



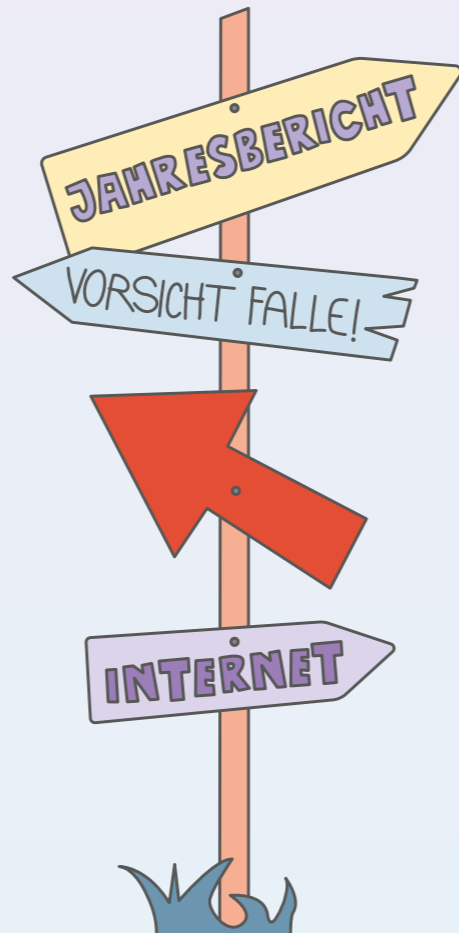
Verbraucherzentrale
Niedersachsen

Jahresbericht 2025





Vorwort	03
Beratung	04
Prävention	06
Veranstaltungen	08
Website	10
Presse	12
Social Media	14
Verbandsklageverfahren	16
Jahresabschluss	18
Organisation	20
Verbraucherstimmen	22



Vorwort

„Eine großartige Beratung, menschlich wie fachlich absolut top“, lautet eine aktuelle Online-Rezension unserer Dienstleistung. Immer wieder erreichen uns zahlreiche positive Rückmeldungen der Verbraucherinnen und Verbraucher – sowohl on- als auch offline. Besonders freuen wir uns darüber, dass unsere Beratungen die realen Probleme vieler Menschen lösen. Ein spezieller Dank gilt dabei unseren Verbraucherberaterinnen und -beratern. Sie geben unermüdlich professionellen, unabhängigen, aktuellen und individuellen Expertenrat zu den immer komplexer werdenden Verbraucheranfragen.

Als Verbraucherberatung „up to date“ bieten wir unsere Dienstleistung seit Jahren über unterschiedliche Wege an: neben der persönlichen Vor-Ort-Beratung beispielsweise auch mobil per Video, in zahlreichen Online-Vorträgen, auf Präsenz-Veranstaltungen sowie über eine sehr gut erreichbare telefonische Beratung mit echten Menschen am anderen Ende der Leitung.

Denn trotz der unterschiedlichen digitalen Möglichkeiten haben wir festgestellt, dass die Vor-Ort-Beratung nicht zu ersetzen ist. Zahlreiche Ratsuchende ziehen es vor, persönlich in eine unserer elf niedersächsischen Beratungsstellen zu kommen.

Randolph Fries
Vorstandsvorsitzender

Petra Kristandt
Geschäftsführerin

Anfang 2026 sind wir übrigens mit unserer Geschäfts- und Beratungsstelle in Hannover umgezogen: für mehr Barrierefreiheit und eine bessere Erreichbarkeit. Einen Eindruck bekommen Sie von den Fotos in diesem Bericht.

Was die Verbraucherinnen und Verbraucher neben der fachlichen Kompetenz unserer Kolleginnen und Kollegen häufig lobend hervorheben, sind Dinge, die anderswo verlorengegangen zu sein scheinen: Da wurde sich „echt Zeit genommen“ – so eine Bewertung. „Alles verständlich erklärt“ oder es stellte sich „ein großes Beruhigungsgefühl“ ein. Freundlichkeit und Empathie spielen bei Ratsuchenden, die manchmal gestresst bis verzweifelt in unsere Beratung kommen, eine große Rolle. Menschlichkeit, Vertrauen und Glaubwürdigkeit sind in diesen Zeiten wichtiger denn je. Vorstand und Geschäftsführung bedanken sich deshalb nicht nur bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihr großes Engagement für die Bürgerinnen und Bürger, sondern auch bei unseren Unterstützerinnen und Unterstützern für eine planungssichere Finanzierung der Verbraucherzentrale Niedersachsen! Details enthält unser Jahresbericht 2025.

Wir wünschen viel Freude beim Lesen!

Beratung

Wir hören zu, wir beraten

Individuelle Anliegen stehen im Mittelpunkt – verständlich, unabhängig und lösungsorientiert.

187.229
KONTAKTE

71.134
BERATUNGEN

TOP 5 Beratungsthemen

1. Energieeinsparung und Energierecht
2. Kauf-, Werk-, Dienstleistungsvertragsrecht
3. Telekommunikations- und Internetrecht
4. Finanzdienstleistung, Baufinanzierung und Altersvorsorge
5. Versicherung und Krankenversicherung/Patientenverfügung

Verbraucherkontakte und Beratungen: Leichtes Plus im Vergleich zum Vorjahr

187.229 Verbraucherkontakte weist unsere Statistik für das Jahr 2025 aus. Verglichen mit dem Vorjahr ist das ein Plus von ca. 6,4 %. Neben den Beratungen erfüllen wir auch eine Verweisfunktion: Seien es Mietrechts- oder Schuldenprobleme – zahlreiche Bürgerinnen und Bürger nutzen unsere Beratungsstellen oder das Service-Telefon als Anlaufstelle für eine Vielzahl von Fragen. Wir geben Hilfe zur Selbsthilfe und verweisen an entsprechende Stellen.

Die an sich schon hohe Zahl der Beratungen stieg im Jahr 2025 um 4 % auf 71.134 an. Hier spiegelt sich der anhaltend hohe Bedarf der Verbraucherinnen und Verbraucher nach individueller und anbieterunabhängiger Beratung wider.

Erneut deutlich an der Spitze liegen die Nachfragen zum Themenbereich Energie: Das liegt einerseits an den zahlreichen Fragen zu Wärmepumpen, Solaranlagen, Dämmung oder weiteren Themen zur Energieeinsparberatung. Andererseits hatten die Verbraucherinnen und Verbraucher einen hohen Beratungsbedarf hinsichtlich energierechtlicher Themen. Hierzu zählten Probleme beim Anbieterwechsel von Strom und Gas, überhöhte Abrechnungen oder unklare und überzogene Kostenpositionen von Versorgern bzw. Handwerks-

unternehmen. Erfreulich hohen Zuspruch gab es von Seiten der Verbraucherinnen und Verbraucher für das Mitte des Jahres 2025 neu gestartete Angebot zum Vergleich von Wärmepumpenangeboten. Hier können Ratsuchende im Vorfeld der Beratung die ihnen vorliegenden Angebote der Anbieter hochladen.

Im Bereich des allgemeinen Vertragsrechts sowie im Themenbereich Telekommunikation und Internet ist ein deutlicher Zuwachs zu verzeichnen. Deshalb belegen diese Beratungsthemen Platz 2 und 3 unseres TOP 5-Rankings. Schlechte Internet-Verbindungsleistungen trotz hoher Kosten, intransparente Vertragsgestaltungen beim Glasfaserausbau – inklusive monatelanger oder sogar jahrelanger Verzögerungen – sind neben den regelmäßig wiederkehrenden Nachfragen zu Festnetz-, Mobilfunk- und Internetverträgen nur einige Beispiele dafür, mit welchen Problemen Verbraucherinnen und Verbraucher zu uns kommen. Eine Rolle spielt hier weiterhin die Durchsetzung von Minderungs- oder Kündigungsrechten.

In den Beratungszahlen zum allgemeinen Vertragsrecht sind auch sämtliche Beratungen zum Thema Reiserecht enthalten. Flugausfälle, Verspätungen und Überbuchungen beschäftigen Verbraucherinnen und Verbraucher im Jahr 2025 ebenso

wie anhaltende Probleme mit Pauschalreiseanbietern. Im Jahresbericht 2024 machten wir erstmalig auf ein junges Phänomen aufmerksam: das Thema „Fake-Dienstleistungen“. **Das sind Dienstleistungen, die eigentlich kostenfrei sind, jedoch gegen ein Entgelt angeboten werden. Leider weitet sich diese Problematik zunehmend aus.** Ein aktuelles Beispiel dazu lesen Sie auch bei den Erfolgen des Fakeshop-Finders der Verbraucherzentralen auf der nächsten Seite.

Beständig bleibt der auf Platz 4 gelistete Bereich „Finanzdienstleistungen, Baufinanzierung und Altersvorsorge“. Fragen zur Immobilienfinanzierung und Altersvorsorge sowie Probleme, die durch dubiose Geschäfte mit Krediten und Geldanlagen entstehen, treiben Verbraucherinnen und Verbraucher hier um. **Unter anderem aufgrund der anstehenden politischen Weichenstellungen, insbesondere im Bereich Altersvorsorge, wird der Beratungsbedarf der Ratsuchenden in diesen Bereichen zukünftig wohl kaum nachlassen.** Dies gilt sicherlich ebenso für den Platz 5 im Ranking „Versicherungen und Krankenversicherung/Patientenverfügung“ Die bereits im Jahr 2025 gestiegenen Beiträge der Kranken- und Pflegeversicherungen führten hier zu einem erhöhten Beratungsbedarf.





Prävention

Wir helfen vorzubeugen

Über 420.000 Aufrufe des Fakeshop-Finders allein aus Niedersachsen und weit über 45.000 in der Rubrik „Vorsicht Falle“ unterstreichen die Relevanz betrügerischer Onlineshops.

MEHR ALS
100.000
FAKESHOPS
ERKANNT



Digitale Tools immer erfolgreicher

Wären wir präventiv nicht so erfolgreich tätig, hätten Verbraucherinnen und Verbraucher sicher einen weitaus höheren Beratungsbedarf. Damit „das Kind nicht erst in den Brunnen fällt“, ging bereits vor 14 Jahren unsere innovative Rubrik „Vorsicht Falle“ an den Start. Bestens genutzt und etabliert werden kurze Warnungen vor Fallstricken im Verbraucheralldag schnell und aktuell angezeigt. Meist stammen die Informationen direkt aus dem Beratungsalltag. Der Gedanke dahinter: Wenn bereits eine Person auf Abzock-Maschen hereingefallen ist, sollten weitere Fälle verhindert werden.

Bundesweit hat der Fakeshop-Finder mittlerweile rund 14.500 Aufrufe pro Tag. Verbraucherinnen und Verbraucher geben einen Shop-Namen ein und per Ampelsystem sehen sie sofort, ob sie das Angebot nutzen können oder lieber die Finger davon lassen sollten. Jeden kann es treffen, denn die Maschen der Betrügerinnen und Betrüger werden immer perfider. Mit uns betreiben acht weitere Verbraucherzentralen dieses erfolgreiche KI-basierte Tool.

Aktuelles:

An Dreistigkeit nicht mehr zu überbieten: Das Portal rentnerauskunft.de ähnelt in Gestaltung, Farbgebung und Aufbau stark dem Original der Deutschen Rentenversicherung. Die Abzock-Masche: Der Anbieter des Fakeshops verlangt 29,90 Euro für Renteninformationen, die auf dem seriösen Portal der deutschen Rentenversicherung kostenfrei zu erhalten sind. Wir gehen rechtlich dagegen vor.

Digitale Prävention: Die Listung in der Website-Rubrik „Vorsicht Falle“ sowie die rote Ampel im Fakeshop-Finder warnen die Verbraucherinnen und Verbraucher vor unseriösen Angeboten.



- Fakeshop-Finder ausgezeichnet
- **European Crime Prevention Award 2025**
- **Deutscher Präventionspreis 2026**
- Bundesweit einzigartig
- KI-gestützt
- Schützt täglich tausende Menschen vor Betrug

Veranstaltungen

Wir kommen sogar ins Wohnzimmer

Zu unseren Veranstaltungen zählen Vorträge (sowohl online als auch live vor Ort), Aktionstage, Infostände, die Teilnahme an Ausstellungen, Messen oder auch an Fachtagungen Dritter. Besonders beliebt sind die Online-Vorträge – ganz bequem über den heimischen Rechner.

Online-Vorträge sind weiterhin gefragt

150 Teilnehmende – das war ein Rekord, den unser Energieteam bei einem digitalen Vortrag zum Thema Heizungstausch und Wärmepumpe verzeichnete. In Kooperation mit der Klimaschutz- und Energieagentur Niedersachsen erhielten Verbraucherinnen und Verbraucher Antworten zu Fragen wie: Welche Heiztechniken bieten sich für mein Gebäude an? Welche Alternativen zu Öl- und Gasheizung gibt es und wieviel Energie lässt sich sparen?

Digitale Vorträge boomen und wir sind erfolgreich auf den Zug aufgesprungen. Denn nach wie vor ist die Verbraucherinformation Kern unseres Angebots. Damit unsere Zielgruppe „alle Verbraucherinnen und Verbraucher“ gut abgeholt wird, haben wir mittlerweile verschiedene Vortragsformate entwickelt, um möglichst allen Ratsuchenden gerecht zu werden.

Da gibt es beispielsweise mit „Lunch and Learn“ eine knackige, kurze Präsentation für eine halbstündige Mittagspause – im Jahr 2025 beispielsweise zum Thema „Online-Coaching“. Hier ging es natürlich nicht darum, die Teilnehmenden zu coachen. Im Gegenteil: Unseriöse und überbeuerte Coaching-Angebote griffen im Jahr 2025 weiter um sich und wir klärten über diese Kostenfalle auf. Ebenso beliebt: die

Angebote „Digitale Vorsorge und Nachlass“ sowie „Versicherungen: Welche sind wichtig?“.

Neben „Lunch and Learn“ ist die **Gruppenberatung im Anschluss an den Informationsteil eines Vortrags zu Energiethemen ein gern gebuchtes Angebot.** Aufgeteilt in verschiedene digitale Räume können Teilnehmende ihre individuellen Fragen in Kleingruppen mit unseren Expertinnen und Experten klären.

Eine hohe Nachfrage verzeichneten auch unsere digitalen Veranstaltungen zu zahlreichen technischen Themen: Lohnt sich ein Balkonkraftwerk? Wozu benötigt man ein Smart-Meter und wie sinnvoll sind dynamische Stromtarife? Wie kann ich beim Surfen im Internet meine Privatsphäre schützen? Wie kann ich die Kontrolle über meine Daten behalten und mich und meine Kinder vor Manipulation bewahren? Was ist bei einem Glasfaseranschluss zu beachten?

Zahlreiche Vorträge und Workshops fanden wieder im Themenbereich „Ernährung“ statt. Das Besondere: Das Team ist besonders aktiv im Bereich der fachlichen Multiplikatorinnen und Multiplikatoren. Workshops und Fachtagungen rundeten hier das Spektrum ab. Und insbesondere die jüngsten Verbraucherinnen und Verbraucher

wurden erreicht: Ob „Power Kauer“, „Zuckerworkshop“ oder „Check dein Essen“. Die Liste der Angebote für Schulen und Kindertagesstätten ist lang.

Messeteilnahmen und Aktionstage rundeten unsere Verbraucherschutzaktivitäten ab. Dort zeigen wir gern Präsenz und haben ein offenes Ohr für die Sorgen und Nöte der Verbraucherinnen und Verbraucher. Erkenntnisse aus diesen Großveranstaltungen fließen anschließend in unsere Arbeit ein.

Messeteilnahmen und Aktionstage (Auszug):

- Bauen und Wohnen, Göttingen
- B.I.G. auf der ABF Hannover
- Entdeckertag der Region Hannover
- Grüne Woche, Berlin
- infa Hannover



Verlässliche Verbraucherinformationen – aktuell, schnell und individuell

🔍 TOP 5 WEBSITEARTIKEL	
1.	BETRUGSMASCHEN AUF KLEINANZEIGENPORTALEN
2.	UNTERSCHIED GARANTIE UND GEWÄHRLEISTUNG
3.	TUPPERWARE INSOLVENT
4.	GIROKARTE, DEBITKARTE, KREDITKARTE
5.	INKASSOFORDERUNG VON EOS DEUTSCHER -INKASSO DIENST VERUNSICHERT
ZUGRIFFSZAHLEN WEBSITE 3.041.870	

ÜBER 5%
MEHR ALS IM
VORJAHR

Suchmaschinen und Künstliche Intelligenz: Wie erfolgreiche Websiteartikel eine Brücke zur Beratung bauen

Stellen Sie sich eine Person vor, die nicht weiß, dass es eine Verbraucherzentrale gibt oder zumindest keine Vorstellung davon hat, **welchen Mehrwert eine unabhängige Verbraucherberatung bietet**. Leider ist diese Person auf eine Betrugsmasche in einem Kleinanzeigenportal hereingefallen. Sie nutzt zunächst lediglich die Informationen, die nach Suchmaschinen-Eingabe der entsprechenden Stichworte mit Hilfe von KI ganz oben ausgegeben werden. Der Text verweist auf die Verbraucherzentrale Niedersachsen als Quelle. Das Betrugsopfer folgt dem hinterlegten Link und gelangt zu unserem Websiteartikel „Betrugsmaschen auf Kleinanzeigenportalen im Internet“ aus dem sich die KI bedient hatte. Im Artikel ist der Hinweis „zur Beratung“ zu finden, der zu einer Terminbuchungsmöglichkeit bei der Verbraucherzentrale Niedersachsen führt.

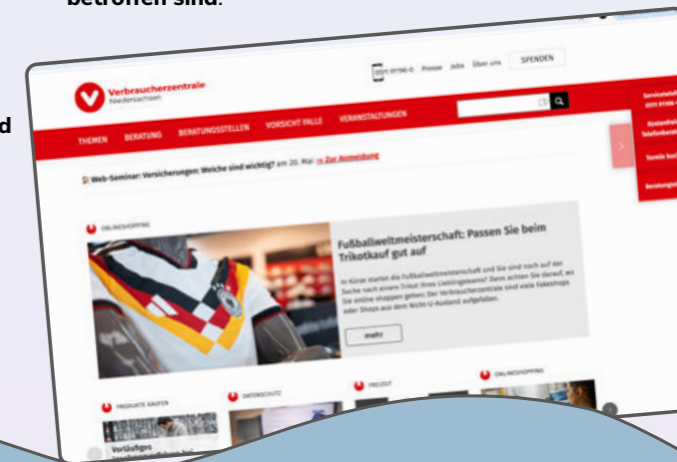
So oder so ähnlich sieht der Weg vieler Verbraucherinnen und Verbraucher in unsere Beratung aus. Natürlich gibt es auch zahlreiche andere Einstiege auf unsere Website über Suchmaschinen.

Zudem kennen etliche Nutzerinnen und Nutzer die Verbraucherzentrale und steuern unsere Website direkt an. Kurzum: **„Betrugsmaschen auf Kleinanzeigenportalen im Internet“ war im Jahr 2025 der meistbesuchte Artikel unserer Website**. Kein Wunder, denn unzählige Menschen sind in Sachen Kleinanzeigen aktiv.

Der zweitplatzierte Artikel im Ranking „Unterschied zwischen Garantie und Gewährleistung“ ist ein echter Dauerbrenner. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher informieren sich zu diesem Thema, denn Unterschiede zwischen gesetzlicher Gewährleistung und freiwilliger Garantie sind offenkundig nicht jedem geläufig.

Aktualität zählt zum A und O einer informativen Website. **Bei „Tupperware insolvent – was wird aus 30-Jahre Garantie“ waren unsere Fachreferentin und unsere Online-Redaktion besonders schnell**. Hier bekamen Verbraucherinnen und Verbraucher frühzeitig Informationen zu den Garantieverpflichtungen des insolventen An-

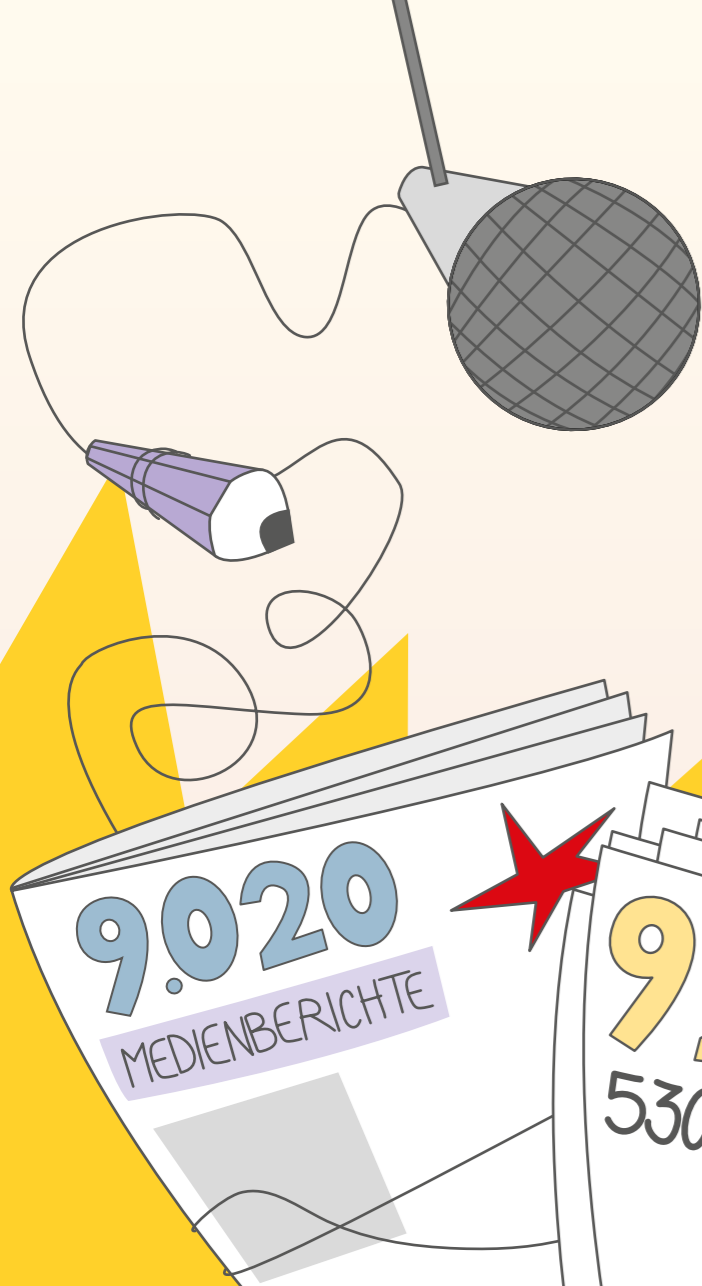
bieters. Deshalb belegt der Artikel Platz drei in unserem Ranking. „Girocard, Debitkarte, Kreditkarte – Wo liegen die Unterschiede?“ folgt auf Platz vier: auch dieses Thema ist ein Dauerbrenner, dessen Relevanz meistens erst dann bemerkt wird, wenn es (vor allem im Ausland) Zahlungsprobleme gibt, weil z. B. eine Karte nicht akzeptiert wird und zusätzliche Kosten entstehen. **Dass der Bericht „Inkassoforderung von EOS Deutscher Inkassodienst verunsichert“, auf Platz fünf der TOP 5 Websiteartikel kam, zeigt den Bedarf an gesicherten Informationen und Beratung, wenn viele Verbraucherinnen und Verbraucher betroffen sind.**



Presse

Wo wir in den Medien auftreten

Hannoversche Allgemeine Zeitung, heise online, Bild.de, t-online.de, Tagesschau, n-tv, Der Spiegel, NDR, DIE WELT, FAZ.NET, Stern, ZEIT online, RTL, Handelsblatt, Süddeutsche Zeitung, Berliner Morgenpost und viele mehr



Verbraucherthemen mit Relevanz: die Anzahl der Medienberichte ist im Vergleich zum Vorjahr um über 50 % angestiegen

Aktuelle Entwicklungen einordnen, vor Betrugs-
maschen warnen oder praxisnahe Tipps geben: Die
Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale
Niedersachsen waren auch im vergangenen Jahr
als Ansprechpersonen für Journalistinnen und
Journalisten sehr gefragt.

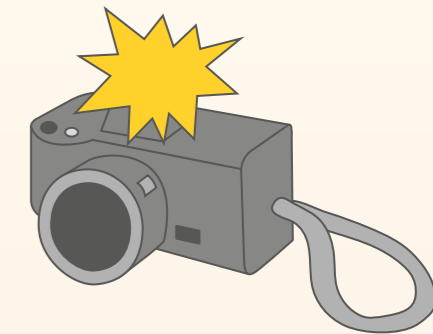
Von Alltagsorgen bis Zukunftsthemen

Das Ergebnis: Rund 9.000 Medienberichte in
Print- und Online-Medien, Hörfunk und Fernse-
hen. Die Themen sind vielfältig – von steigenden
Energiekosten, Phishing-Betrug und Ärger mit
Parkplatzbetreibern über Kundenbewertungen
und In-App-Käufe bis zu Insekten auf dem Teller.
Neben direkten Anfragen und klassischen Pres-
semitteilungen wurden oft auch Webartikel als
Quelle genutzt.

Erfolge zeigen Wirkung

Breit aufgegriffen wurden insbesondere der
zunehmende Ärger mit privaten Parkplatzbetrei-
bern sowie unser Vorgehen gegen irreführende
Werbung der Deutschen Post: **Nach erfolgreicher
Abmahnung der Verbraucherzentrale Nieder-
sachsen darf die Post Einschreiben nicht mehr
als sicheren Versandweg – etwa für Geld oder**

**Sachwerte – bewerben, ohne deutlich auf die
Haftungsgrenze von 25 Euro hinzuweisen.** An-
lass war ein konkreter Verbraucherfall, in dem ein
Schaden von rund 300 Euro entstanden war. Das
Beispiel zeigt, wie Beratung und Kommunikation
ineinandergreifen, bestehende Probleme sichtbar
machen und im besten Fall zu einer Lösung für
Verbraucherinnen und Verbraucher führen.



**»Die Mischung aus unabhängiger Einordnung
und alltagstauglichen Tipps macht unsere
Arbeit für die Berichterstattung so relevant.«**

Christina Graf, Leiterin Team Kommunikation

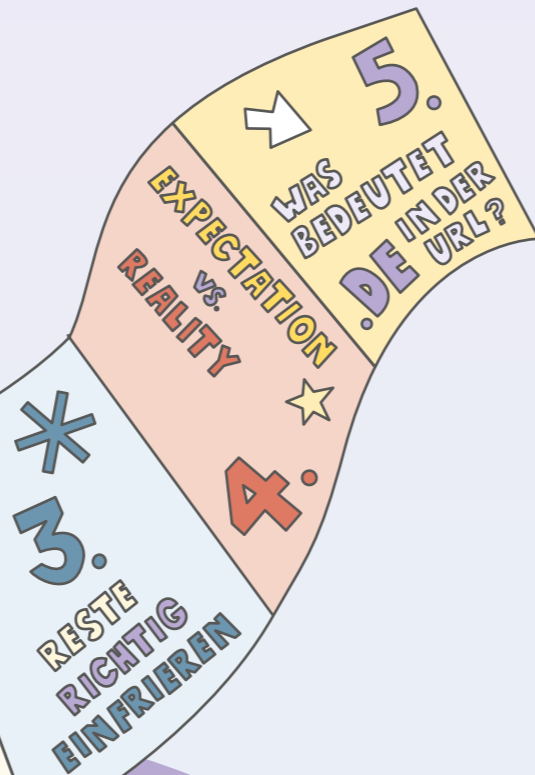
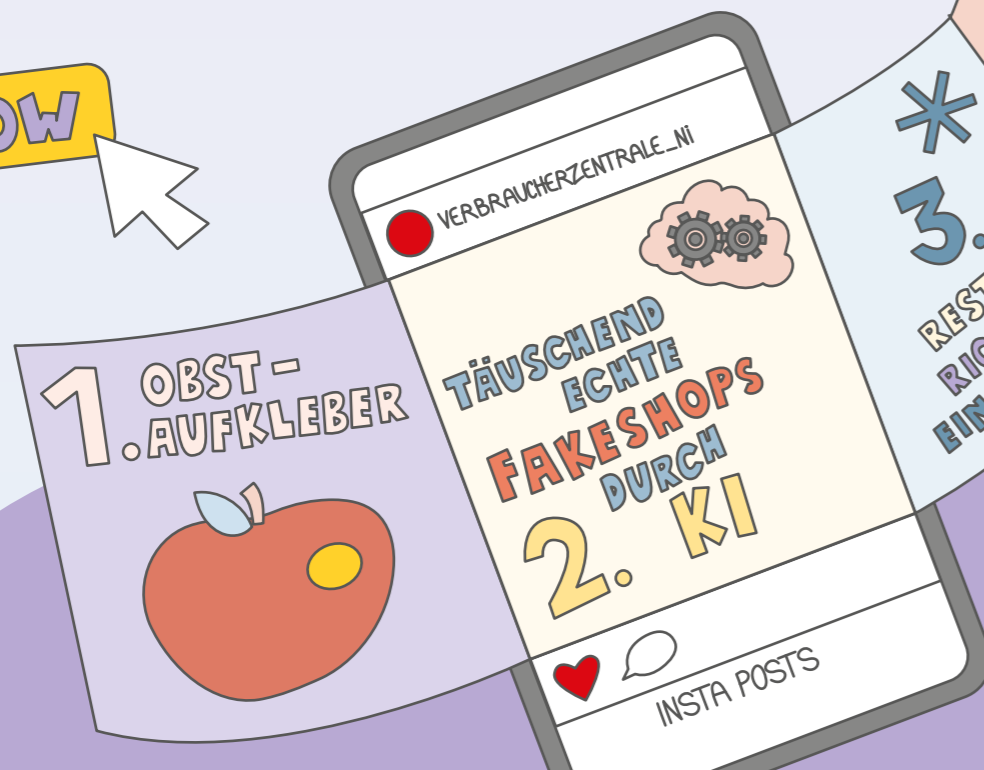
Themen machen Schlagzeilen: TOP 5 nach Reichweite

1. „Parkplatz-Abzocke: Wenn 15 Minuten 47 Euro kosten“
2. „Irreführende Werbung der Deutschen Post gestoppt“
3. „Insekten in Lebensmitteln: Nische oder Trend?“
4. „Vorsicht Quishing: Abzocke jetzt auch im Kleinanzeigen-Chat“
5. „Steigende Energiekosten - Verbraucher suchen Einsparmög-
lichkeiten beim Heizen“

Wie wir in den sozialen Medien unterwegs sind

Unsere Social-Media-Kanäle sind ein direkter Zugang zu Verbraucherinformationen und Austausch unter Betroffenen. Insgesamt riefen mehr als 1,25 Mio. Verbraucherinnen und Verbraucher unsere digitalen Kanäle auf Facebook und Instagram auf.

+ FOLLOW



Verbandsklageverfahren

Ausgewählte Verfahren aus den Bereichen Verbraucherrecht und Energierecht



EWE NETZ GmbH	EWE NETZ erhob unrechtmäßig Kosten für den Rückbau von Gasanschlüssen.	Erfolg in der ersten Instanz, Revision beim BGH eingelegt von Anbieter
HSG Hanseatische Strom- und Gasversorgungsgesellschaft mbH	Der Anbieter verlangt Schadensersatz durch vorzeitiges Vertragsende, obwohl Verbraucherinnen und Verbraucher bei Umzug ein gesetzliches Sonderkündigungsrecht haben.	Klage erhoben, Verfahren offen
Stadtwerke Stade GmbH	Die Stadtwerke Stade informierten nicht leicht zugänglich und in allgemein verständlicher Weise über allgemeine Versorgungsbedingungen und Preisregelungen für Fernwärme.	Unterlassungserklärung in 08/2025
Braunschweiger Versorgungs-AG & Co. KG	BS Energy drohte Versorgungsunterbrechungen an, die unverhältnismäßig waren, weil die Verbraucherinnen und Verbraucher besondere Umstände für einen sogenannten Härtefall mitgeteilt hatten.	Unterlassungserklärung in 11/2025
TUI Deutschland GmbH	TUI warb irreführend mit einer Ersparnis, die wegen überhöhter Referenzpreise größer wirkte als sie tatsächlich war.	Unterlassungserklärung in 03/2025
Deutsche Post AG	Die Post schließt das Widerrufsrecht beim Nachsendeauftrag aus, stellte dies jedoch im Bestellprozess irreführend dar. (In der Berufungsinstanz lässt die VZN klären, ob die Post das Widerrufsrecht überhaupt ausschließen darf).	Teilerfolg in der ersten Instanz, Berufung eingelegt von der VZN
klarmobil GmbH	Der Anbieter rief Bestandskundinnen und -kunden ohne deren Einwilligung an, um Ihnen kostenpflichtige Zusatzprodukte zu ihren Verträgen anzubieten und bestätigte ihnen Verträge, die nie geschlossen wurden.	Klage von VZN erhoben, Verfahren offen
Deutsche Parkaufsicht GmbH	Der Anbieter verlangte zu hohe Mahnkosten.	Unterlassungserklärung in 09/2025
CHECK 24 Vergleichsportale GmbH	Bei der Mietwagenbuchung war nicht erkennbar ob eine Kautions hinterlegung mit Debitkarte möglich ist.	Anpassung auf Webseite des Anbieters, keine Unterlassungserklärung: Klage wird von VZN geprüft
Telekom Deutschland GmbH	Die Telekom erschwerte durch manipulierendes Design auf der Website die Kündigung von Mobilfunkverträgen.	Unterlassungserklärung in 12/2025

Klage gegen EWE NETZ gewonnen: unzulässige Kosten erfolgreich abgewehrt

Ein besonders erfolgreiches Verfahren betraf unsere Klage gegen die EWE NETZ GmbH zu den Rückbaukosten von Gasanschlüssen.

Fast 1.000 Euro sollte ein Verbraucher für die Stilllegung seines Gasanschlusses zahlen – zu Unrecht. Die EWE NETZ GmbH stellte ihm für den Rückbau der Leitung auf seinem Grundstück eine Rechnung über 965,09 Euro. Grundlage dafür sollte Paragraph 9 der Niederdruckanschlussverordnung (NDAV) sein. Der Kunde hatte lediglich vor, auf eine neue Heizungsart umzusteigen.

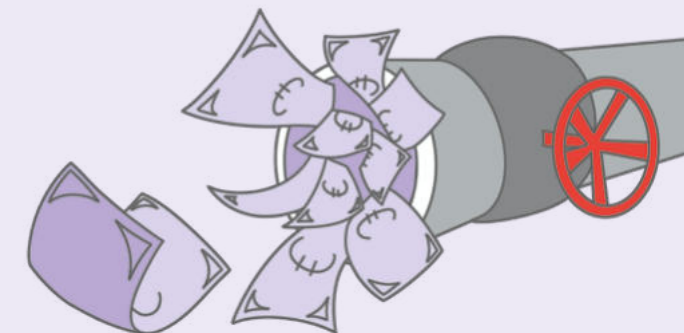
Diese Kostenweitergabe ist rechtlich nicht zulässig. Wir bewerteten die Sachlage anders, da die NDAV keine Regelung zur Weitergabe solcher Kosten enthält. Deshalb reichten wir Klage auf Unterlassung beim Oberlandesgericht Oldenburg ein – mit Erfolg.

Das Gericht stellte klar: Pauschale Rückbaukosten dürfen nicht berechnet werden. Es folgte vollständig der Argumentation unseres Energierechtsexperten und entschied, dass Paragraph 9 keine Grundlage für pauschale Abrechnungen bietet.

Auch die Außendarstellung des Unternehmens wurde untersagt. EWE NETZ darf nicht länger über veröffentlichte Preisblätter den Eindruck erwecken, Rückbaukosten könnten pauschal auf Verbraucher umgelegt werden.

Der Fall hat Bedeutung für viele Betroffene. Das Urteil ist ein wichtiger Erfolg über den Einzelfall hinaus. Gegen das Urteil aus November 2025 hat EWE NETZ Revision beim Bundesgerichtshof eingelegt.

Betroffene können selbst aktiv werden und Geld zurückfordern. Auf unserer Website stellen wir passende Musterbriefe zur Verfügung. Auch Verbraucherinnen und Verbraucher, die bereits gezahlt haben, können sich auf die Rechtsauslegung des Urteils berufen. So ermöglichen wir eine rechtssichere und professionelle Hilfe zur Selbsthilfe.



» Das Verfahren war bundesweit die erste rechtliche Klärung dieser Art.«

René Zietlow-Zahl, Energierechtsexperte

- ! 965,09 € für Gasanschluss-Stilllegung fordert die EWE NETZ GmbH vom Kunden
- ✓ Gerichtsurteil: Forderung unzulässig
- ✓ § 9 NDAV erlaubt keine pauschale Kostenweitergabe
- ✓ Preisblätter dürfen nicht irreführen
- ✓ Rückforderung für Betroffene möglich

Jahresabschluss

Wie wir uns finanzieren

Entwicklung der Einnahmen

Die institutionelle Förderung der VZN erfolgt seit 2013 in Form einer Finanzhilfe aus den Glücksspielabgaben entsprechend der Regelungen im Niedersächsischen Glücksspielgesetz. Dank einer Änderung dieses Gesetzes in 2024 erhält die VZN seither einen höheren Anteil an zusätzlicher Finanzhilfe. Damit ist die Basis-Finanzierung der VZN endlich planungssicher und solide aufgestellt und die Abhängigkeit von unsicherer und schwankender Finanzierung über Projekte deutlich gemindert.

Die zusätzliche Finanzhilfe wird jeweils zum Ende eines Kalenderjahres an die VZN ausgezahlt und

soll der Basis-Finanzierung für das jeweils folgende Haushaltsjahr dienen.

Im Jahresabschluss 2025 sind rund 6,2 Mio. Euro als Finanzhilfe ausgewiesen. Die Ausgaben des Jahres 2025 wurden zunächst aus den Rücklagen des Vorjahres finanziert, da ca. 4,7 Mio. Euro der Finanzhilfe erst im Dezember 2025 zugeflossen sind. Dieser Betrag wurde den Rücklagen zugeführt, die sich gegenüber dem Vorjahr um 1,574 Mio. Euro erhöhen. Die Rücklagen sichern so die Basis-Finanzierung für das Haushaltsjahr 2026 und decken anstehende allgemeine Preissteigerungen und Tariferhöhungen bei den Personalkosten.



1) Folgende Standorte der Verbraucherzentrale werden auf kommunaler Ebene gefördert: Aurich (auch LK), Braunschweig, Celle (auch LK), Göttingen (auch LK), Landeshauptstadt Hannover, Region Hannover, Lüneburg (auch LK), Oldenburg, Osnabrück, Stade (auch LK), Wilhelmshaven, Wolfsburg

2) Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2023-2025“

3) Projekt „Vernetzungsstelle Kitaverpflegung Niedersachsen 2025-2027“

4) Projekt „Aufklärungsmaßnahmen auf dem Gebiet der Ernährung 2025“

5) Projekt „Ernährungsbildung in Kindertagesstätten ausbauen 2025-2026“

6) Projekt „Maßnahmen zur Information der Verbraucherinnen und Verbraucher im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes durch die Verbraucherzentralen 2023-2025“

7) Projekt „Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung 2025“

8) Projekt „Qualifizierungsinitiative zur armutssensiblen Qualitätsentwicklung des Ess-Alltags in der Kindertagespflege 2025-2027“

9) Projekte zur Energieeinsparberatung, weitergeleitet über VZBV

10) Projektkoordinierung der Verbraucherzentralen zu 7), Projekt BMLEH „Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget - gemeinsam Ernährungsarmut begegnen“, weitergeleitet über VZ NRW, VZBV Netzwerkgruppen

11) Zuschuss für Investitionen „Digitalisierung der Verbraucherberatung 2021-2025“

12) darin enthalten sind: 236.186,40 EUR aus Marktbeobachtung VZBV, sowie Spenden i. H. v. 2.894,68 EUR:

- Sparkasse Celle-Gifhorn-Wolfsburg: 102,26 EUR

- Sparkasse Göttingen: 766,92 EUR

- Übrige Einzelspenden unter 500,00 EUR: 2.025,50 EUR

Jahresabschluss 2025

Einnahmen in Euro

Institutionelle Förderung

6.200.537,53 Finanzhilfe des Landes Niedersachsen
311.506,00 Kommunale Gebietskörperschaften¹⁾

Projektförderung

255.000,00 Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz²⁾
145.000,00 Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz³⁾
300.000,00 Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz⁴⁾
75.000,00 Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz⁵⁾
253.718,00 Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz⁶⁾
299.456,25 Bundesministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Heimat⁷⁾
58.883,03 Bundesministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Heimat⁸⁾
527.776,00 Bundesministerium für Wirtschaft und Energie⁹⁾
265.688,00 Übrige Projekte¹⁰⁾

Zweckgebundene Zuschüsse

126.000,00 Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz¹¹⁾

Eigenmittel

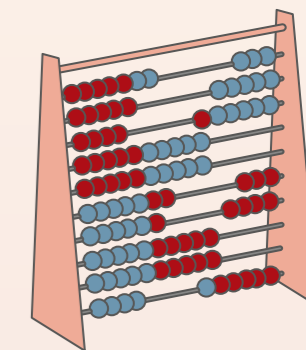
561.568,39 Eigenmittel¹²⁾
707,12 Minderausgabe 2024

9.380.840,32 **Summe der Einnahmen**

Ausgaben in Euro

6.612.446,20 Personalkosten
963.043,12 Sachkosten
230.450,91 Investitionen
1.574.000,00 Veränderung der Rücklagen
900,09 Minderausgabe 2025

9.380.840,32 **Summe der Ausgaben**

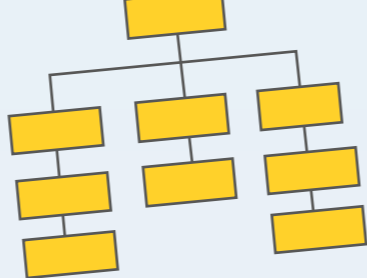


Wie wir aufgestellt sind



MITGLIEDSVERBÄNDE

- AWO Arbeiterwohlfahrt – Bezirksverband Hannover e. V.
- DGB Deutscher Gewerkschaftsbund – Bezirk Niedersachsen – Bremen – Sachsen-Anhalt
- DMB Deutscher Mieterbund Niedersachsen-Bremen e. V.
- kfd Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands – Diözesanverband Hildesheim e. V.
- Kneipp-Bund Landesverband Niedersachsen-Bremen e. V.
- Landesjugendring Niedersachsen e. V. (ljr)
- Landessenorenrat Niedersachsen e. V. (LSR)
- LBU Landesverband Bürgerinitiativen Umweltschutz Niedersachsen e. V.
- LVG AFS Landesvereinigung für Gesundheit und Akademie für Sozialmedizin Niedersachsen Bremen e. V.
- Niedersächsischer LandFrauenverband Hannover e. V. (NLV)
- PRO BAHN Landesverband Niedersachsen/Bremen e. V.
- Verband Entwicklungspolitik Niedersachsen e. V. (VEN)
- Verband Wohneigentum Niedersachsen e. V. (VWE)
- ver.di – Landesbezirk Niedersachsen-Bremen



VORSTAND

- Vorsitzender Randolph Fries (DMB)
- Stellvertreter Tibor Herczeg (VWE)

Beisitzer

- Thomas Altgeld (LVG AFS)
- Ruben Eick (DGB)

BERATUNGSSTELLEN

- Aurich
- Braunschweig
- Celle
- Göttingen
- Hannover
- Lüneburg
- Oldenburg
- Osnabrück
- Stade
- Wilhelmshaven
- Wolfsburg
- und 100 Stützpunkte der Energieberatung

GESCHÄFTSFÜHRUNG

- Petra Kristandt, Geschäftsführerin
- Anke Kirchner, Stellvertretende Geschäftsführerin

BESCHÄFTIGTE

Mitarbeitende	Anzahl der Beschäftigten	Umrechnung in Vollzeitstellen*
in Geschäftsstelle	32	29,5
in Beratungsstellen	62	49,0
in Projekten	21	16,4
Gesamt	115	94,9

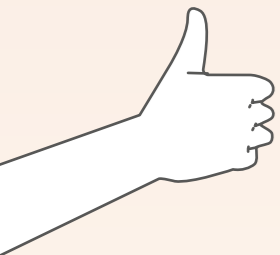
*(39,8 Wochenstd.)

Honorarkräfte

Energieberater/Energieberaterinnen	143
Rechtsanwälte/Rechtsanwältinnen u. ä.	13
Sonstige	1
Gesamt	157

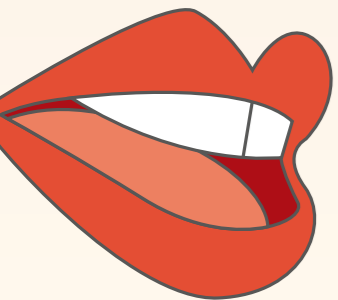


Was Verbraucherinnen und Verbraucher über unsere Arbeit sagen



„Ein besonderer Dank geht an XX für die Geduld, das Engagement und die wertvolle Unterstützung – wirklich ausgezeichnet!“

„Sehr kompetente Onlineberatung durch XX. Wir sind sofort ins Thema eingestiegen, es wurden hilfreiche Tipps gegeben und auch weitere, kostenfreie Folgeberatung angeboten. Ich bin sehr zufrieden, vielen Dank!“



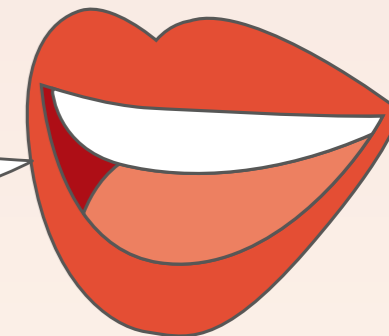
„Ein herzliches Dankeschön an die Verbraucherzentrale Niedersachsen, insbesondere an Herrn X, der sich um die Lösung meines Falls umgehend und zielorientiert gekümmert hat. Ich bin so dankbar für die erhaltene Unterstützung und kann die Beratung voll und ganz empfehlen! Danke, dass es Sie gibt!“

„Bei einem Problem mit einem Telekommunikationsanbieter wurden wir sehr sehr gut beraten und konnten dann unser Problem angehen. Vielen lieben Dank für die freundliche Hilfe.“

„Ich bin sehr zufrieden mit der Unterstützung, die ich in Bezug auf meinen Mobilfunkvertrag von der Verbraucherzentrale erhalten habe.“



„Sehr kompetente Onlineberatung durch XX. Wir sind sofort ins Thema eingestiegen, es wurden hilfreiche Tipps gegeben und auch weitere, kostenfreie Folgeberatung angeboten. Ich bin sehr zufrieden, vielen Dank!“



„Dank der kompetenten Beratung konnte mein Anliegen schnell und erfolgreich geklärt werden. Besonders beeindruckt hat mich die professionelle Betreuung und die klare Kommunikation während des gesamten Prozesses.“

„Mein Anliegen war etwas komplizierter aber es war trotzdem gut sich dort beraten zu lassen und mögliche Lösungen zu erfahren. Kann ich nur empfehlen :)“



„Ich hatte das große Glück, zweimal telefonisch von Frau X beraten zu werden und bin mehr als zufrieden. Sie war von Anfang an unglaublich freundlich, empathisch und hat sich sehr viel Zeit genommen, meinen Fall zu verstehen. Man merkt sofort, dass sie wirklich helfen möchte. Sie erklärt alles verständlich, gibt klare Empfehlungen und sucht aktiv nach Lösungen. Gerade in einer sehr belastenden Situation hat mir Frau X nicht nur fachlich geholfen, sondern mir auch ein gutes Gefühl gegeben und Mut gemacht. Dafür bin ich wirklich sehr dankbar. Eine großartige Beratung, menschlich wie fachlich absolut top. Vielen lieben Dank!“



Verbraucherzentrale
Niedersachsen

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.
Landschaftstraße 3 | 30159 Hannover
T 0511 91196-0
info@vzniedersachsen.de
verbraucherzentrale-niedersachsen.de

facebook.com/vzniedersachsen
instagram.com/verbraucherzentrale_ni
youtube.com/user/VZ30159

Für den Inhalt verantwortlich:

Petra Kristandt, Geschäftsführerin

Redaktion:

Arnd Onnasch

Redaktionelle Mitarbeit:

Christina Graf, Daniela Höfke,
Anna Lena Schmidt, Daniela Riekenberg

Gestaltung:

ZUM HOHEN UFER GmbH

Bildnachweise:

Andre Germar/Verbraucherzentrale Niedersachsen

Druck:

Schäfer High Definition Print

Stand:

Mai 2026

Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier.

Dieser Bericht ist auch im Internet abrufbar unter:
[verbraucherzentrale-niedersachsen.de/ueber-uns](https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/ueber-uns)