schwierige wirtschaftliche Situation die Lieferung von Gas oder Strom einstellen. Die Ankündigungen erfolgten meist sehr kurzfristig, teils sogar erst nach dem Belieferungsstopp. Oft erfuhren die Betroffenen von der Kündigung, weil der Grundversorger mitteilte, dass sie nun von diesem beliefert werden. Andere Energielieferanten haben die Neukundenakquise zumindest zeitweise eingestellt und nehmen keine neuen Sonderkunden mehr auf.

Die Verbraucherzentrale Hessen hat rasch auf die gestiegene Beratungsnachfrage reagiert und Anfang November die kostenfreie Beratungshotline „Steigende Energiepreise“ geschaltet, um Betroffene bei der Geltendmachung ihrer berechtigten Ansprüche zu unterstützen. In den Beratungsgesprächen ging es vielfach um die Frage, ob das Verhalten der Energieversorger während der vereinbarten Mindestlaufzeit und trotz Preisgarantie rechens ist. Eine weitere Frage war, wer für den Schaden aufkommt, denn zahlreiche Haushalte waren mit höheren Kosten für die Energieversorgung konfrontiert, weil der Bezug von Energie über den Grundversorger in jedem Fall teurer ist und es zum Jahresende 2021 keine attraktiven Wechselmöglichkeiten gab.

Das vertragswidrige Verhalten der Energiediscounter führte dazu, dass Hunderttausende in die teurere Grundversorgung fielen. Dadurch entstanden Lieferengpässe bei vielen Grundversorgern. Diese hatten sich regelmäßig und längerfristig und somit etwas günstiger bei ihren Vorlieferanten mit Gas eingedeckt. Dass sie plötzlich viele weitere Haushalte zu versorgen hatten, zwang sie dazu, ebenfalls am Tagesmarkt zu stark erhöhten Preisen einzukaufen. Vor diesem Hintergrund entschloss sich die Branche rasch, zwischen Neu- und Bestandskunden in der gesetzlich geregelten Grundversorgung zu unterscheiden und unterschiedliche Tarife anzubieten. Ob eine solche Vorgehensweise zulässig ist, ist heftig umstritten. Fakt ist jedenfalls, dass die von Kündigung und Belieferungsstopp Betroffenen in der Grundversorgung einen deutlich höheren Preis zahlen mussten als im Sondervertrag.

„Wer Kunden mit Energie beliefert, trägt ihnen gegenüber Verantwortung, der er sich nicht über Nacht entledigen darf. Bestimmte Praktiken von Billiganbietern müssen daher künftig ausgeschlossen werden.“

Peter Lassek, Leitung Fachgruppe Recht



Die Pandemie wirkt sich weiterhin aus

Das Andauern der Pandemie prägte auch in 2021 die Arbeit der Verbraucherzentrale. Ob im Fitnessstudio oder bei der Reiseplanung – die Folgen waren an vielen Stellen spürbar. Hinzu kam weiterer Ärger wegen manipulativer Designs in Onlineshops.

Dark Patterns – Manipulation durch Design

Der BGH hatte Ende Mai 2020 entschieden, dass Websitebetreiber eine aktive Einwilligung der Besucher benötigen, wenn sie Cookies setzen wollen, die technisch nicht zwingend erforderlich sind. Vorab angekreuzte Auswahlkästchen seien hingegen nicht zulässig. Dieses Urteil prägte auch 2021 die Arbeit der Verbraucherzentrale Hessen. Sie beteiligte sich an einer bundesweiten Abmahnaktion gegen rechtswidrige Cookie-Banner und erarbeitete gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen im Projekt

„Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ einen umfangreichen Aufklärungsvortrag. Zudem fielen immer mehr Anbieter auf, die mit Hilfe manipulativer Designs ihrer Internetseiten die Entscheidungen der User beeinflussen wollten. Sie sollten mit Hilfe dieser Designs zu Handlungen gegen ihre eigenen Interessen verleitet werden. Dabei geht es um Einstellungen zum Datenschutz oder um Bereiche wie App-Design oder Onlineshopping. Eine Podcast-Folge von „recht auf audio“ widmete sich dem Thema.

Rückkehr der Reisebeschränkungen

Mit der sich ausbreitenden Omikron-Variante verschärfte sich gegen Ende des Jahres auch wieder die Reisebeschränkungen. Reisende sorgten sich daher erneut um ihren Skiurlaub und mussten die aktuellen Regeln im Blick behalten. Immerhin: Die massiven Probleme des Jahres 2020 mit Rückzahlungen wegen stornierter Reisen haben sich 2021 nicht wiederholt. Viele waren in Sachen Buchungen und Vorauszahlung zurückhaltender, und Anbieter boten

flexiblere Tarife und umfangreiche Versicherungen an. Dennoch: Einzelne Anbieter reagierten weiterhin nicht oder nicht zeitnah auf Rückforderungen. Um dieser Praxis entgegenzuwirken braucht es verpflichtende automatische Entschädigungssysteme. Und mit Auslauf der im Reisebereich freiwilligen Gutscheinelösung Ende 2021 kamen auch weitere Rückzahlungsforderungen hinzu. Ob und wann sorgenfreie Reisen wieder möglich sein werden, bleibt abzuwarten.

Streit mit Fitnessstudios

Auch jenseits einer Pandemie sorgen Fitnessstudios für Beschwerden von Trainierenden. Häufig beklagen diese sich über Allgemeine Geschäftsbedingungen der Studios. Nun kamen weitere Streitpunkte hinzu. Studios sehen die Laufzeiten durch Zeiten des Lockdowns automatisch

und einseitig als verlängert an. Sie berufen sich dabei auf vereinzelte amtsgerichtliche Urteile. Doch es gibt inzwischen mehrere Urteile, die die Ansicht der Verbraucherzentrale Hessen teilen, wonach eine Verlängerung nur gemeinsam vereinbart werden kann.

Recht durchgesetzt

Unzulässige Werbung, irreführende Zusagen oder umständliche Kontaktaufnahme – die Verbraucherzentrale Hessen kämpfte auch 2021 hartnäckig für die Einhaltung von Verbraucherrechten. Dafür zog sie auch vor den Bundesgerichtshof und setzte wegen Verstoßes gegen eine zuvor unterschriebene Unterlassungserklärung eine Vertragsstrafe durch. Nachfolgend eine Auswahl der bedeutsamsten Fälle, für die die Verbraucherzentrale Hessen gestritten hat.

Gleich mehrfach: Einfache Kontaktaufnahme nicht sichergestellt

Wenn Unternehmen Waren oder Dienstleistungen entgeltlich über das Internet anbieten, müssen sie für Fragen oder Reklamationen ihrer Kundschaft eine schnelle und einfache Kontaktaufnahme ermöglichen und ein Mindestmaß an Informationen zu dem Unternehmen gewährleisten. Dies war bei den folgenden namenhaften Anbietern nicht der Fall:

Mit dem amerikanischen Unternehmen **Victoria's Secret** und dem Londoner Bekleidungsunternehmen **ASOS.com Ltd.** konnten wir uns außergerichtlich einigen. Auch der Rüsselshei-

mer Musikinstrumenten-Hersteller **Roland Germany GmbH** hat eine Unterlassungserklärung unterzeichnet. Für eine erfolgreiche Einigung mit dem irischen Luftfahrtunternehmen **Ryanair DAC** und dem schwedischen Computerspieleanbieter **Mojang AB** (www.minecraft.net) mussten wir jedoch vor Gericht ziehen. Und schließlich fanden wir eine ausschließlich gebührenpflichtige Kontaktaufnahme zu einem Unternehmen mit quasi öffentlich-rechtlichem Auftrag keinesfalls angemessen, so dass wir auch den **ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice** abgemahnt haben. Das werden wir vor Gericht klären lassen.

TIER Mobility: Vertragsstrafe durchgesetzt

In den hessischen Städten wächst die Zahl an E-Scootern. Beliebte und praktisch, sind sie meist über eine App bedienbar. Scooter der ersten Stunde waren die des Unternehmens **TIER Mobility GmbH**. Die einfache Bedienung über die App verschleierte mit dem Button „Fahrt beginnen“ jedoch die Kostenpflicht. Dies haben wir bereits Anfang 2020 abge-

mahnt. Als das Unternehmen im Herbst 2021 den Mietvorgang wieder vereinfachte, ohne auf die gesetzlich vorgeschriebene Kostenpflicht hinzuweisen – zum Beispiel mit einem Button „zahlungspflichtig bestellen“, haben wir erfolgreich die in 2020 vereinbarte Vertragsstrafe in Höhe von 5.100 Euro geltend gemacht.





VON POLL: Werbeschreiben sind unzulässig

Nachdem sich das Immobilien-Unternehmen VON POLL außergerichtlich nicht einsichtig zeigte, dass es Werbung nicht wahllos in Briefkästen verteilen lassen kann – was auch unter Umweltaspekten kaum noch zu rechtfertigen ist –, haben wir vor Gericht erfolgreich einen Vergleich schließen können: VON POLL verpflichtete sich, ab dem 23.10.2021 *keine* nicht

persönlich adressierten Werbeschreiben und Werbezeitungen zu versenden bzw. versenden zu lassen, wenn auf den Briefkästen ein Hinweis „Keine Werbung“ angebracht ist. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung haben wir unter anderem eine Kostenpauschale in Höhe von 250 Euro zu zahlen an die Verbraucherzentrale Hessen e. V. vereinbart.

PCR-Tests: Auf Zusagen muss Verlass sein

Corona-Schnelltest oder PCR-Tests waren für viele Menschen im Herbst und Winter unumgänglich, wenn sie am gesellschaftlichen Leben teilnehmen wollten. Umso wichtiger ist es, dass sich die Getesteten auf die Zusage des Testzentrum, das Ergebnis eines PCR-Tests läge bis 23.59 Uhr des Folgetages vor, verlassen können. Aufgrund falscher Versprechen der Testzentren Frankfurt und Wetzlar haben wir das

Unternehmen Covi Medical GmbH aus Dillenburg erfolgreich abgemahnt. Das Unternehmen hatte eingeräumt, nur in 98 % der Fälle eine Lieferung wie versprochen garantieren zu können, da es bei solchen PCR-Tests gewisse Fehlerquoten gebe. Darauf weist das Unternehmen nun auch in seinen geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen hin.

Body Attack: Werbung mit „Low Carb“ endgültig untersagt

Am 15.4.2021 hat der Bundesgerichtshof – Aktenzeichen BGH I ZR 154/20 – die Nichtzulassungsbeschwerde des Unternehmens Body Attack Sports Nutrition GmbH und Co. KG zurückgewiesen. Das bedeutet, dass die von der

Verbraucherzentrale Hessen e. V. in erster und zweiter Instanz erstrittenen Urteile nunmehr rechtskräftig sind: Das Unternehmen darf seine Produkte nicht unter der Bezeichnung „Low Carb“ bewerben oder anbieten.

Finanzmarkt: vielfältige Anforderungen

Von AGB der Banken bis Verwahrentgelte – wenn es ums Geld ging, war meist auch Rechtliches im Spiel. Besonders deutlich wurde das in einem Fall aus Nordhessen, bei dem sich die Verbraucherzentrale erfolgreich stark gemacht hat.

Prämiensparverträge: Verbraucherzentrale greift ein

Ein Kreditinstitut aus Nordhessen kündigte im November 2021 eine größere Zahl älterer, gut verzinsten Prämiensparverträge, ohne dass dies rechtlich zulässig gewesen wäre. Dabei ging es sowohl um unbefristete Prämiensparverträge als auch um befristete Verträge, bei denen eine lang laufende Prämienstafel vereinbart ist. Auffallend war, dass das Kreditinstitut die Kündigungen mit dem Angebot verband,

die Sparverträge in einen für die jeweiligen Kunden nachteiligen Sparvertrag zu überführen. Besonders ärgerlich daran ist, dass die Prämiensparverträge in mehreren Fällen zur Absicherung der privaten Altersvorsorge abgeschlossen worden waren. Auf Intervention der Verbraucherzentrale Hessen hat das Kreditinstitut die ausgesprochenen Kündigungen zurückgenommen.

Verwahrentgelte: wenn Geld kostet

Strafzinsen, Negativzinsen oder Verwahrentgelt – es gibt inzwischen mehrere Worte, die beschreiben, dass Geldeinlagen etwas kosten können. Immer mehr Finanzhäuser sehen darin eine neue Einnahmequelle. Oder sie nehmen das zum Anlass, Menschen, die Guthaben auf Giro- oder Tagesgeldkonto haben, neue Produkte anzubieten. Das verunsichert viele. Nicht alle verstehen den Kapitalmarkt, viele wollen und

können kein Risiko eingehen. Wer Geld zurückgelegt hat, sieht sich unter Druck gesetzt. Kündigungen der Geschäftsbeziehungen stehen im Raum. In der Beratung geht es darum, individuelle, realistische und aktuelle Handlungsmöglichkeiten auszuloten. Über Presseinterviews in lokalen Medien und Internetredaktionen tragen die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale das Thema an die Öffentlichkeit.

Altersvorsorge für Frauen: flexible Angebote nutzen

Eine Familienphase, eine vorübergehende Selbstständigkeit oder ein Karriereknick – viele Menschen haben eine unregelmäßige Erwerbsbiografie. In der Beratung fällt auf, dass überwiegend Frauen davon betroffen sind. Bei der Altersvorsorgeplanung kommt es daher schon früh darauf an, Produkte mit großer Flexibilität zu wählen. Beitragshöhen und/oder Laufzeiten sollten sich ohne wirtschaftlichen Schaden ver-

ändern lassen. Um jungen Frauen am Anfang ihres Berufslebens oder Wiedereinsteigerinnen ein Rüstzeug für die Altersvorsorgeplanung zu bieten, hat die Verbraucherzentrale Hessen eine dreiteilige Vortragsreihe zum Thema „Altersvorsorge für Frauen und junge Familien“ angeboten. Die Resonanz der Teilnehmerinnen fiel positiv aus.

AGB der Banken: Schweigen ist keine Zustimmung

Bis zum Urteil des Bundesgerichtshofes (BGH) vom 27.04.2021 konnten Geldinstitute ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) ohne ausdrückliche Zustimmung ihrer Kunden ändern. Nun verlangt der BGH eine aktive Zustimmung zu etwaigen Änderungen der AGB. Weil ihre bisherigen Klauseln auf wackeligen Füßen standen, wurden die Finanzhäuser aktiv. Sie schrieben reihenweise ihre Privatkunden an. Die sollten ellenlange Dokumente mit viel

Kleingedrucktem unterschreiben. Ad hoc richtete die Verbraucherzentrale Hessen eine Hotline ein. Denn es ging auch um Geld. Infolge des Urteils waren unzulässig erhobene Entgelte von den Banken zurückzuzahlen. Die Geldhäuser reagierten unterschiedlich. Nicht alle Verbraucherinnen und Verbraucher erhielten ein faires Angebot. Manche wechselten zu einer anderen Hausbank.

In der Sackgasse: Riesterparer in der Auszahlungsphase

Die Enttäuschung vieler, die in einen Riestervertrag in Form eines Bausparvertrages, Bank- oder Fondssparplans eingezahlt haben, ist oft groß, wenn die Anbieter die Verrentungsangebote vorlegen. Die vom Gesetzgeber vorgeschriebene lebenslange Rente führt aktuell meist zu niedrigen Renten. Lohnen würden sich die Angebote nur bei einer langen Lebenserwartung. Viele sehen die aber für sich nicht. Zwar ermöglicht das Gesetz einen Anbieter-

wechsel, aber dazu müsste es auf dem Markt Anbieter geben, die größere Summen aus Riesterverträgen zur Verrentung entgegennehmen. Eine Alternative zur Rente ist, das Geld für einen seniorengerechten Umbau der selbst genutzten Immobilie zu nutzen. Dies scheitert aber, wenn die Immobilie fehlt oder für ein Projekt, wie eine DIN-gerechte Baderneuerung, der Betrag aus dem Riestervertrag nicht reicht.

Nachhaltige Geldanlage: Risiken einschätzen

In der Beratung steigt die Zahl derjenigen, die mit ihrer Geldanlage Gutes für das Klima tun wollen. Viele fragen sich, ob die Informationen ihrer Finanzberater über die Nachhaltigkeit eines Finanzproduktes zutreffen. Die Informationen in Verkaufsprospekten und Informationsblättern entsprechen zwar dem Gesetz, sie sind aber oftmals wenig aussagekräftig. In den Beratungsgesprächen geht es daher meist um grundlegende Kriterien zur Einstufung als nach-

haltige Geldanlage und weitere Möglichkeiten der Recherche. Und es geht um die Abgrenzung zum Grauen Kapitalmarkt. Nachhaltige Vermögensanlagen, die dem Grauen Kapitalmarkt zuzuordnen sind, haben per se ein Totalausfallrisiko. Die meisten Ratsuchenden wollen dieses Risiko nicht eingehen. Sie freuen sich daher auch um eine Einordnung des Verhältnisses von Risiko, Rendite und Liquidität.

Lebensmittel sind kostbar

Am 17. November 2021 veranstaltete die Verbraucherzentrale den 5. Hessischen Verbrauchertag zum Thema „Lebensmittel sind kostbar – Lebensmittelverschwendung vermeiden“. Pandemiebedingt fand diese Veranstaltung online statt.

Rund 80 Interessierte diskutierten mit Fachleuten aus Politik, Landwirtschaft, Handel, der Gemeinschaftsverpflegung und Initiativen, wie Lebensmittelwertschätzung besser gelingen kann.

Einkauf planen, Reste kreativ verwenden, sich bei Initiativen engagieren, gesetzliche Vorgaben zur Abfallvermeidung für die Wirtschaftsbeteiligten einführen, mehr Lebensmittel unverpackt anbieten, variable Portionsgrößen als Standard in der Gastronomie einführen oder frühzeitiges Bewusstsein über Bildungsangebote in Kitas und Schulen schaffen: Das waren nur einige der Möglichkeiten, die Fachleute mit den Teilnehmenden diskutierten.

Der deutsche Poetry-Slam-Meister, Lars Ruppel, sorgte mit seinem Videobeitrag sehr mitreißend für einen Perspektivwechsel. Er spiegelte den Zuschauern die fehlende Wertschätzung von Lebensmitteln aus Sicht einer krummen Gurke. Dabei appellierte er an alle, beim „Lebensmittel retten“ mitzumachen, denn „Kochen ist doch Lebensfreude und kein Schönheitswettbewerb“.

In digitalen Workshops wie den Kochkursen „Restlos glücklich“ oder zum Ein- und Haltbar-

machen von Obst und Gemüse konnten sich die Teilnehmenden Impulse für ihren Alltag als Lebensmittelretter holen oder sich über die Arbeit von Foodsharing, dem Frankfurter Ernährungsrat und der Solidarischen Landwirtschaft informieren.

Abgerundet wurde das bunte Programm mit der Ergebnispräsentation des Ideenwettbewerbs „FoodSaverChallenge“ der Verbraucherzentrale Hessen. Ob Resteverwertung mit dem WaRuLi-Tag, an dem alles gekocht wird, was rumliegt, oder aus einer übrig gebliebenen Zitrone Allzweckreiniger herzustellen – die Ideen zeigten: Das Bewusstsein ist da und das Engagement Einzelner groß.

Am Ende der Veranstaltung waren sich die Teilnehmenden einig: Lebensmittelabfälle sind ein Symptom eines nicht funktionierenden Ernährungssystems. Lösungen müssen innerhalb einer nachhaltigen Ernährungsstrategie auf allen Ebenen erarbeitet werden. Landwirtschaft, Produzierende, Handel, Außer-Haus-Verpflegung und die Konsumierenden sind daher gleichermaßen gefordert, bewusster mit Lebensmitteln umzugehen. Der Verbrauchertag wurde vom Hessischen Verbraucherschutzministerium gefördert.



Gesprächsstoff Lebensmittel

Ein neues Dialog-Forum, ein digitales Verbrauchercafé und der Relaunch der Seite www.lebensmittelklarheit.de – in 2021 drehte sich in der Fachgruppe Lebensmittel und Ernährung vieles um den Ausbau der digitalen Angebote.

„Sie fragen – wir antworten“: Neues Lebensmittel-Forum ist gestartet

Was ist beim Bio-Honig bio? Wie erkenne ich mehr Tierwohl auf Fleischverpackungen? Was bedeutet das Glas-Gabel-Symbol? Im neuen bundesweiten Dialog-Forum www.lebensmittelforum.de der Verbraucherzentralen beantwortet die Verbraucherzentrale Hessen kostenlos Fragen hessischer Verbraucherinnen und Verbraucher zu Lebensmitteln, Ernährung, Kenn-

zeichnung und Verpackungen. Dabei geht es um Fragen zu gesunder Ernährung, der richtigen Lebensmittelauswahl oder um widersprüchliche Empfehlungen dazu, was wir essen sollen und was uns angeblich schadet. Ob ganz alltägliche Fragen oder auch Aufreger und Ärgerliche Fragen – die Antworten können Interessierte online lesen und auch kommentieren.

Digital im Dialog: Verbrauchercafé Probier's Ma(h)l nachhaltig

Das neue Verbrauchercafé der Verbraucherzentrale bietet in entspannter Atmosphäre Interessierten die Möglichkeit, zu vorgegebenen Themen von ihren Erfahrungen zu berichten, Expertinnen Fragen zu stellen und mit anderen ins Gespräch zu kommen. Um dieses Format auch ohne Echtkontakt anzubieten, erprobte die Fachgruppe Lebensmittel und Ernährung 2021 eine digitale Version rund um „Nachhaltig einkaufen und essen“. Dreimal tauschten sich eine Ernährungswissenschaftlerin und eine

Umweltpädagogin mit je maximal 25 Teilnehmenden aus zu den Themen:

- klimagesunde Ernährung,
- mehr Pflanzliches statt Tierisches – besser für uns und die Umwelt,
- Lebensmittel regional und saisonal auswählen,
- Lebensmittel verwenden statt verschwenden,
- Plastik sparen: beim Einkauf, zu Hause und unterwegs.

Zum 10. Geburtstag: frischer Anstrich für Lebensmittelklarheit.de

Pünktlich zu seinem zehnten Geburtstag erhielt das Portal Lebensmittelklarheit.de im Jahr 2021 einen Relaunch: Die aktuelle Internetseite ist damit nicht nur moderner und am Handy komfortabler nutzbar. Neue Formate wie ein Podcast und animierte Grafiken machen das Portal zudem unterhaltsamer und vielfältiger. Bewährte Funktionen bleiben erhalten: Es gibt weiterhin fundierte Informationen rund um die Kennzeichnung von Lebensmitteln. Jeder kann

Fragen stellen sowie Produkte melden, deren Aufmachung täuschend wirkt. Die Expertinnen der Redaktion beantworten die Fragen und geben ihre Einschätzung zu den gemeldeten Produkten ab. Mit gut 1,6 Millionen Besuchen im Jahr 2021 ist das Interesse am Portal ungebrochen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband und die Verbraucherzentrale Hessen betreiben das Portal im Rahmen einer Kooperation.

Immer wichtiger: Kompetenz- und Wissensvermittlung

Peter Reinhardt ist seit Juli 2021 Bildungsreferent bei der Verbraucherzentrale Hessen. Im Interview beschreibt er, warum Verbraucherbildung für ihn so wichtig ist und was er sich vorgenommen hat.

Peter Reinhardt,
Referent Verbraucherbildung



? **Wie hat die Pandemie Deine bisherige Arbeit in der Verbraucherzentrale beeinflusst?**

Ich habe im zweiten Jahr der Pandemie angefangen. Natürlich war es besonders in der Anfangszeit schwierig, weil ich die Kolleginnen und Kollegen nur sporadisch persönlich treffen konnte und Veranstaltungen online stattfanden. Aber ich denke, gerade die Digitalisierung unserer Bildungsangebote und Arbeitsabläufe hat, neben einigen Nachteilen, auch viele Vorteile.

? **Peter, was ist das Besondere an Deinem Job bei der Verbraucherzentrale?**

Die Vielfalt der Themen und die unterschiedlichen Zielgruppen. Verbraucherbildung bietet ein breites Spektrum: Wie ich im Alltag Plastik sparen kann, mich gesund ernähren und wie ich Gütesiegel zu lesen habe, bis hin zu Datenschutz und Urheberrecht, worauf ich beim Online-Shopping achten muss oder welche Produkte es in der Finanzwelt gibt. Damit sprechen wir Menschen jeden Alters an: Vom gemeinsamen Frühstück im Kindergarten bis hin zur Seniorengruppe, die sich im Netz sicher fühlen möchte.

? **Welche Herausforderungen siehst Du dabei?**

Diese Vielfalt erfordert es, Bildungskonzepte immer wieder neu zu denken. Es macht einen Unterschied, ob ich einen Vortrag in einer Seniorengruppe halte oder einen Unterrichtsentwurf für Schulklassen entwickle. Und: Unsere Bildungsformate dürften noch bekannter sein.

? **Wie stellst Du Dir die Verbraucherbildung in fünf Jahren vor?**

Ich bin davon überzeugt, dass digitale Bildungsangebote für uns noch wichtiger werden. Ich sehe hier viel Potenzial, das wir für unsere Arbeit nutzbar machen können. So können wir zum Beispiel Menschen erreichen, die ein Präsenzangebote nicht nutzen würden. Es wird aber auch weiterhin Präsenzangebote geben müssen.

Die Verbraucherzentrale leistet einen wichtigen Beitrag zur Verbraucherbildung in Schulen. Sie unterstützt Lehrkräfte mit Material, Weiterbildungen und in der außerschulischen Bildungsarbeit. Ich denke, dass dies bei der Schnelllebigkeit der Märkte und vieler Produkte in Zukunft immer wichtiger werden wird. Kompetenz- und Wissensvermittlung in den vielfältigen Themen der Verbraucherbildung sehe ich aber nicht nur in der Schule, sondern vor allem an außerschulischen Orten.

Vielen Dank für das Gespräch.

Unsere digitalen Bildungsangebote

Auch im zweiten Pandemie-Jahr hat die Verbraucherzentrale Hessen ihre Bildungsangebote überarbeitet und digitalisiert. Gleichzeitig setzte sie einen Schwerpunkt in der Fortbildung für Lehrkräfte.

Algorithmen, Dark Patterns und Datenschutz

Wie wäre es, wenn ein Computer die Schulnoten vergeben würde? Wie erkenne ich, wenn Websites mein Verhalten beeinflussen? Und was dürfen Unternehmen über mich wissen? Diese und andere Fragen beantwortet die Verbraucherzentrale Hessen in drei Lerneinheiten, die auf www.algo-was.de zum Download bereit stehen. Die Lerneinheiten sind entwickelt für die Sekundarstufen I und II. Sie bauen auf einander auf, können aber auch unabhängig

voneinander zum Einsatz kommen. Die Lerneinheiten nehmen Bezug auf den Lebensalltag von jungen Menschen, damit diese leichter erkennen können, welche Folgen sich für ihr eigenes Lebensumfeld aus dem Umgang mit digitalen Anwendungen und dem Einsatz von Algorithmen ergeben. Ergänzend dazu gibt es eine begleitende Weiterbildung für Lehrkräfte, die nach Hintergrundwissen und geeignetem Material suchen.

Klimabewusst essen in Schulen

Die Verbraucherzentrale hat ihre Bildungsmaterialien für die Klassenstufen 8 bis 10 zum „Klimafrühstück“ überarbeitet. Sie stehen nun als Download zur Verfügung. In fünf Lernstationen geht es um die Zusammenhänge von Klima und Ernährung. Etwa 90 Lehrkräfte informierten sich in Schulungen über die Materialien. Rund 200 Schülerinnen und Schüler nahmen in Präsenz am „KlimaFrühstück“ teil. Zwei digitale Learningsnacks für den Schüler-

workshop „KlimaSnackbar“ ergänzen das Angebot. Mit einer Umfrage, die die Situation der Zwischenverpflegung an Schulen hinsichtlich Nachhaltigkeitsaspekten erfasst, wollte die Verbraucherzentrale Erkenntnisse über das Angebot von biologisch erzeugten Lebensmitteln, plastikarmen Verpackungen und anderen klimarelevanten Aspekten in der Schulverpflegung gewinnen. Das Hessische Verbraucherschutzministerium fördert das Projekt.

Pfeiler der Verbraucherbildung: Fortbildung für Lehrkräfte

Ergänzend zu ihren Unterrichtseinheiten bietet die Verbraucherzentrale Fachvorträge für Lehrende mit Hintergrundinformationen an. In 2021 hat die Verbraucherzentrale ihre Bildungsangebote unter anderen an der Richard-Müller-Schule in Fulda und der Modellschule Obersberg in Bad Hersfeld vorgestellt – ergänzt um spannende Vorträge über die ökonomische Bildung in der Schule sowie Kostenfallen im Netz.

In Zusammenarbeit mit der Hessischen Lehrkräfte-Akademie fanden außerdem zwei Online-Fortbildungen statt. Auch hier ging es um die Bildungsangebote der Verbraucherzentrale und um Themen der ökonomischen Bildung. Die Teilnehmenden profitierten von fachlichen Inhalten sowie von praktischen Hinweisen und Tipps für den Unterricht. An diesen Fortbildungen nahmen im Jahr 2021 113 Lehrkräfte teil.

Der Check für die Heizung mit Zukunft

Der neue Eignungs-Check Heizung ist der „Shooting Star“ des Jahres 2021. Diese anbieter-unabhängige und produktoffene Investitionsberatung haben allein in Hessen rund 1.000 Hauseigentümer und Hauseigentümerinnen genutzt. Karl-Heinz Weinreich, Energieberater der Verbraucherzentrale Hessen aus Waldeck in Nordhessen, berichtet im Interview aus der Praxis. Er erklärt, wer den Check buchen sollte, wie er durchgeführt wird und wann es sich lohnt, eine Heizung auszutauschen.

Karl-Heinz Weinreich,
Energieberater



ihrer CO₂-Emission, einer möglichen Förderung und der zu erwartenden Kosten – die Ratsuchenden erhalten abschließend einen Bericht. Der Termin vor Ort dauert rund zwei Stunden.

? Welche Erfahrungen haben Sie bei den Vor-Ort-Terminen gesammelt?

Der Wunsch nach einer neuen Heiztechnik resultiert meist aus einer Kombination von ökologischen und finanziellen Gründen. Die Ratsuchenden wollen ihr Haus zukunftsfähig und sich selbst unabhängig vom Energiemarkt machen. Daneben interessieren sich viele auch für die Fördermöglichkeiten

? Herr Weinreich, wem empfehlen Sie den Eignungs-Check Heizung?

Die durchschnittliche Lebensdauer eines Heizkessels beträgt etwa 20 Jahre. Wer eine Heizung hat, die älter als 15 Jahre ist, sollte daher auf einen Ausfall vorbereitet sein und sich rechtzeitig beraten lassen. Damit verschafft man sich einen zeitlichen Spielraum für die Auswahl einer geeigneten Heiztechnik. Anderenfalls wird die alte Technik oft nur ersetzt, ohne einen Technikwechsel vorzunehmen.

? Wie läuft der Eignungs-Check Heizung ab?

Nach Terminvereinbarung analysiere ich die Ausgangssituation vor Ort. Ich prüfe, welche Heiztechniken anhand der örtlichen und baulichen Gegebenheiten umsetzbar wären. Am Ende empfehle ich die drei besten Varianten anhand

? Wann lohnt sich ein Heizungstausch und wann ein Systemwechsel?

Effiziente Heizsysteme werden bei den aktuellen Energiepreisen immer wichtiger. Wie schnell sich die Vorzeichen ändern können, haben wir gerade in den letzten Monaten gesehen. Daneben kommt es aber auch auf die Gesamtsituation des Gebäudes an. Bei älteren Gebäuden reduzieren auch eine neue Dämmung, neue Fenster und Türen die Energiekosten. Das kommt dann auch der Effizienz des Heizsystems zu Gute. Der Heizungstausch als ein wesentlicher und gut geförderter Baustein zur Energieeffizienz lohnt sich längerfristig für alle, bei denen ich bisher den Eignungs-Check Heizung durchgeführt habe.

Vielen Dank für das Gespräch.

Energieberatung: gefragt wie nie zuvor

Die gestiegenen Energiepreise führten 2021 zu einer sehr hohen Nachfrage nach Beratungen für Energieeinsparungen. Im Kern geht es allen Ratsuchenden darum, möglichst viel Energie und damit bares Geld zu sparen.

Wann lohnt sich eine Sanierung? Wo fängt man idealerweise an – erst das Dach oder erst die Heizung? Und bekomme ich Fördermittel für meine Sanierung? Über 10.000 Menschen konnte die Verbraucherzentrale Hessen 2021 bei ihren Fragen zur Energieeinsparung unterstützen. Damit steigerte sie die Beratungszahlen um mehr als 30 Prozent im Vergleich zum Vorjahr.

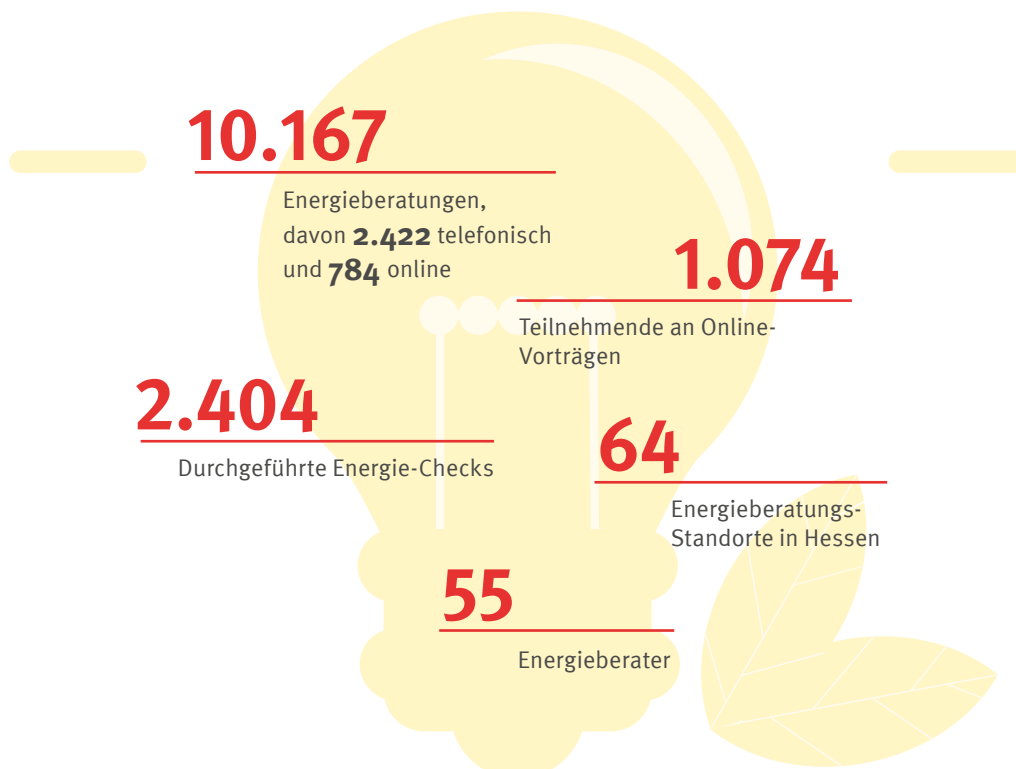
Hohe Nachfrage gab es bei den Energie-Checks: Mit 2.400 Vor-Ort-Terminen war es zeitweise nicht möglich, noch weitere Checkanfragen zu bedienen. Alleine die neue Investitionsberatung zum Heizungstausch, den Eignungs-Check Heizung, hat die Verbraucherzentrale 1.000 Mal durchgeführt.

Kontaktlose Beratungsformate waren weiterhin stark nachgefragt. Neben Beratungen am Telefon und online bietet die Verbraucherzentrale Hessen seit Mai stationäre Beratungen und ausgewählte Checks auch per Videoschle an. Besonders großes Interesse bestand wie-

der an den Online-Vorträgen, an denen über 1.000 Personen aus Hessen teilnahmen. Themen wie Heizungstausch, Solar & Photovoltaik sowie Fördermitteln standen besonders hoch im Kurs.

Kräfte bündeln in Wiesbaden

Bereits seit 2019 ist der Umweltladen Wiesbaden ein gemeinsamer Beratungsstützpunkt der Verbraucherzentrale Hessen und der Klimaschutzagentur Wiesbaden. Im September 2021 unterzeichneten beide Organisationen einen neuen Kooperationsvertrag. Ziel ist, privaten Haushalten in der Region Wiesbaden Möglichkeiten der Energieeffizienz und Energieeinsparung aufzuzeigen. So sollen die Sanierungsrate im Gebäudebestand erhöht, das Verbraucherverhalten im Sinne der Energieeinsparung positiv beeinflusst und die Energieverbräuche und CO₂-Emissionen deutlich gesenkt werden. Die Beratungen finden sowohl in der Beratungsstelle der Verbraucherzentrale als auch im Umweltladen statt. Alternativ können Ratsuchende verschiedene Energie-Checks buchen.



Hessen bekämpft Energiearmut

Für viele Menschen in Hessen war es auch im zweiten Jahr der Pandemie eine besonders große Herausforderung, die Energierechnungen zu bezahlen und Stromsperrern zu vermeiden. Ursächlich sind unter anderem die steigenden Energiepreise, Arbeitslosigkeit oder Kurzarbeit in Folge der Pandemie und der erhöhte Energieverbrauch aufgrund von Distanzunterricht und Homeoffice.

Im Jahr 2021 hat die Verbraucherzentrale Hessen insgesamt 365 hessische Haushalte mit Energieschulden im Rahmen des Projektes „Hessen bekämpft Energiearmut“ beraten.



„Wir haben in unserer Beratung oft brisante Fälle. Umso erfreulicher ist es, dass wir gut mit Energieversorgern zusammenarbeiten und es immer mehr hessische Akteure gibt, die Betroffene in unsere Beratung vermitteln.“

Nicole Hensel, Projektleiterin
„Hessen bekämpft Energiearmut“

Darunter war zum Beispiel eine Rentnerin, die sehr krank und auf ein Sauerstoffgerät angewiesen war. Wegen der Pandemie durfte sie ihre Wohnung nicht verlassen. Ihr wurde eine Stromsperre angedroht, weil sie die geforderte Sicherheitsleistung in Höhe von 215 Euro zusätzlich zu dem fälligen Abschlag nicht bezahlen konnte. Die Verbraucherzentrale Hessen setzte sich mit dem Energieanbieter in Verbindung und konnte erreichen, dass die Sicherheitsleistung nicht mehr eingefordert wurde. Außerdem konnte sie mit Hilfe eines ärztlichen Attestes deutlich machen, dass im Fall einer Stromsperre Lebensgefahr droht und die Rentnerin deshalb künftig keine Stromsperrern mehr befürchten muss.

In einem anderen brisanten Fall ging es um eine Familie mit Kindern im Alter von vier Monaten bis elf Jahren, der aufgrund eines Zahlungsrückstandes in Höhe von 1.900 Euro der Strom gesperrt wurde. Unter anderem konnte die Säuuglingsnahrung wegen der Stromsperre nicht zubereitet werden. Auch hier konnte die Verbraucherzentrale erreichen, dass die Stromsperre aufgehoben wurde. Die Familie musste dafür einen Teilbetrag überweisen und für den Restbetrag eine Ratenzahlung vereinbaren.

Erfreulich ist die gute Zusammenarbeit mit vielen hessischen Energieversorgern. Direkte Ansprechpersonen bei den Energieversorgern halfen dabei, die Kommunikationswege und Bearbeitungszeiten zu verkürzen. Auch die meisten hessischen Grundversorger trugen im Rahmen ihrer Möglichkeiten dazu bei, sachdienliche und verbraucherfreundliche Lösungen zu finden, wenn es darum ging, Energie-sperrern zu vermeiden.

Großes Interesse an diesem Beratungsangebot der Verbraucherzentrale zeigten die hessischen Wohlfahrtsverbände und andere kommunale Akteure. Insbesondere die Schuldner- oder Sozialberatungen und die Migrationsberatungsstellen vermittelten Ratsuchende an die Energieschuldenberatung. Auch die kommunalen Jobcenter verwiesen von Energiesperrern bedrohte Personen an unsere Beratung. Die Mitarbeitenden der Jobcenter informierten sich zudem im Rahmen von Online-Seminaren über das Projekt „Hessen bekämpft Energiearmut“.

Digital und aktuell – die Online-Angebote der Verbraucherzentrale

Spannende Online-Seminare, niedrigschwellige Informationen und die Einführung der Videoberatung – die Verbraucherzentrale Hessen baute im Jahr 2021 ihre digitalen Informationsangebote weiter aus. Besonders erwähnenswert: das neue Online-Tool, mit dem sich per Mausclick eine Patientenverfügung erstellen lässt.

Selbstbestimmt: die Online-Patientenverfügung

Eine auf die persönlichen Bedürfnisse abgestimmte Patientenverfügung zu erstellen – diesen kostenfreien Service bietet die Verbraucherzentrale seit Anfang November 2021 mit „Selbstbestimmt – die Online-Patientenverfügung der Verbraucherzentralen“. Auf Basis der Textbausteine, die das Bundesministerium der Justiz für eine schriftliche Patientenverfügung entwickelt hat, lassen sich mit dem neuen Online-Service die individuell passenden Kombi-

nationen der Textbausteine zusammenstellen. Erklärttexte und Hinweise helfen dabei, die Tragweite der eigenen Entscheidung zu verstehen und Hürden abzubauen. Bis Ende 2021 wurde das Tool über 84.000 Mal angeklickt und es wurden 9.162 Patientenverfügungen erstellt. Die Verbraucherzentrale Hessen war im Rahmen des Bundesprojektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ maßgeblich an der Entwicklung dieses Tools beteiligt.

Bundesweite „Woche der Vorsorge“

Erstmals haben die Verbraucherzentralen bundesweit gemeinsam im Rahmen einer Kampagnenwoche Online-Vorträge zu den Themen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung und digitaler Nachlass angeboten. An den 28 Vortragsterminen vom 20. bis 24. September 2021 nahmen 1.908 Personen teil. Die Verbraucherzentrale Hessen hat drei Online-Vorträge zu den Themen „Pati-

entenverfügung“ und „Digitaler Nachlass“ durchgeführt. An diesen drei Vorträgen nahmen 263 Personen teil, davon 95 aus Hessen. Insgesamt haben 257 Menschen aus Hessen (über 13% aller Teilnehmenden) die Vorträge der Verbraucherzentralen besucht. Die Verbraucherzentrale Hessen war maßgeblich an der Planung, Organisation und an der kommunikativen Begleitung dieser Kampagne beteiligt.

Einführung der Videoberatung

Seit Ende Mai 2021 bietet die Verbraucherzentrale Hessen ihre Beratungen auch als Videoberatung an. Damit steht hessischen Verbraucherinnen und Verbrauchern – neben der persönlichen oder telefonischen Beratung und der Online-Beratung – eine weitere Möglichkeit zu Verfügung, das vielfältige Beratungsangebot der Verbrau-

cherzentrale zu nutzen. Im Verlaufe des Jahres haben insgesamt 371 Personen diesen Beratungsweg genutzt. In den meisten Fällen (261) ging es um Beratungen zu Geld, Versicherungen und Krediten. Die Mehrheit der Ratsuchenden (213) kam aus Orten, an denen die Verbraucherzentrale Hessen keine Beratungsstelle unterhält.

Plastik sparen: beim Einkauf, zu Hause und unterwegs

Neben Artikeln zu Kunststoffen in Wasch- und Reinigungsmitteln und Rezepten für Kosmetik und Reinigungsartikel für die Landingpage des Projektes hat die Verbraucherzentrale mit der dreiteiligen Online-Seminarreihe „Plastik sparen im Alltag“ insgesamt 281 Menschen erreicht. Zudem erstellten die Expertinnen die Smartphone-Rallye „Achtung Plastikbombe!“ und Videos mit praktischen Alltagstipps. Zum Mitmachen lud

die Aktion „Deine Ideen für ein plastikfreieres Leben“ ein. Die gesammelten Ideen veröffentlichte die Verbraucherzentrale auf ihrer Website. Postkarten mit coolen Sprüchen sowie ein Folder über Mikroplastik sparen bei Kunstfasern, nachhaltigen Einkauf und Pflege von Textilien ergänzten die digitalen Angebote. Das Projekt wird vom Hessischen Umweltministerium gefördert.

Genießen statt verschwenden: Lebensmittel retten im Alltag

Warum enden in Deutschland jährlich etwa zwölf Millionen Tonnen Lebensmittel im Müll – die Hälfte davon aus den privaten Haushalten? Welche Lebensmittel landen besonders häufig in der Tonne statt auf dem Teller? In ihrem Online-Seminar möchte die Verbraucherzentrale die Teilnehmenden für die Ursachen der Lebensmittelverschwendung beim Einkauf, der Lagerung, der Zubereitung und dem Verzehr von Lebens-

mitteln sensibilisieren. Ziel ist, gemeinsam Stellschrauben zu finden und praktikable Lösungen zu erarbeiten, mit denen es gelingt, die Menge der Lebensmittelabfälle in privaten Haushalten zu reduzieren. Das Online-Seminar wurde 2021 im Rahmen der Gemeinschaftsaktion „Genießen statt wegwerfen, Lebensmittelverschwendung stoppen“ konzipiert, als Workshop erprobt und steht nun zum Einsatz für 2022 bereit.

Im Quartier: Neugier erzeugen und Wissen vermitteln

Niedrigschwellige, aufsuchende Verbraucherarbeit setzt eine geeignete Zielgruppenansprache voraus. Um trotz pandemiebedingter Beschränkungen den Kontakt zu den Menschen im Darmstädter Pallaswiesen- und Mornwegviertel (PAMO) halten zu können, nutzt die Verbraucherzentrale im Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ seit 2021 einen Messengerkanal. Über 40 feste Abonnenten mit bis zu 150 Views pro Post informieren sich hier über Veranstaltungen

im PAMO und aktuelle Verbrauchertipps. Auch in der ersten Stadteilzeitung im Quartier, die mit einer Auflage von 1.000 Exemplaren verteilt wird, veröffentlicht die Verbraucherzentrale ansprechende Verbrauchertipps, unter anderem in Form eines Comics. Diese Formen der Ansprache sind eine wertvolle Ergänzung zur persönlich aufsuchenden Arbeit der Verbraucherzentrale im Quartier.

Das sagen Verbraucher über uns

Eine der wichtigsten Institutionen für uns Verbraucher hier in Hessen.

Ich möchte mich bei Ihnen für Ihren unermüdlichen Einsatz in der Beratungsstelle und die ausgezeichneten, informativen und sehr nützlichen Beiträge in der Fuldaer Zeitung bedanken.

Die Verbraucherzentrale war bisher die einzige Institution, die mich bei einer Beschwerde gegen eine dubiose Firma für Nahrungsergänzungsmittel unterstützt hat – dafür ein ganz herzliches Dankeschön.

Vielen Dank für die Vorsorge-Woche! Gerne wiederholen. Tolles einstündiges Format! Das sind so essentielle Themen und wenig besprochen.

Ich habe mein Ziel erreicht. Danke.

Ich bin beeindruckt, wie gründlich Sie den Sachverhalt nachgehen und auch wie professionell Sie Aufklärung schaffen.

Unsere Beratung in Zahlen

79.199

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

7.260

Teilnehmende an Vorträgen oder Seminaren

7

Beratungsstellen

61.191

Beratungen zu den Themen Altersvorsorge, Energiesparen, Ernährung, Finanzen, Gesundheit, Recht, Telekommunikation und Versicherungen

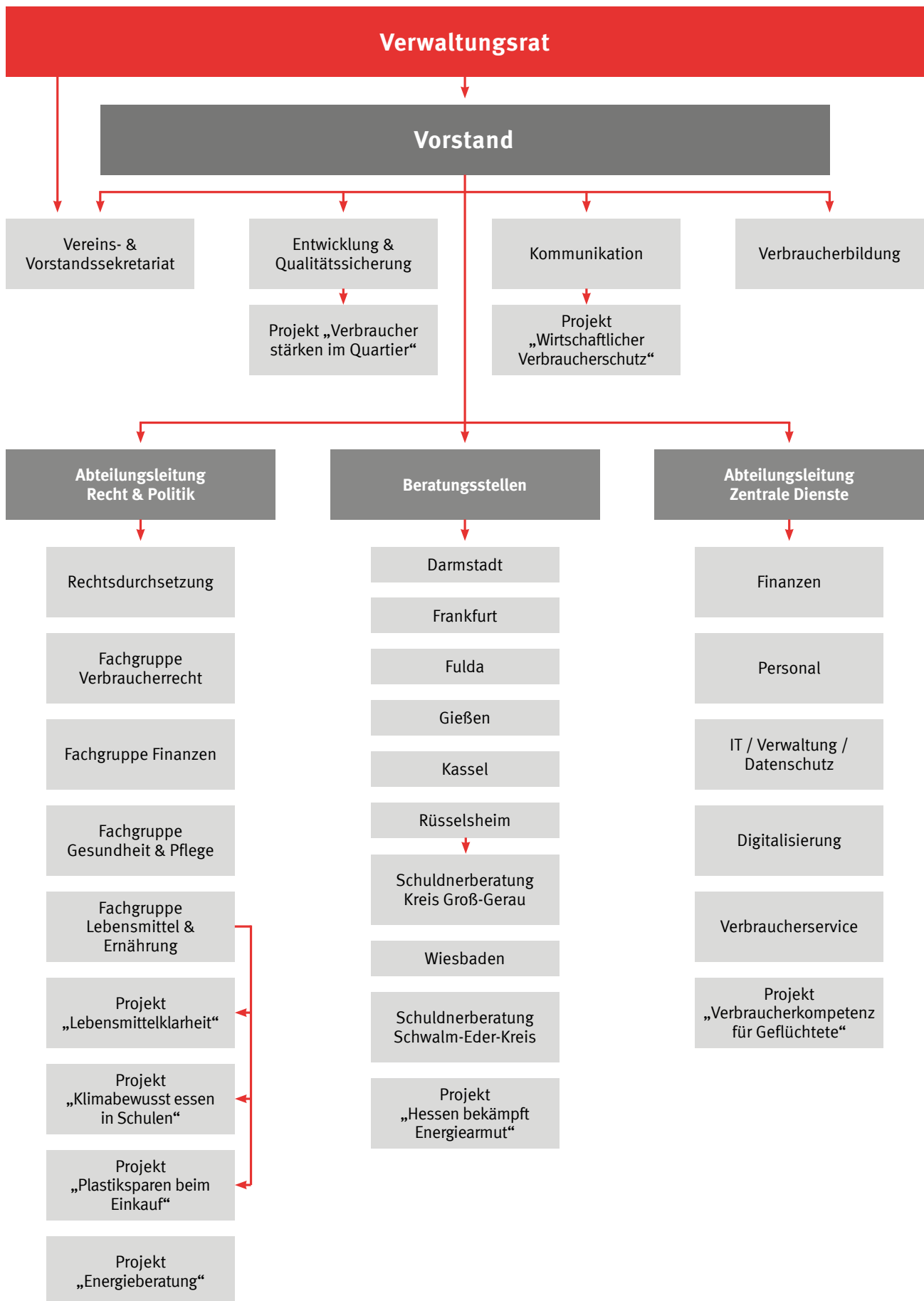
97

Mitarbeitende, davon **29** in der Beratung und **22** im Verbraucherservice

Einnahmen			
Hessisches Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz		3.063.864,32 €	54,94 %
Institutionelle Förderung	2.640.000,00 €		
Projekt „Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge“	60.613,38 €		
Projekt „Hessen bekämpft Energiearmut“	150.967,74 €		
Projekt „Klimabewusst essen an Schulen“	53.986,01 €		
Projekt „Plastik sparen: beim Einkauf, zu Hause und unterwegs“	94.538,31 €		
Sonstige Projekte und Werkverträge (Algorithmenkontrolle, Voice SEO Optimierung, Hessischer Verbraucher- tag, Tag der Verbraucherbildung, Vorprojekt Vernetzungsstelle Kita)	63.758,88 €		
Hessisches Ministerium für Soziales und Integration		25.717,15 €	0,46 %
Projekt „Bildungsort Esstisch“	25.717,15 €		
LandesEnergieAgentur Hessen GmbH		6.728,97 €	0,12 %
Energieberatungskampagne	6.728,97 €		
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		223.980,00 €	4,02 %
Projekt „Verbraucherinformation für Ernährung“	218.266,44 €		
Projekt „Gut essen macht stark“	5.713,56 €		
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz		162.558,33 €	2,91 %
Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	162.558,33 €		
Kommunen		798.568,28 €	14,32 %
Kommunale Zuschüsse Verbraucherberatung	273.236,09 €		
Projekt „Schuldner- und Insolvenzberatung Kreis Groß-Gerau“	370.594,03 €		
Projekt „Schuldnerberatung im Schwalm-Eder-Kreis“	154.738,16 €		
Bundesmittle per Weiterleitung vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)		737.704,83 €	13,23 %
Projekt „Energieeinsparberatung“	170.967,00 €		
Projekt „Lebensmittelklarheit“	407.066,76 €		
Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“	126.838,27 €		
Erstattung Netzwerkgruppenarbeit	32.832,80 €		
Bietergemeinschaft der Verbraucherzentralen Marktbeobachtung		226.972,33 €	4,07 %
Einnahmen Marktbeobachtung	226.972,33 €		
Eigene Einnahmen		330.593,32 €	5,93 %
Beratungsentgelte	200.309,08 €		3,59 %
Veranstaltungen	40.585,84 €		0,73 %
Ratgeberverkauf	9.484,77 €		0,17 %
Erstattungen Rechtsdurchsetzung	20.586,67 €		0,37 %
Spenden, Bußgelder	25.934,36 €		0,47 %
Sonstige Einnahmen	33.692,60 €		0,60 %
Summe der Einnahmen		5.576.687,53 €	

Ausgaben			
Personalkosten		4.410.395,57 €	78,11 %
Sachkosten		1.236.111,02 €	21,89 %
Materialkosten	8.613,12 €		0,15 %
Abschreibungen, GwG's	53.127,58 €		0,94 %
Lizenzgebühren	45.523,14 €		0,81 %
Geschäftsbedarf, Fachliteratur	51.317,99 €		0,91 %
Telefon und Porto	30.954,96 €		0,55 %
Veröffentlichungen und Veranstaltungen	98.007,96 €		1,74 %
Raumkosten	436.068,74 €		7,72 %
Reparaturen, Instandhaltung	236.442,17 €		4,19 %
Mieten für Geräte	20.204,46 €		0,36 %
Abgaben und Versicherungen	6.143,69 €		0,11 %
Honorare für freie Mitarbeiter	66.751,56 €		1,18 %
Reisekosten	9.826,75 €		0,17 %
Beratungskosten, externe Dienstleister	121.640,99 €		2,15 %
Fortbildungen	12.904,09 €		0,23 %
Sonstige Sachkosten	38.583,82 €		0,68 %
Summe der Ausgaben		5.646.506,59 €	
Fehlbetrag 2021		- 69.819,06 €	

Erläuterung Ergebnisentwicklung 2020/2021	
Überschuss 2020	316.276,04 €
Verlustvortrag aus Vorjahren zum 31.12.2020	- 24.287,46 €
Zuführung zweckgebundene Rücklage Umbau Informationszentrum	- 260.000,00 €
Zuführung Betriebsmittlrücklage	- 56.276,04 €
Entnahme aus Rücklage Umbau Infozentrum in 2021	249.622,28 €
Ergebnisentwicklung 2020/2021	155.515,76 €



Mitglieder und Verwaltungsrat

Die Verbraucherzentrale Hessen ist ein gemeinnütziger eingetragener Verein. Ihre Organe sind die Mitgliederversammlung, der Verwaltungsrat und der Vorstand. Verbände und Vereinigungen, die den Verbraucherschutz fördern wollen, können ordentliches und stimmberechtigtes Mitglied der Verbraucherzentrale Hessen werden und den Verbraucherschutz mitgestalten. Etwa 120 Fördermitglieder unterstützen die Verbraucherzentrale Hessen ideell und mit einem Jahresbeitrag von mindestens 20 €.

Mitgliedsverbände

- 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.
- Hessischer Volkshochschulverband e. V. (seit 01.04.2021)
- 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

Am 22.06.2021 hat die Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale Hessen turnusmäßig einen neuen Verwaltungsrat gewählt. Dieser besteht aus folgenden Personen:

Vorsitzende

- Barbara Ulreich, Weiterbildung Hessen e. V.

Stellvertretende Vorsitzende

- Eva-Maria Winckelmann, Deutscher Mieterbund, Landesverband Hessen e. V.
- Andrea Wirtz, DHB Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V.

Mitglieder

- Hannelore Andree, dbb Beamtenbund und Tarifunion, Landesbund Hessen
- Dr. Ulf Immelt, Deutscher Gewerkschaftsbund, Bezirk Hessen-Thüringen
- Andrea Müller-Nadjm, Verband Wohneigentum Hessen e. V.
- Hildegard Schuster, Landfrauenverband Hessen e. V.

Die Verbraucherzentrale Hessen dankt den ausgeschiedenen Mitgliedern des Verwaltungsrates Peter-Martin Cox, Klaus Heierhoff, Elke Keppel, Gert Reeh und Liane Reichhart für ihren langjährigen und unermüdlichen Einsatz.

Auszeichnung für Elke Keppel

Bereits im April 2020 erhielt die damalige Vorsitzende des Verwaltungsrates der Verbraucherzentrale Hessen, Elke Keppel, die Mitteilung, dass sie für ihr ehrenamtliches Engagement mit dem Bundesverdienstkreuz ausgezeichnet wird. Die persönliche Übergabe fand am 22.07.2021 beim Regierungspräsidium Darmstadt statt. Vorstand und Mitarbeitende der Verbraucherzentrale Hessen gratulieren herzlich und danken Elke Keppel für ihr langjähriges, herausragendes Engagement.



V.r.n.l.: Regierungspräsidentin Brigitte Lindscheid, Elke Keppel, Heinz-Dieter Hessler, Liane Reichhart – ehemalige Mitglieder des Verwaltungsrats, Ute Bitter, Verbraucherzentrale Hessen.

Wir beziehen Position: ausgewählte Pressemeldungen

Verpackungen mit grünem Anstrich

Verbraucherzentrale Hessen prüft Umweltversprechen auf Lebensmittel- und Kosmetikverpackungen.

Risikant statt nachhaltig: Plastikgeschirr mit Bambus & Co.

Verbraucherzentrale Hessen fordert Rückruf und Rücknahme.

Ausgepumpt

Verbraucherzentrale kritisiert Vorgehen von Fitnessstudios.

Schwierige Kontaktaufnahme

Verbraucherzentrale Hessen geht erfolgreich gegen Ryanair vor.

Ihr Kinderlein kommet

Verbraucherzentrale Hessen mahnt Sparkasse ab.

Massenkündigung der Gaslieferung: Kunden fühlen sich abgezockt!

Verbraucherzentrale Hessen warnt vor zweifelhaften Preismodellen.

Alle Pressemeldungen auf www.verbraucherzentrale-hessen.de/pressemitteilungen.

Unsere Medienarbeit in Zahlen

984

Kontakte mit Medien, davon **326** Interviews und Aufzeichnungen und **37** Auftritte in Live-Sendungen

1.055

Erwähnungen in den Medien, davon **685** Erwähnungen in solchen Medien, die in Hessen erscheinen. **501** Erwähnungen gingen auf unsere Pressemeldungen zurück

73

publizierte Pressemeldungen

264

Tweets bei Twitter

201

unterschiedliche Medien haben uns uns erwähnt. Am häufigsten erwähnten uns: Offenbach-Post (56), Kreis-Anzeiger (41), Südhessen-Woche (39), Gießener Anzeiger (35), Darmstädter Echo (32), Frankfurter Allgemeine Zeitung (30), Fuldaer Zeitung (29), Frankfurter Rundschau (25)

Impressum

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

Vorstand: Philipp Wendt

Texte: Ute Bitter, Wiebke Franz, Nicole Hensel, Dr. Stephanie Hoy, Eva Kerwien, Kai-Oliver Kruske, Peter Lassek, Katharina Lawrence, Peter Reinhardt, Anika Sauer, Claudia Weiss, Karl-Heinz Weinreich, Philipp Wendt, Kerstin Wolf.

Redaktion: Ute Bitter

Gestaltung: Annette Spiess

Druck: Umweltdruckhaus Hannover GmbH,
Langenhagen

Fotos, Tabellen und Grafiken:

Verbraucherzentrale Hessen:

Seite 6, 14, 16, 18, 21, 22, 23, 24, 26

Matthias Wenger: 4

Татьяна Олина, vecteezy.com: 8

brillianata, vecteezy.com: 9

Björn von Schlippe: 12

ismunandarrambe, vecteezy.com: 17

RP-Darmstadt: 25

Auflage: 200 Exemplare

© Verbraucherzentrale Hessen e. V.

Frankfurt am Main, 2022

Gendergerechtigkeit ist uns wichtig. Wo möglich, nutzen wir daher genderneutrale Begriffe. Nur dann, wenn das nicht möglich ist, verwenden wir entweder die männliche oder weibliche Form oder beides. Diese Formulierungen beziehen sich jedoch immer auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen, Sonderzeichen oder Interpunktionszeichen 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 und Verbraucherinnen 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. www.verbraucherzentrale-hessen.de.