



**VIELSEITIG.  
VERLÄSSLICH.  
VORAUSSCHAUEND.**

**verbraucherzentrale**

*Hessen*

## **VERBRAUCHERN Helfen**

Bedarfs- und zielgruppengerechte Angebote. Aktuell und mit praktischen Empfehlungen.

2

## **KOMPETENZ Einbringen**

Auf Missstände hinweisen. Verbraucherrechte weiterentwickeln. Maßnahmen vorschlagen.

3

## **PLANUNGS- Sicherheit Erhöhen**

Gespräche führen. Lösungen finden. Perspektiven schaffen.

4

### EINE STARKE VERBRAUCHER-ZENTRALE ...

... stärkt Verbraucherinnen und Verbraucher. Das nützt auch seriösen Anbietern und trägt zu mehr Rechtssicherheit bei.

Verbraucherinnen und Verbraucher profitieren von unseren niedrigschwelligen und oft kostenfreien Informations- und Beratungsangeboten:

- Erste Anlaufstelle ist unser Verbraucherservice.<sup>1</sup> Wer hier arbeitet, hilft sofort weiter – mit Hinweisen auf unsere kostenfreien Informationen, mit einem Beratungstermin oder mit einem Verweis an eine andere Einrichtung, wenn wir nicht helfen können.
- Mit unseren Hotlines zu aktuellen (Krisen-) Themen ermöglichen wir eine rechtliche Ersteinschätzung und schnelle Hilfe im Einzelfall.<sup>2</sup> Bei Bedarf ergänzen wir diese Hotlines thematisch oder weiten die Erreichbarkeitszeiten aus. Das hat sich insbesondere in der Corona-Pandemie und in der Energiepreiskrise bewährt. Über unsere Hotlines waren wir schnell und unkompliziert ansprechbar. Die Folge: Im Jahr 2022 verzehnfachten sich im Vergleich zum Vorjahr die Beratungszahlen im Energierecht.
- Fachberatungen, insbesondere zu Vorsorgethemen, stehen über verschiedene Kontaktwege zur Verfügung – persönlich, telefonisch oder per Video.
- Aktuelle Verbraucherinformationen auf [www.verbraucherzentrale-hessen.de](http://www.verbraucherzentrale-hessen.de) bieten praktische Handlungsempfehlungen, teilweise in Leichter Sprache<sup>3</sup>, auf Ukrainisch oder in anderen Sprachen, teilweise mit Legal-Tech-Anwendungen.

Mit diesen Angeboten erreichen wir Menschen in ihren konkreten Lebenssituationen, immer ihrem jeweiligen Bedarf entsprechend. So helfen wir in jedem Einzelfall – niedrigschwellig, kompetent und anbieterunabhängig.

### QUELLEN

- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/beratung-he/servicetelefon>
- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/beratung-he/hotlines>
- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/leichte-sprache>
- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/fluechtlingshilfe-he>

Aus knapp 60.000 Beratungen pro Jahr ziehen wir Erkenntnisse über die relevanten Märkte – auch für die Durchsetzung von Verbraucherrechten. Dieses Instrument nutzen wir, um die Rechte vieler zu stärken. Damit können wir die Gerichte von Einzelfällen entlasten und für mehr Rechtssicherheit im Verbraucherschutz sorgen. So haben wir zu Beginn der Energiepreiskrise eine Musterfeststellungsklage gegen einen unseriösen Energiediscounter eingereicht.<sup>5</sup> Bei Einführung des neuen Kündigungsbuttons im Jahr 2022 überprüften wir zusammen mit anderen Verbraucherzentralen, ob die Unternehmen die gesetzlichen Vorgaben umsetzten, und setzten das neue Verbraucherrecht bei führenden Zeitungsverlagen durch.<sup>6</sup> Und wir weisen erklärte Reichsbürger in ihre Schranken, wenn diese meinen, für ihre Kunden gelte das Recht eines Phantasiestaates.<sup>7</sup>

5 <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/musterfeststellungsklage-wir-klagen-fuer-sie-69967>

6 <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/vertraege-reklamation/kuendigungsbutton-muss-leicht-auffindbar-sein-83767>

7 <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/pressemeldungen/lebensmittel/nahrungsergaenzungsmittel/verbraucherzentrale-hessen-klagt-gegen-reichsbuerger-81488>

8 <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/sites/default/files/2023-07/jahresbericht-2022-verbraucherzentrale-hessen-web.pdf>, Seite 5 und 13

9 [https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk\\_oeffentlich\\_18-07-2023\\_1689678836.pdf](https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023_1689678836.pdf), Seite 44

10 [https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Verbrauchermitteilung/weitere/2023/Meldung\\_2023\\_03\\_03\\_Immobilien\\_Teilverkauf.html](https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Verbrauchermitteilung/weitere/2023/Meldung_2023_03_03_Immobilien_Teilverkauf.html); <https://www.spiegel.de/wirtschaft/service/bafin-warnt-vor-teilverkauf-von-immobilien-a-ec79de90-be8c-445c-9d66-17f8563291a5>;

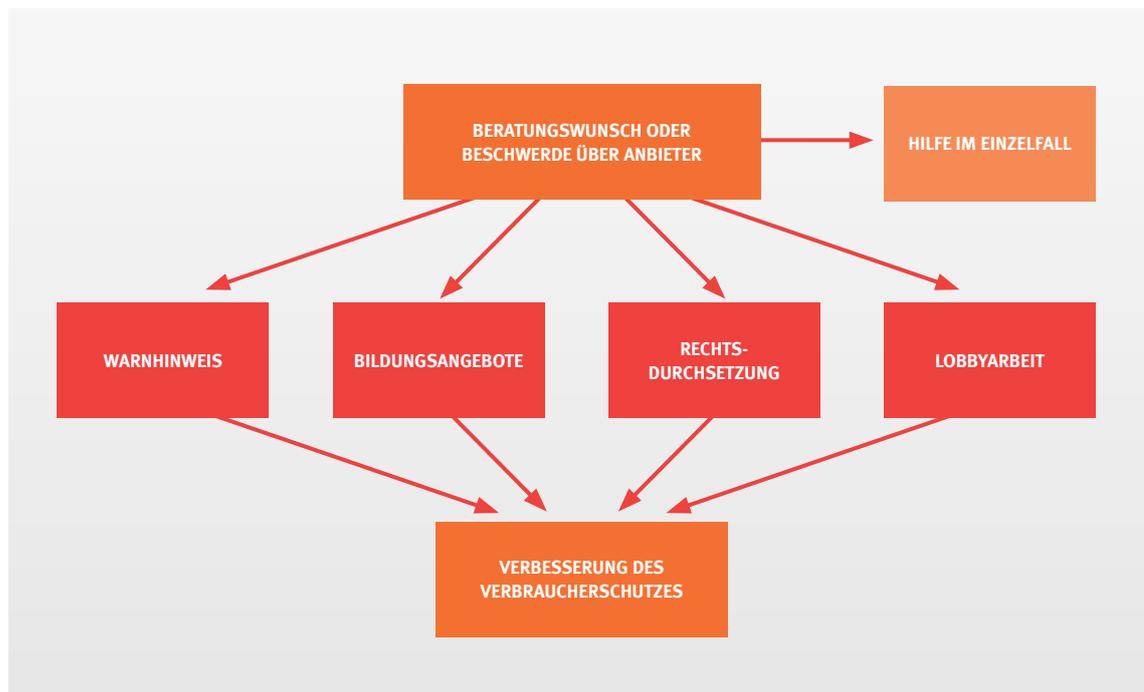
11 <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/nahrungsergaenzungsmittel-fuer-kinder-oft-zu-hoch-dosiert>

12 [https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk\\_oeffentlich\\_18-07-2023\\_1689678836.pdf](https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023_1689678836.pdf), Seite 97

13 <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/hessen-bekaempft-energiearmut>

14 <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/haertefallfonds-energieschulden>

MIT UNS WIRD VERBRAUCHERSCHUTZ IMMER BESSER



JEDE BERATUNG ODER BESCHWERDE TRÄGT DAZU BEI, DEN VERBRAUCHERSCHUTZ ZU VERBESSERN.

In den zurückliegenden Jahren hat sich viel getan in Sachen in Verbraucherschutz. Und das nicht nur auf EU-Ebene. Hier wird bereits vieles geregelt, was die Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern stärkt. Zudem haben Bund und Länder Möglichkeiten, den Verbraucherschutz zu verbessern.

So kann das Land Hessen

- über den Bundesrat und die Verbraucherschutzministerkonferenz darauf hinwirken, dass bundesweite Regelungen neu geschaffen oder verbessert werden;
- Maßnahmen ergreifen, die den Bürgerinnen und Bürgern in Hessen zu Gute kommen.

Die Verbraucherzentrale Hessen steht dabei als kompetenter, verlässlicher und kritischer Partner an der Seite der Landesregierung. Erkenntnisse aus Beratung und Marktbeobachtung fließen in konkrete Empfehlungen zur Verbesserung des Verbraucherschutzes ein.

Wie sich das auswirkt, zeigen die folgenden Beispiele:

Bundesweite Auswirkung hatte die von der Verbraucherzentrale Hessen im Jahr 2022 angestoßene Diskussion über den **Teilverkauf von Immobilien**<sup>8</sup> – ein Geschäftsmodell, das sich vorrangig an Seniorinnen

und Senioren wendet, die eine Immobilie, aber nicht genügend liquide Mittel haben. Die Verbraucherzentrale Hessen rückte dieses Thema in die politische Wahrnehmung. Die Verbraucherschutzministerkonferenz<sup>9</sup> und die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht<sup>10</sup> haben das Problem aufgegriffen.

Ein Marktcheck der Verbraucherzentralen zeigt: Fast 40 Prozent der **Nahrungsergänzungsmittel für Kinder** sind zu hoch dosiert oder grenzwertig.<sup>11</sup> Besonders problematisch daran: Die vom Bundesinstitut für Risikobewertung vorgeschlagenen sicheren Höchstmengen gelten erst für Personen ab 15 Jahren. So können hohe Dosen an fettlöslichem Vitamin A oder D Kopfschmerzen, Übelkeit oder Müdigkeit auslösen. Die unter Federführung der Verbraucherzentralen Hessen und Sachsen-Anhalt formulierten Forderungen nach Regulierung nahm die Verbraucherschutzministerkonferenz im Juni 2023 auf.<sup>12</sup>

Mit Projekten wie **Hessen bekämpft Energiesperren**<sup>13</sup> und dem **Härtefallfonds Energieschulden**<sup>14</sup> trägt das Land Hessen den besonderen Hilfebedarfen vieler Haushalte in Hessen Rechnung, die wegen der steigenden Energiepreise Gefahr laufen, dass ihr Versorger die Belieferung einstellt. Bei der Ausarbeitung dieser Projekte hat die Verbraucherzentrale Hessen ihre Erfahrungen aus der Beratung intensiv eingebracht.

## UNSERE VERBRAUCHERBERATUNG ...

... wirkt über den Einzelfall hinaus. Die gewonnenen Erkenntnisse bringen wir in unsere Beratungen mit der Politik ein.

# PLANUNGSSICHERHEIT ERHÖHEN.

## GUTER VERBRAUCHERSCHUTZ BRAUCHT PERSPEKTIVE

### MIT DER NEUEN LANDES- REGIERUNG ...

... wollen wir frühzeitig darüber sprechen, wie wir unsere Ideen für die Agenda 2028 gemeinsam umsetzen können.

In Zeiten von Pandemie und Energiekrise, aber auch im Normalbetrieb wird immer wieder deutlich: Die Arbeit der Verbraucherzentrale ist für die Menschen in Hessen unverzichtbar. Die Verbraucherzentrale punktet mit

- verlässlichen, kostenfrei verfügbaren Informationen,
- Beratungsangeboten, die persönlich und online zur Verfügung stehen,
- zielgruppengerechten Bildungsangeboten,
- der Durchsetzung von Verbraucherrechten.

Zudem ist sie Sachverständige für Entscheiderinnen und Entscheider in der Politik.

### AGENDA 2028 – VERBRAUCHERSCHUTZ IN HESSEN VERBESSERN

Es gibt eine Reihe von Herausforderungen, denen wir uns gemeinsam mit der neuen Landesregierung stellen wollen:

**Verbraucherberatung in ländlichen Räumen.** 50 Prozent der Menschen in Hessen leben in ländlichen Räumen. Auch sie haben Anspruch auf kompetente Verbraucherberatung.<sup>15</sup>

**Verbraucherbildung in Schulen.** Finanzbildung und Verbraucherschutz sind als Querschnittsthemen im hessischen Schulgesetz verankert. Angesichts der vielfältigen Themen sehen wir die Notwendigkeit eines Rahmenplans, der Lehrkräften Orientierung gibt. Zudem sollte es an jeder Schule mindestens eine für Verbraucherbildung geschulte Lehrkraft geben. Bei der Weiterbildung unterstützen wir.<sup>16</sup>

**Pflegerechtsberatung.** Neben der Pflegeberatung in den Pflegestützpunkten brauchen pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen Hilfe in rechtlichen Fragen, zum Beispiel im Zusammenhang mit der Einstufung der Pflegeversicherung oder bei Problemen mit den Leistungserbringern.<sup>17</sup>

Zudem gilt es, unsere **niedrigschwiligen Beratungsangebote** aufrechtzuerhalten und auszubauen.

Wir sehen es als Anerkennung für unsere bisherige Arbeit an, dass die demokratischen Parteien die institutionelle Förderung auf einen Euro pro Einwohner in Hessen anheben oder einen Inflationsausgleich gewähren wollen.<sup>18</sup> Wir wünschen uns, dass dies Eingang in den Koalitionsvertrag der nächsten Landesregierung findet. Und wir wünschen uns mehrjährige Finanzierungsvereinbarungen. Das bietet uns und dem Land Hessen Planungssicherheit.

## QUELLEN

- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/sites/default/files/2023-02/politikbrief-fruehjahr-2023.pdf>
- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/presse-meldungen/bildung-he/verbraucherbildung-an-schulen-flaechendeckend-verankern-77483>
- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/sites/default/files/2022-08/Forderungen-Pflege-LTW-2023-Hessen.pdf>
- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/verbraucherzentrale/raus-aus-der-krise-verbraucherschutz-staerkt-wirtschaft-83611>

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Hessen e. V.  
Große Friedberger Straße 13–17  
60313 Frankfurt am Main  
vzh@verbraucherzentrale-hessen.de

### Verantwortlich für den Inhalt

Philipp Wendt, Vorstand

### Texte

Ute Bitter, Stella Glogowski,  
Philipp Wendt

### Redaktion

Ute Bitter

### Gestaltung

Studio Workshop  
www.wrkshp.de

### Druck

Umweltdruckhaus Hannover GmbH,  
Langenhagen  
www.umweltdruckhaus.de

### Recherchieren Sie weiter

www.verbraucherzentrale-hessen.de