

JAHRES BERICHT 2022



verbraucherzentrale

Niedersachsen

VERBRAUCHER-KONTAKTE

Im Jahr 2022 belasteten gestiegene Preise Verbraucher in nahezu allen Lebensbereichen. Zudem verschärfte sich die bereits 2021 entstandene Energiekrise durch den Angriffskrieg Russlands gegen die Ukraine um ein Vielfaches.

Infolgedessen kam es zu einer Nachfragewelle im Bereich der Energie-rechts- und Energieeinsparberatung. Unter den „Top 5“ der Beratungsthemen liegt „Energie“ deshalb auf Platz eins. Insgesamt stiegen die Verbraucherkontakte und Beratungen aufgrund der hohen Nachfrage zu allen Beratungsthemen erneut an. Die vorhandene Anzahl der Mitarbeiter hätte dafür allerdings nicht ausgereicht. Die Landesregierung stellte unter anderem Mittel für das Projekt „Energiepreissteigerungen: Verbraucher schützen – Energiekosten senken“ zur Verfügung. Damit wurde zusätzliche Beratungskapazität insbesondere in der Energie-rechtsberatung geschaffen. Diese ist, wie in anderen Themenbereichen auch, dringend notwendig. Ansonsten kann der Andrang der Verbraucher aktuell und zukünftig nicht mehr bewältigt werden.



DIE TOP 5

DER BERATUNGSTHEMEN 2022



BESCHÄFTIGTE

(Stand: 31.12.2022)

MITARBEITER	ANZAHL DER BESCHÄFTIGTEN	UMRECHNUNG IN VOLLZEITSTELLEN*
in Geschäftsstelle	24	22,5
in Beratungsstellen	45	33,7
in Projekten	37	29,6
Geringfügig Beschäftigte	3	
GESAMT	109	85,8

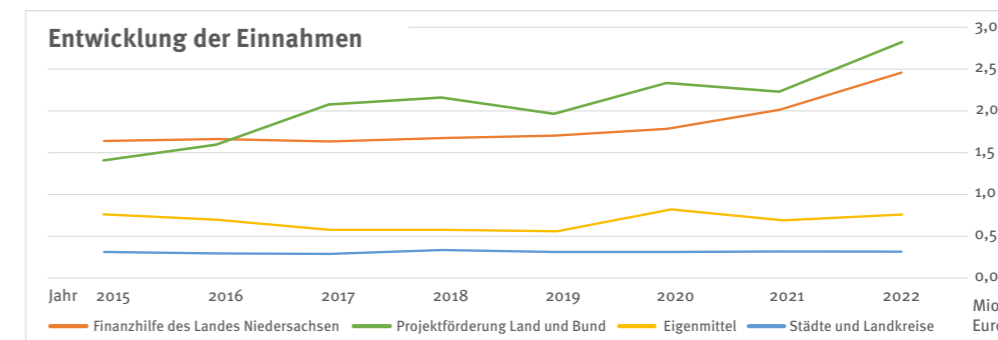
HONORARKRÄFTE	
Energieberater	139
Rechtsanwälte u. ä.	26
Honorarkräfte sonstige	1
GESAMT	166

*(39,8 Wochenstd.)

JAHRESABSCHLUSS 2022

EINNAHMEN	EURO
Institutionelle Förderung	
Finanzhilfe des Landes Niedersachsen	2.437.213,80
Kommunale Gebietskörperschaften (1)	313.037,37
Projektförderungen	
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (2)	255.000,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (3)	130.000,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (4)	195.000,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (5)	350.000,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (6)	330.000,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (7)	205.000,00
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (8)	253.718,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (9)	274.635,00
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (10)	433.665,00
Übrige Projekte (11)	372.936,74
Zweckgebundene Zuschüsse	
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (12)	280.000,00
Eigenmittel und Rücklagen	
Eigenmittel (13)	757.199,96
Betriebsmittelrücklage 2021	334.000,00
Instandhaltungsrücklage 2021	60.000,00
Investitionsrücklage 2021	210.000,00
Minderausgabe 2021	996,43
SUMME DER EINNAHMEN	7.192.402,30

AUSGABEN	EURO
Personalkosten	4.882.006,33
Sächliche Verwaltungskosten	1.227.334,67
Betriebsmittelrücklage 2022	372.000,00
Instandhaltungsrücklage 2022	80.000,00
Investitionsrücklage 2022	240.000,00
Investitionen	390.590,10
Minderausgabe 2021	471,20
SUMME DER AUSGABEN	7.192.402,30



- 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 2021 – 2022“
- 3 | Projekt „Vernetzungsstelle Kitaverpflegung Niedersachsen 2021 – 2024“
- 4 | Projekt „Aufklärungsmaßnahmen auf dem Gebiet der Ernährung 2022“
- 5 | Projekt „Stärkung des Verbraucherschutzes im Ländlichen Raum 2021 – 2023“
- 6 | Projekt „Kampagne zur Eindämmung der Lebensmittelverschwendung und Stärkung der Lebensmittelwertschätzung in Niedersachsen 2022 – 2023“
- 7 | Projekt „Energiepreissteigerungen: Verbraucher schützen – Energiekosten senken 2022 – 2023“
- 8 | Projekt „Maßnahmen zur Information der Verbraucherinnen und Verbraucher im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes durch die Verbraucherzentralen 2020 – 2022“
- 9 | Projekt „Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung 2022“
- 10 | Projekt „Förderung der unabhängigen Beratung privater Verbraucher über Möglichkeiten der Energieeinsparung“
- 11 | Projekt „E-Learning-Modul zur qualitätsorientierten und nachhaltigen Verpflegungsgestaltung in der Lebenswelt der Kindertagespflege 2021 – 2022“
Projektkoordinierung der Verbraucherzentralen zu 9)
Projekt vzbv „Verbraucher stärken im Quartier“ in WHV
Projekt vzbv „Gut Essen macht stark“
vzbv Netzwerkgruppen
- 12 | Zuschuss für Investitionen „Digitalisierung der Verbraucherberatung 2021 – 2023“
darin enthalten sind: Spenden i. H. v. 4.948,40 EUR
■ Sparkasse Gifhorn-Wolfsburg: 613,56 EUR
■ Sparkasse Göttingen: 766,92 EUR
■ Übrige Einzelspenden unter 500,00 EUR: 3.567,92 EUR
darin enthalten sind: 249.786,90 EUR aus Marktbeobachtung vzbv
darin enthalten sind: 30.450,00 EUR aus Projekt „Klimalabel“
Uni Göttingen
- 13 |

ENTWICKLUNG DER EINNAHMEN

Dank einer Erhöhung der Finanzhilfe um 500.000 Euro über den Nachtragshaushalt 2022 der Landesregierung konnte die Verbraucherzentrale Niedersachsen dringend benötigtes Personal in den Beratungsstellen finanzieren. Über die Digitalisierungsmittel des Landes konnten Investitionen in die weitere Digitalisierung der Verbraucherberatung vorgenommen werden. Zur Absicherung von Liquiditäts- und Ertragsrisiken wurde eine Betriebsmittelrücklage von 372.000 Euro eingestellt.

Die Grafik zeigt wegen der Vergleichbarkeit mit den Vorjahren die Entwicklung der Einnahmen ohne die Investitionsmittel für Digitalisierung.

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	3
Hauptthema Preiskrise	4
Verbraucherrecht	8
Digitalisierung der Verbraucherberatung	10
Besuch beim Serviceteam	12
Lebensmittelkampagne	14
Quartiersprojekt	15
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	16
Beratungsstellen und Beratungsthemen	18
Instagram-Präsenz	20
Organisation/Impressum ab Seite	22

Alle Personenbezeichnungen in dieser Publikation beziehen sich auf alle Geschlechter. Aus Gründen der Lesbarkeit werden jedoch nicht immer alle Geschlechter genannt (m/w/d).

“Solche Institutionen verdienen zu Recht die finanzielle Unterstützung.“

STATEMENT EINER
ZUFRIEDENEN
VERBRAUCHERIN



VORWORT

Natürlich kennen Sie diese Schlagzeilen: „Gasumlage gekippt“, „Soforthilfe: Dezember-Abschlag entfällt“, „Preisdeckel für Strom und Gas“, „Missbrauchsverbot: Schutz vor ungerechtfertigten Preiserhöhungen“ – doch, wer kommt da noch mit? Wer hat als Bürger noch den Durchblick bei der Materie? Man muss schon ausgewiesener Energierechts-Experte sein. Ansonsten wird es schwierig. Ungünstig ist nur, dass daran so viele finanzielle Folgen für den Einzelnen hängen. Genau wie bei privater Altersvorsorge, Handwerkerdienstleistungen, Immobilienfinanzierungen, Internetbetrügereien, Telefon- oder Versicherungsverträgen. Die gestiegenen Preise in nahezu allen Lebensbereichen setzen Verbraucher gehörig unter Druck.

Einige Verbraucher stecken ein paar Euro mehr oder weniger locker weg. Doch auch sie möchten wissen, woran sie sind und von Anbietern nicht übervorteilt werden. Andere sind nicht so ausreichend mit Geld gesegnet – eine unabhängige Verbraucherberatung hilft da häufig aus der finanziellen Klemme. Wieder andere müssen extrem sparsam haushalten, um in Zeiten wie diesen, überhaupt über die Runden zu kommen. Und gar nicht selten, geht es bei vielen Menschen zunehmend an die Substanz und um ihre Existenz.

In der Verbraucherzentrale Niedersachsen bildet sich ein Querschnitt der Bevölkerung ab. Alle Einkommensschichten nehmen die Beratung in Anspruch. Dazu: Jung und Alt, gebildet, weniger gebildet oder mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen. Unsere engagierten Verbraucherberater, denen wir an dieser Stelle ein großes Dankeschön senden, stellen sich auf jeden Ratsuchenden ein.

Dabei fungieren unsere Experten mittlerweile häufig als Übersetzer dessen, was Politiker in Gesetze und Verordnungen gießen. Erschreckend viele falsche Informationen kursieren dazu im Internet. Diese müssen in der unabhängigen Beratung fachlich geradegerückt werden. Und dann gibt es noch einen Punkt der neu und sehr anstrengend ist: Unsere Experten federn inzwischen extrem viel Unmut ab. Immer häufiger werden sie selbst zur Zielscheibe frustrierter Bürger. Dabei wollen sie nur helfen. Die allgegenwärtigen Krisen bleiben eben nicht ohne Folgen. Wir beschwichtigen deshalb, informieren, beraten. Kurzum, unsere Verbraucherberater erklären die Welt auch zum Wohle des Gesetzgebers, wenn dieser durch die Komplexität der Materie den Kontakt zum Bürger zeitweise vielleicht ein wenig verloren hat. Unsere Experten wissen tagtäglich zuerst, was draußen in Niedersachsen bei den Bürgern los ist.

Ein ungünstiger Umstand betrifft uns jedoch selbst und sollte dringend beseitigt werden: Schon zu Normalzeiten, ohne Krise, reicht unsere Beratungskapazität nicht mehr aus. Trotz Effizienzsteigerungen mittels ausgeklügelter IT-Technik, die Anfragen automatisiert verteilt, um beste Auslastung zu schaffen (lesen Sie dazu bitte Näheres auf Seite 10). Wir wünschen uns und fordern deshalb seit Jahren eine auskömmliche, planungssichere und verlässliche Grundförderung. Vielleicht wird sie ja in dieser Legislaturperiode endlich Wirklichkeit. Darüber würden wir uns sehr freuen und die Verbraucher über besseren Service und mehr Angebot bestimmt auch! Jetzt bedanken wir uns herzlich bei allen unseren Fürsprechern für ihren Einsatz zur Unterstützung der Verbraucherzentrale Niedersachsen. Gewinnen Sie in diesem Jahresbericht wieder einen kleinen Einblick in unsere vielfältige Arbeit. Viel Freude beim Lesen!

RANDOLPH FRIES
VORSTANDSVORSITZENDER

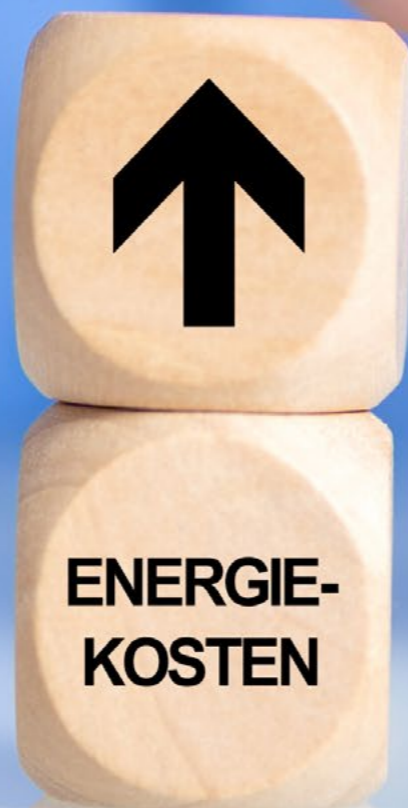
PETRA KRISTANDT
GESCHÄFTSFÜHRERIN



JULIA SCHRÖDER

PROJEKTLEITERIN ENERGIEPREISSTEIGERUNGEN

ALLGEMEINE TEUERUNG UND ENERGIEPREISKRISE BELASTEN DIE PRIVATHAUSHALTE. IM JAHR 2022 VERSCHÄRFTE SICH DIE SITUATION DURCH DEN RUSSISCHEN ANGRIFFSKRIEG GEGEN DIE UKRAINE. ALS UNABHÄNGIGE BERATUNGSKRÄFTE STEHEN JULIA SCHRÖDER UND IHR TEAM VERLÄSSLICH AN DER SEITE DER VERBRAUCHER.



ENERGIE- PREISE IM FOKUS

TEUERUNGSWELLE
SPÜLT GELD WEG

Die Preise gehen durch die Decke. Ganz gleich ob bei Lebensmitteln, Benzin, Handwerkern oder bei Strom und Heizung. Besonders im Fokus der Verbraucher stehen jedoch Fragen und Probleme im Bereich Energierecht.

Frau Schröder, Sie sind für das Anfang 2022 gestartete Projekt zum Thema Energiepreissteigerungen verantwortlich. „Verbraucher unterstützen – Energiekosten senken“ lautet der Titel. Das kam wohl genau zur richtigen Zeit?

Ja wirklich. Seit Jahren gibt es Dauerbrenner in der Verbraucherberatung zum Beispiel alle Probleme rund um „Telekommunikation und Digitales“. Da ist die Nachfrage kontinuierlich sehr hoch. Zusätzlich viele weitere Verbraucherrechtsthemen – damit sind die Beratungskräfte mehr als ausgelastet. Doch seit Herbst 2021 ist der Bedarf nach Energierichtsberatung plötzlich sprunghaft angestiegen. Deshalb finanziert die Landesregierung dankenswerter Weise dieses Projekt. Schon zu normalen Zeiten fehlt es der Verbraucherzentrale Niedersachsen nämlich an Beratungskapazität. Ohne das Projekt und die daraus finanzierten zusätzlichen Mitarbeitenden, kämen wir bei der Vielzahl der Anfragen nicht mehr hinterher. Menschen abweisen zu müssen, wäre besonders in diesen schwierigen Zeiten sehr schlimm. Es würde verständlicherweise zu großem Ärger bei den Bürgern führen. Denn durch die Folgen der Teuerung sind zusätzlich etliche Ratsuchende auf die Hilfe der Verbraucherzentrale angewiesen.



Die Vorständin des Verbraucherzentrale Bundesverbandes hat zum Weltverbrauchertag 2023 von der größten Verbraucherkrise seit Jahrzehnten gesprochen und betont, die steigende finanzielle Last sei für viele Menschen kaum zu stemmen.

Wie schlägt sich das im Beratungsbedarf nieder?

Besonders im Fokus der Beratung stehen rechtliche Fragen und Probleme zu Energieverträgen. Ein wichtiger Grund ist sicher, dass sich die steigenden Gaspreise auch auf die Strompreise ausgewirkt haben. Das bedeutet für viele Haushalte enorme zusätzliche Kosten – schlimmstenfalls kommen mehrere hundert Euro im Monat nur für Energie obendrauf und das bereitet vielen schlaflose Nächte.

Um welche rechtlichen Fragen geht es?

Im Frühjahr 2022 hatten wir es wie schon 2021 verstärkt mit den Insolvenzen einiger Energieversorger zu tun. Verbraucher rutschten reihenweise in die Ersatzversorgung. Sie brauchten einen neuen Anbieter. Doch bei den Neukundentarifen wurden im Verlauf des Jahres plötzlich viel höhere Preise aufgerufen. Im Gasbereich teilweise versiebenfacht im Vergleich zum Vorkriegsniveau. Die schwarzen Schafe im Markt versuchten die Verbraucher auszutricksen. Die primastrom GmbH probierte es zum Beispiel mit unerwünschter Telefonwerbung und Vertragsabschlüssen, denen Betroffene gar nicht zugestimmt hatten. „Bitte dringend zurückrufen. Es geht um Ihre aktuelle Stromversorgung in Ihrem Haushalt“, hieß es in Schreiben an Verbraucher. Mit diesem Trick sollte das Verbot von Werbeanrufen ohne Einwilligung umgangen werden. Viele Betroffene nannten in den Telefonaten ihre Zählernummer. Der Anbieterwechsel wurde daraufhin automatisch vollzogen. Wollten Verbraucher anschließend widerrufen, ignorierten die Anbieter das und zogen fleißig Abschläge ein.

Die Versorger schickten ja reihenweise Preiserhöhungsschreiben an die Kunden. Wie halfen Sie da?

Die Preiserhöhungsschreiben haben wir erst einmal überprüft. Der Gesetzgeber hat hier Anforderungen an eine form- und fristgerechte sowie transparente Information festgelegt. Bei vertraglich vereinbarten Preisgarantien, darf wegen höherer Beschaffungskosten in der Regel sowieso nicht erhöht werden. Da konnten wir vielen Verbrauchern helfen. Außerdem wurden zahlreiche Kunden seit einer Gesetzesänderung im Sommer von ihrem Grundversorger zu Unrecht in die – inzwischen teurere – Ersatzversorgung eingeordnet. Einigen drohten bei Zahlungsschwierigkeiten sogar Energiesperren. Hier haben wir Verbraucher unterstützt, indem wir sie über ihre Handlungsmöglichkeiten aufklärten und die Einhaltung der rechtlichen Anforderungen durch die Ver-

sorger nachprüfen. Wenn Verbraucher zeitig zu uns gekommen sind, dann war die Chance groß, eine Sperre abwenden zu können.

Abschläge sind das Stichwort. Von überhöhten Abschlägen war ja ständig die Rede ...

Oh ja! Nehmen Sie nur eprimo, einen Energieversorger der zu E.ON Energie Deutschland gehört: Jetzt im März 2023, im Zusammenhang mit der Umsetzung der Preisbremse, sollten Verbraucher teilweise das Zehnfache ihrer bisherigen Gas- und Stromabschläge bezahlen. Plötzlich häuften sich bei uns die Beschwerden. In Fällen, die uns vorliegen, waren die Forderungen um 600 bis 1.700 Euro überhöht. Unvorstellbar! Verbraucher waren verärgert, irritiert oder schlicht verzweifelt. War das jetzt ein Systemfehler oder Kalkül? Laut Anbieter waren die hohen Abschläge als Kundenfürsorge zu verstehen. Teilweise wurden die Abschläge korrigiert. Mit unserem Online-Rechner können Verbraucher die gerechtfertigte Höhe monatlicher Abschläge übrigens gegenprüfen. Vieles deutet darauf hin, dass einzelne Unternehmen die Krise ausnutzen, um gesetzliche Vorgaben zu umgehen und auf Kosten der Verbraucher abzukassieren.

Aus Sicht vieler Bürger sind staatliche Maßnahmen, wie die Preisbremse, wahrscheinlich eher kompliziert zu verstehen, oder?

Wir sind generell damit beschäftigt, den Verbrauchern jede Neuerung, die vom Gesetzgeber auf den Weg gebracht wird, zu erklären. Das ging ja wie am Fließband: Schärfere Trennung von Grund- und Ersatzversorgung, Gasumlage, entfallender Dezember-Abschlag, Preisdeckel. Zum Glück hat die Regierung sehr schnell Hilfsmaßnahmen für Verbraucher auf den Weg gebracht. Jedoch ist die Materie rechtlich dermaßen komplex, dass viele Verbraucher gar nicht wussten, woran sie sind. Unsere Experten haben den Ratsuchenden das, was Politik in Gesetze und Verordnungen schreibt, übersetzt. Viele Ratsuchende sind sehr dankbar dafür. Trotzdem gibt es eine Menge Unmut den meine Kollegen und ich hier tagtäglich auffangen.

Inwiefern?

Auffallend viele verzweifelte oder ärgerliche Menschen rufen mit Wut im Bauch an. Auf die Versorger, auf die Politik, auf die Medien. Etliche Bürger suchen Schuldige. Das ist leider mehr geworden. Wir versu-

ERFOLGREICH AN DER SEITE DER VERBRAUCHER:

EIN BEISPIEL AUS DER ENERGIE-RECHTSBERATUNG

Geschockt wandten sich zahlreiche Verbraucher im November 2022 an uns. Sie hatten eine Mitteilung ihres Anbieters Firstcon GmbH mit der Vertriebsmarke Lünestrom bekommen. Darin kündigte Firstcon Preissteigerungen zum 01.01.2023 an. Die Begründung: Höhere Beschaffungskosten. In den vorliegenden Fällen entsprach der neue Preis etwa einer Verdopplung des vereinbarten Preises. Aus unserer Sicht lagen hier gleich mehrere Verstöße vor: Zum einen war in allen uns bekannten Fallkonstellationen eine laufende Preisgarantie vereinbart. Und diese schließt die Weitergabe von höheren Beschaffungskosten eben gerade aus. Darüber hinaus enthielt das Schreiben des Unternehmens gesetzeswidrige formelle Fehler. Beispielsweise wurde nur der jeweils neue Preis genannt, sodass Verbraucher das Ausmaß der Erhöhung nicht sofort erkennen konnten. Wir haben den Anbieter deshalb abgemahnt. Die Firstcon GmbH gab daraufhin am 04.01.2023 eine Unterlassungserklärung ab.

WICHTIG IN DER ENERGIEKRISE:

UNABHÄNGIGE ENERGIEEINSPARBERATUNG



So stark wie in 2022 war die Energieberatung noch nie nachgefragt. Ein Rekord seit 1978, dem Jahr, als unsere unabhängige Energieberatung ins Leben gerufen wurde. Natürlich ist dies kaum verwunderlich. Denn die Energiekrise stellt Verbraucher vor enorme Herausforderungen. Der wachsende Beratungsbedarf zog sich durch das ganze Jahr 2022 und hält bis jetzt an. Vom Bund gefördert, sind in Niedersachsen mittlerweile 139 Energieexperten für uns im Einsatz. Ein großer Vorteil ist: Von landesweit 62 Energiestützpunkten aus, kommen die Berater bei Bedarf sogar zu den Verbrauchern nach Hause. Direkt vor Ort finden sie Lösungen zum Energiesparen, die bares Geld wert sind und der Umwelt guttun. Beratungen zur Heizungserneuerung, zu Photovoltaik und Fördermitteln standen ganz oben auf der Bedarfsliste. Um den riesigen Ansturm bewältigen zu können, nutzte das Energie-Team vermehrt schnelle und ortsunabhängige Formate, wie Telefon-, Online- oder Videoberatung. Zudem trugen zahlreiche Online-Vorträge mit anschließender Gruppenberatung erfolgreich zur gezielten und schnellen Information der Ratsuchenden bei. Sie fanden in Kooperation mit Kommunen oder Energieagenturen statt. Die Top-Themen waren hier: Solar, Heizung sowie die Energieeffizienz in Wohngebäuden.

chen dann erst einmal den Wind aus den Segeln zu nehmen. Allerdings werden wir manchmal sogar selbst zur Zielscheibe des angestauten Frustes. Dann müssen wir demjenigen erklären: „Wir sind doch auf Deiner Seite und vertreten Deine Verbraucherinteressen!“. Wir fangen zunehmend Ängste und Emotionen auf. Das fordert allen Kollegen enorm viel ab, weil es weit über eine übliche Verbraucherrechtsberatung hinausgeht. Sie machen das geduldig und mit viel sozialem Feingefühl. ●

VIER FRAGEN AN ...

“QUALITÄT IN DER BERATUNG IST DAS WICHTIGSTE, DAS UNS NEBEN UNSERER UNABHÄNGIGKEIT AUSZEICHNET.“

ALINA MENOLD,
REFERENTIN FÜR
VERBRAUCHERRECHT



Alina Menold,
Referentin für Verbraucherrecht

Frau Menold, das Jahr 2022 stand ganz im Zeichen der Energiekrise. Es könnte der Eindruck entstehen, es habe gar keine anderen Verbraucherprobleme gegeben?

Doch sicher. Zwar berieten wir im vergangenen Jahr enorm viel zu Energierechtsfragen und Energieeinsparthemen. Aber die Verbraucherprobleme in meinem Bereich „allgemeines Verbraucherrecht“ haben sich nicht plötzlich in Luft aufgelöst. Im Gegenteil. Für die Kolleginnen und Kollegen kam der Ansturm, den die Energiekrise auf unsere Beratung ausgelöst hat, sozusagen oben drauf. Gemeinsam mit den Anfragen aus anderen Verbraucherrechtsgebieten war die Nachfrage mit der uns zur Verfügung stehenden Beratungskapazität kaum zu bewältigen.

In welchen Punkten drückte den Verbrauchern besonders der Schuh?

Wenn Sie unser Top 5 – Ranking auf Seite 1 dieses Berichtes anschauen, dann sehen Sie, dass viele Themen mit dabei waren. Hinter „allgemeines Vertragsrecht“ auf Platz 2 verbergen sich zum Beispiel Leistungs- und Lieferstörungen gegenüber Verbrauchern, Probleme mit der Gewährleistung oder mit Fitnessstudioverträgen – das ging quer durch das Vertragsrecht. Alles Digitale, also Telefonie, Internet und Mobilfunk liegt an dritter Stelle. Hier werden die Verbraucherprobleme wohl niemals abreißen. Beratungen zum Reiserecht sowie zu Handwerkern und Kundendiensten kamen so häufig vor, dass sie sich auf Platz 4 und 5 wiederfinden. Der Reisemarkt hat seit geraumer Zeit angezogen. Das schlägt sich gleich in der Beratung nieder. Da müssen unsere Experten sehr flexibel sein. Es wird also nie langweilig.

Daran schließt sich gleich die dritte Frage an. Wie halten Ihre Experten Schritt mit den rechtlichen Entwicklungen? Wie bleiben sie auf dem neuesten Stand? Qualität in der Beratung ist das Wichtigste, das uns

neben unserer Unabhängigkeit auszeichnet. Das war schon immer so bei der Verbraucherzentrale. Deshalb setzen wir einen besonderen Fokus auf Fortbildung: interne Schulungen und ein regelmäßiger Austausch mit unseren Beratungskräften sind dafür obligatorisch. Wir sprechen Beratungsfälle durch und stehen den Mitarbeitenden für komplexe Fragestellungen im Hintergrund zur Verfügung. Auch gibt es ein Fortbildungssystem auf Bundesebene, das sich seit Jahren bewährt hat. Hier organisiert unser Bundesverband für alle Verbraucherzentralen ein Fortbildungsangebot. Zudem werden in bundesweiten Expertenteams sogenannte Beratungsstandpunkte zu einer Vielzahl von verbraucherrechtlichen Fragestellungen laufend aktuell gehalten. Damit auch jede rechtliche Änderung sofort bekannt ist. Im vergangenen Jahr wurde beispielsweise zum 1. März das neue Gewährleistungsrecht eingeführt und konnte so direkt unseren Beratungskräften vermittelt werden.

Eine letzte, vierte Frage: Der Titel dieses Jahresberichtes thematisiert die Teuerung, die den Verbrauchern zu schaffen macht. Wie nehmen Sie diesen Punkt in der Beratung wahr?

Wir merken, dass zahlreiche Menschen an ihre finanziellen Grenzen kommen und sich die Frage stellen, welche Rechnung zuerst bezahlt werden muss. Die Belastung, wenn dann noch unseriöse Anbieter Forderungen eintreiben, wächst. Heute macht ein Inkassoschreiben mit den angedrohten finanziellen Folgen manchen Verbrauchern noch mehr Sorgen, weil die finanziellen Polster geschmolzen sind oder gar nicht existieren. Wir sorgen mit unserer Beratung dafür, dass Verbraucher ihre Rechte gegenüber Anbietern durchsetzen können und holen in vielen Fällen den ein oder anderen Euro für sie raus. Gerade in dieser Zeit ist das eine enorme Hilfe für die Ratsuchenden. Und: Wer sollte das sonst für sie tun? •

VERBRAUCHERPROBLEM

DAUERTHEMA GEWÄHRLEISTUNG – WENN DEM STAUBSAUGER DIE LUFT AUSGEHT

Der neue Saugroboter hatte einer Verbraucherin die Arbeit zuverlässig erleichtert. Doch nach 20 Monaten ging ihm plötzlich die Luft aus. Das Gerät wedelte den Dreck nur noch vor sich her. Ein klarer Fall von Gewährleistung. Nicht ahnen konnte die Besitzerin jedoch, was folgte: Der Verkäufer verweigert seine Hilfe und weist dafür an den Hersteller. Es beginnt ein schriftliches Hin- und Her. Immer wieder werden Daten nachgefordert. Schließlich gibt die Verbrau-



cherin auf und wendet sich nach unserem Rat mit einer letztmalig gesetzten Frist erneut an den Verkäufer des Saugers. Das Durchhaltevermögen zahlt sich aus: Nach knapp zwei Monaten bekommt sie das Produkt repariert zurück.

VERBRAUCHERPROBLEM

FITNESSSTUDIO – KEIN SPORT WEGEN LANGER KRANKHEIT? NATÜRLICH KANN GEKÜNDIGT WERDEN!

Fitnessverträge sind immer wieder ein Thema in unserer Beratung. Ärgerlich ist auch der vorliegende Fall. Eigentlich ist die Rechtslage klar: Bei langlaufenden Verträgen haben Fitnessstudiokunden das Recht zu kündigen, wenn wichtige Gründe vorliegen. Zum Beispiel eine Erkrankung. Natürlich nicht bei Erkältung oder Grippe. Aber eine ärztliche Bescheinigung, dass wegen der Krankheit bis zum Ende der Vertragslaufzeit kein Sport getrieben werden darf, sollte ausreichen. Bei einer Ratsuchenden wurde das nicht akzeptiert. Noch nicht mal ein ärztliches

Attest reicht dem Fitnessstudio. Dann legt die betroffene Kundin sogar den Krankheitsbefund offen, was sie nicht hätte tun müssen. Der Betreiber des Studios zweifelt sogar die Einschätzung der behandelnden Ärztin an. Er teilt mit, das Training helfe doch bei der Genesung. Erst der Gang zu uns hilft weiter, denn für das Vorgehen des Anbieters gibt es schlichtweg keine juristische Grundlage. Dennoch werden zahlreiche Verbraucher mit solchen Methoden an der Kündigung gehindert und bezahlen deshalb unnötig viel Geld.



KAI KIRCHNER IM INTERVIEW

Die Nachfrage niedersächsischer Verbraucher übersteigt die Beratungskapazität. Wie kann trotzdem möglichst vielen Verbrauchern geholfen werden? An Lösungen arbeitet Kai Kirchner, Leiter der Verbraucherberatung. Wir wollten von ihm wissen, welche Rolle digitale Technik dabei spielt.



Herr Kirchner, häufig wird Institutionen wie der Verbraucherzentrale, von Zuwendungsgebern vorgehalten, sie müssten ihre finanziellen Mittel erst effizienter einsetzen, bevor eine Erhöhung der finanziellen Fördermittel infrage kommt. Was antworten Sie, bezogen auf die Beratung der Verbraucherzentrale Niedersachsen? Wir sind in der Beratung bereits äußerst effizient. Wir haben erfolgreich ein digitales Multi-Channel-Konzept umgesetzt. Es beschleunigt unsere Prozesse erheblich. Ein dezentrales Callcenter ist über Niedersachsen verteilt – die digitale Technik macht's möglich. Und eine Termin-Software tut ihr Übriges, um beispielsweise Wartezeiten für Verbraucher zu verringern und im Hintergrund die gebuchten Termine den Beratern zuzuordnen.

Womit begann der Weg hin zur stärkeren Digitalisierung der Prozesse?

Am Anfang stand unser eigener Anspruch, die Beratungsstrukturen grundlegend zu verändern, um mit den vorhandenen Kapazitäten mehr Verbrauchern helfen zu können. Ideen waren genügend da, doch erst zusätzliche Finanzmittel aus dem Masterplan Digitalisierung der Landesregierung machten die Umsetzung des erwähnten Multi-Channel-Konzeptes schneller möglich.

Was verbirgt sich konkret hinter diesem Multi-Channel-Konzept?

Die Grundvoraussetzung ist erst einmal ein multifunktionaler Arbeitsplatz für jede Beratungskraft und alle Mitarbeitenden des Serviceteams. Die Schreibtische sind mittlerweile mit einem leistungsfähigen mobilen Computer, zwei großen Monitoren, einem kabellosen Headset und einer hochwertigen Kamera

ausgestattet. In sämtlichen Beratungsstellen. Dadurch können unsere Experten auf mehreren Kanälen beraten. Außerdem finden sie immer eine identische, für sie nutzbare Ausstattung vor, ganz gleich an welchem Ort sie sitzen. Das gab es früher nicht. Und: Beratung aus dem Homeoffice geht natürlich auch.

Was heißt „auf mehreren Kanälen beraten“?

Wir bieten den Verbrauchern verschiedene Beratungsmöglichkeiten an. Zum einen die klassische Vor-Ort-Unterstützung in unseren 11 Beratungsstellen. Zum anderen können sich Verbraucher natürlich per Telefon oder auch per Video Rat holen. Unsere Kollegen wechseln seit Neuestem blitzschnell von Kanal zu Kanal.

Wie sieht das praktisch aus?

Stellen Sie sich vor, ein Verbraucher war bei Ihnen vor Ort in der Beratung, Sie haben sein Problem gelöst und ihn verabschiedet. Dann können Sie im nächsten Moment eine terminierte Videoberatung durchführen. Im Anschluss haben Sie dann vielleicht eine Telefonberatung aus irgendeinem anderen Ort in Niedersachsen. Das wird im Hintergrund von einer Software gesteuert. Und das Beste ist: Alles funktioniert bedienfreundlich auf einer digitalen Plattform. Auf diese Weise schalten wir unsere Beratungsstellen zu einem virtuellen Callcenter für ganz Niedersachsen zusammen. Es ermöglicht uns, die Vorteile eines Callcenters zu nutzen, ohne auf Vor-Ort-Präsenz verzichten zu müssen. Das ist „Multi-Channel“

Beratung für unsere sehr heterogene Zielgruppe „alle Verbraucher“. Technisch gesehen, mussten Sie im Anfangsstadium als Berater noch wechseln: Video-Oberfläche aufrufen, einloggen. Dann wieder schließen und eine andere Software-Anwendung fürs Telefon öffnen usw. Das kostete Zeit und Nerven. Da sind wir jetzt ganz schön weit vorangeschritten. So etwas haben normalerweise nur große Unternehmen. Nicht ein vergleichsweise kleiner Verein wie wir.

Sie klingen ein wenig stolz.

Das sind wir auch. Darauf, dass wir es geschafft haben, denn es war ein Kraftakt. Ohne dass die Kollegen aus dem Team Beratung alle mit an einem Strang gezogen hätten, wäre es nicht gegangen. Wir haben auch keine große IT-Abteilung. Aus dem Masterplan Digitalisierung kam das Geld für die Hardware. Aber keine Mittel für Personal. Es waren nur wenige Kollegen, die das Projekt in technischer Hinsicht gestemmt haben: Die Beschaffung von Glasfaseranschlüssen, die Anbindung der Beratungsstellen an einen zentralen Server in Hannover oder die Ausstattung und Installation der neuen Arbeitsplätze. Viele Dinge, die man nicht sieht. Und das Tagesgeschäft musste ja zusätzlich weitergehen. Doch die Technik ans Laufen zu bekommen, war nur das eine.

Was denn noch?

Denken Sie bitte daran: Sämtliche Kollegen mussten geschult werden und diese Veränderungen auch mittragen. Ihr Arbeitsplatz hat sich stark gewandelt. Bisher gab es beispielsweise nur ein Projektteam, das Videoberatung durchgeführt hat. Zukünftig machen das alle Beratungskräfte. Viele Arbeitsprozesse mussten angepasst werden, damit die Verbraucher einen Nutzen durch „Multi-Channel“ haben.

Gut, dass Sie den erwähnen. Welche konkreten Vorteile hat das Konzept für Verbraucher?

Wir können die zur Verfügung stehende Beratungskapazität viel besser nutzen. Auf diese Weise müssen wir weniger Ratsuchende abweisen. Das funktioniert nur im Zusammenspiel von „Multi-Channel“ mit der Termin-Software. Ein Beispiel: An manchen Tagen gibt es vielleicht einen besonders großen Andrang vor Ort in einer Beratungsstelle. Alle zur Verfügung stehenden Terminfenster sind ausgebucht. In diesem Fall stehen die Kollegen nicht in der Telefon- oder Videoberatung zur Verfügung. Die wird von anderen übernommen. So flexibel konnten wir bisher nie für eine intelligente Auslastung sorgen. Insgesamt hat sich dadurch der Service für Ratsuchende noch einmal stark verbessert.

Falls ich als Verbraucher meinen Termin nicht selbst über Ihre Website oder in der örtlichen Beratungsstelle buche, findet mein Erstkontakt mit der Verbraucherzentrale über das Serviceteam statt. Konnte „Digitalisierung“ dort auch etwas verbessern?

Ja sicher. Die neue Software sortiert im Hintergrund Anrufe, Mails und Rückrufbitten automatisch. Unser Serviceteam ist am Telefon und per Mail der erste Ansprechpartner für Verbraucher. Termine werden vereinbart, ein zum Thema passendes Beratungsangebot gefunden und die für die Beratung notwendigen Dokumente der Verbraucher organisiert. In zahlreichen Fragen sind wir erste Anlaufstelle für Bürger. Und das immer häufiger – der Verbraucherzentrale vertraut man eben in diesen schwierigen Zeiten besonders. Übrigens erhalten Sie als Verbraucher innerhalb eines Tages einen Rückruf, falls Sie mal nicht durchkommen! Das eigentliche Serviceteam in Hannover ist nicht sehr groß. Deshalb hilft uns dabei auch die bereits erwähnte dezentrale Callcenter-Lösung. Eine Kollegin, die beispielsweise am Servicetelefon in der Beratungsstelle Lüneburg arbeitet, nimmt gleichzeitig Anrufe und Mails aus

“Wir nutzen die Vorteile eines Callcenters, ohne auf Vor-Ort-Präsenz zu verzichten.“

ganz Niedersachsen entgegen und entlastet so das Kern-Team in der Landeshauptstadt.

Digitalisierung der Verbraucherberatung – Welches Fazit ziehen Sie?

Von Seiten der Effizienz aus betrachtet: Da ist jetzt wirklich alles ausgereizt. Leider bleiben die Workflows anfällig und seien sie noch so intelligent. Wenn weiterhin nicht genügend Personalkapazität vorhanden ist, kommt das beste digitale System an seine Grenzen. Krankheitsfälle reichen, damit wir schon nach kurzer Zeit auf dem Zahnfleisch gehen. Denn selbst zu Normalzeiten können wir nicht alle Anrufe entgegennehmen. Gerade gestern musste ich die Hotline für einige Zeit abschalten, also den Anrufbeantworter anschalten. Sonst hätten die Kollegen die zeitnahen Rückrufe nicht mehr bewältigt. •

BESUCH BEIM SERVICE- TEAM



„VERBRAUCHER-
ZENTRALE
NIEDERSACHSEN –
LISSE AM APPARAT.
EINEN SCHÖNEN
GUTEN MORGEN!“

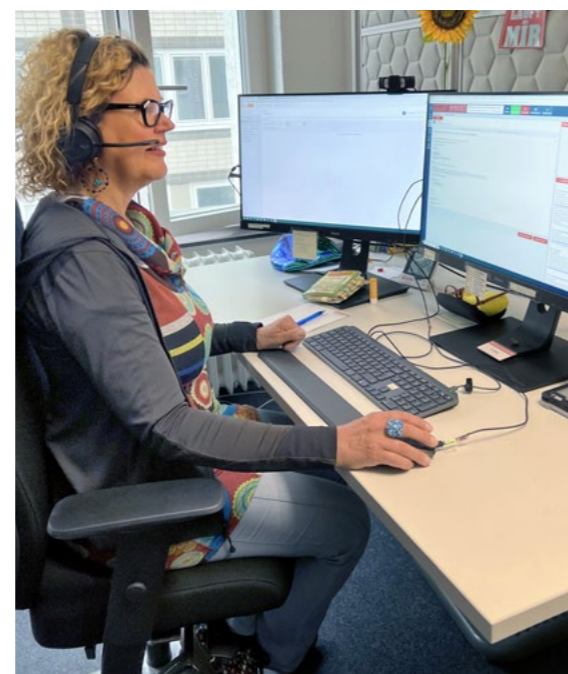
Donnerstag um halb zehn, Besuch bei unserem Serviceteam. „Kleinen Moment bitte, hier hab' ich noch eine Mail“, – Ina Lisse ist gerade dabei eine Antwort zu schreiben. Bei ihr und ihren Kolleginnen gehen pausenlos Anfragen per Telefon und E-Mail ein. Buchen Verbraucher nicht selbst einen Beratungstermin über die Website, ist das Serviceteam meistens der erste Zugang zur Verbraucherzentrale Niedersachsen. Hier gibt es keine Rechtsberatung, aber Auskünfte darüber, welches Beratungsangebot das passende ist. Selbstverständlich kann auch ein Beratungstermin gebucht werden.

„Häufig verweisen wir auch“, sagt Ina Lisse und fügt lachend hinzu: „Unser Team ist nie sprachlos; wir sind ein wandelndes Lexikon.“ Davon profitieren auch Ratsuchende, die mit ihrem Anliegen überhaupt nicht wissen, an wen sie sich wenden sollen. „Die Leute vertrauen der Verbraucherzentrale. Sie wissen, auf unsere Infos ist Verlass.“ Deshalb wird, wenn nötig, an zahlreiche Organisationen weiterverwiesen. Vom Familienservicebüro über die Schuldnerberatung bis hin zu Sozialverbänden. Ina Lisse und das gesamte Team haben die Problemlöser alle im Kopf. „Strafrecht, Erbrecht, Steuerrecht – da müssen wir leider verweisen“, so Lisse. „Aber viele Bürger nutzen uns als erste Anlaufstelle.“

Mittlerweile hat sich die Service-Mitarbeiterin wieder ins Telefon eingeloggt. Natürlich steht kein

sperriger Apparat mehr auf dem aufgeräumten Schreibtisch. Die Zeiten sind längst vorbei. Zwei 27-Zoll-Bildschirme und ein Headset zählen zum technischen Equipment.

„Ja, ich sehe Sie in der Liste. Ihr Termin wäre jetzt gleich hier in Hannover – nein, Sie hatten eine Vor-Ort-Beratung gebucht, nicht eine Beratung per Telefon. Oh, dann muss es wohl ein Missverständnis gegeben haben. Das schaffen Sie nicht mehr? Warten Sie mal bitte – das bekommen wir schon hin. Ich buche Ihnen gerne eine neue Beratung. Also, bitte nochmal zum Mitschreiben für den neuen Termin: Die Photovoltaik ist seit Monaten auf Ihrem Dach installiert, aber die Elektrofirma kommt nicht zum Anschließen, ja, wirklich, sehr ärgerlich! Doch genau



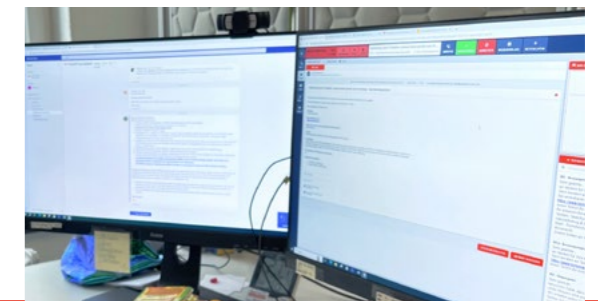
dafür sind wir da.“ Geduldig und freundlich löst Ina Lisse das Terminproblem des Verbrauchers. Gleichzeitig chattet sie mit ihrem Kollegen in der Beratung, um ihn darüber zu informieren, dass der Verbraucher nicht kommt. „Wir machen hier vieles parallel, da weiß man am Abend, was man getan hat“, sagt Lisse. Sport, Fahrradfahren und autogenes Training nutzt sie als Ausgleich für den stressigen Job.

Auf dem rechten Monitor ist die Software zu sehen, die alle Anrufe, Mails und Rückrufbitten automatisch sortiert und den eingeloggten Service-Mitarbeitern zuweist. Sie arbeiten in mehreren Beratungsstellen über Niedersachsen verteilt im mehrköpfigen Serviceteam zusammen. Zudem greift Ina Lisse auf diesem Bildschirm auf verschiedene Informationen zurück, die sie während der Gespräche benötigt. „Auch als wandelndes Lexikon, können wir nicht alles im Kopf behalten“, lacht sie. Der linke Monitor gibt der Service-Mitarbeiterin einen Überblick über das niedersachsenweite Terminbuchungssystem. Außerdem ist dort der Chat offen, um Kontakt zu den anderen Kollegen zu halten. „Das ist sehr wichtig. So können wir blitzschnell Informationen austauschen.“

„Ja, zu dem Thema haben wir Experten“, – Ina Lisse ist schon im nächsten Telefonat. „Zur Kündigung von Prämiensparverträgen bieten wir Ihnen gerne eine telefonische Beratung oder eine in der Beratungsstelle an. Ja genau, Sie werden dann zum vereinbarten Termin von unserem Experten angerufen.“ Ina Lisse bucht den Termin und klärt über die Kosten auf. „Hier kommt eine Mail, die nehme ich jetzt mal nicht, weil der nächste Anruf kommt.“ Denn im rechten Monitor bewegt sich eine Anzeige,

die wie ein Tachometer aussieht langsam von grün in Richtung rot. „Da können wir sehen, wie hoch die Erreichbarkeit momentan ist“, erklärt die Servicemitarbeiterin, die anscheinend nichts aus der Ruhe bringt. „Wir wollen ja nicht, dass keiner mehr durchkommt“, sagt Lisse.

Wirklich, ja die meisten Verbraucher seien sehr freundlich. Allerdings gebe es auch viele, die ihren Frust loswerden möchten. Über die Gesetze, die Politik, die Anbieter, das sei häufig nicht einfach. Viel Empathie und Einfühlungsvermögen seien nötig. „Wir sprechen hier immer mit Menschen, das muss man sich ständig vor Augen führen“, gibt Lisse zu bedenken. Sie wirkt nachdenklich. „Manchmal helfen wir auch beim Buchstabieren. Es gibt Bürger, die können leider gar keine richtige E-Mail schreiben.“ „Balkonkraftwerke – Subventionen?“ – Ina Lisse ist schon im nächsten längeren Gespräch.



“Wir sind die erste Anlaufstelle – mit viel Wissen, Empathie und Einfühlungsvermögen.“

„Ja, da gehen Sie bitte auf verbraucherzentrale-energieberatung.de, ja, mit telefonischer Beratung. Alles Gute für Ihr Vorhaben!“ Doch das Gespräch dauert noch etwas. Was war denn da noch los? „Sie haben mir so viel an die Hand gegeben. Sie sind sehr gut aufgestellt“, hat der Verbraucher noch zu mir gesagt. Ein Lob tut gut. Ina Lisse freut sich und strahlt. So wird auch der nächste Anrufer wieder mit einem freundlichen „Guten Morgen“ begrüßt und fühlt sich mit seinem Verbraucherproblem gleich bestens aufgehoben.



Ernährungsministerin Miriam Staudte hat die Schirmherrschaft der Kampagne „Jedes Lebensmittel zählt“ übernommen. Ziel ist es, die Lebensmittelabfälle in Niedersachsen zu reduzieren.

Von links: Rena Jacobs, Projektleiterin der Kampagne, Ernährungsministerin Miriam Staudte, Petra Kristandt, Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Niedersachsen

wie Fermentieren in der eigenen Küche gelingt. Lebensmittelreste bereithalten und los geht's. Da können Sie beispielsweise lernen, wie Sie aus trockenem Brot köstliche Kaspessknödel machen. Oder saftigen Breadpudding. Und im Chat stellen Sie Ihre Fragen an unsere Experten. Wir erreichen damit die Verbraucher und vermitteln ihnen so konkrete Kompetenzen, die helfen Lebensmittelabfälle zu vermeiden.

Klingt toll.

Ja, besonders, weil sie am Ende etwas Leckereres selbst zubereitet haben. Gemeinsam kochen und dabei lernen, alle Lebensmittel zu verwenden –

das machen wir in 2023 zusammen mit den Ernährungsräten Niedersachsen in den verschiedenen Regionen und online. Netzwerken ist wichtig, damit die Kampagne Wirkung entfalten kann. Wer als Verbraucher selbst aktiv wird und den sinnvollen Umgang mit Lebensmitteln beherzigt, handelt wertschätzend. Wir können dabei alle nur gewinnen!



📍 [verbraucherzentrale_ni](#)

🌐 [jedes-lebensmittel-zählt.de](#)

ZUNEHMENDE SOZIALE
SPALTUNG DER GESELLSCHAFT
+ VERBRAUCHERSCHUTZ

= QUARTIERSPROJEKT

ORT: WILHELMSHAVEN

Quer über die Republik verteilt wohnen Menschen in strukturschwachen Stadtvierteln. Besonders sie sind von Kostenfallen im Internet, Problemen mit Mobilfunkanbietern oder untergeschobenen Verträgen an der Wohnungstür betroffen. Hinzu kommt: Das Haushaltsbudget ist knapp bemessen. Nicht selten droht bei falschen Verbraucherentscheidungen eine Notlage. Deshalb wäre eine Beratung bei uns eine große Hilfe und könnte sogar präventiv wirken. Allerdings finden Bürger aus den genannten Quartieren häufig leider nicht den Weg in die Verbraucherberatung. Sei es aus Angst oder weil sie das Angebot schlicht nicht kennen. In Wilhelmshaven ist das jetzt anders: Seit 2020 ist unser Quartiersteam in den Vierteln Tonndeich und Westliche Südstadt unterwegs. „Mittlerweile sind wir richtig bekannt“, freut sich Projektmitarbeiterin Abadía Hernández. „Mit Bildungs- und Präventionsarbeit informieren und unterstützen wir die Menschen kostenlos vor Ort.“ Und ihre Kollegin Johanna Krahl ergänzt: „Indem wir Hilfe zur Selbsthilfe geben, ist das Konzept des aufsuchenden Verbraucherschutzes hier voll aufgegangen!“ Das vom Bund geförderte Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ nutzt die Potentiale der Quartiersarbeit um Probleme der Bewohner benachteiligter Stadtviertel zu lösen. „Wir haben zahlreiche

Netzwerkpartner. Von der Diakonie, über das SOS-Kinderdorf bis hin zu den Familienzentren“, freut sich Hernández. Über gemeinsame Aktionen mit den Partnern erreicht das Team die Bewohner, bietet Informations-, Präventions- und Bildungseinheiten an und macht die Arbeit der Verbraucherzentrale im Quartier bekannt. Und welche Zutaten sind für den Erfolg wichtig? „Die Sprache der Menschen sprechen, Vertrauen schaffen und auf diese Weise Hürden abbauen. So konnten wir schon vielen Menschen helfen, indem wir ihnen den Weg in die Verbraucherberatung ebnen“, erklärt Hernández. „Auf diese Weise tragen wir dazu bei, der sozialen Spaltung entgegenzuwirken, das ist sehr wichtig“, gibt Johanna Krahl zu bedenken. Aufsuchender Verbraucherschutz – ein vielversprechender Ansatz, der in Wilhelmshaven äußerst erfolgreich umgesetzt wird.



KAMPAGNE: JEDES LEBENSMITTEL ZÄHLT.

Unfassbar! Pro Jahr wirft jeder Verbraucher in Deutschland durchschnittlich 78 Kilogramm Lebensmittel weg.* Das muss sich ändern! Deshalb starteten wir in 2022 eine vom Niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderte Kampagne. Unsere Botschaft: Jedes Lebensmittel ist wertvoll. Wie Campaigning online besonders gut gelingt, verrät unsere Projektleiterin Rena Jacobs.

Frau Jacobs, zuerst einmal: Entstehen die meisten Lebensmittelabfälle nicht im Handel mangels Abverkaufs oder in Restaurants?

Natürlich wird dort viel weggeworfen. Doch mit 59 Prozent liegen die privaten Haushalte tatsächlich an der Spitze. Das sind immerhin 6,5 Millionen Tonnen weggeworfene Lebensmittel im Jahr.

Das Problem der Lebensmittelverschwendung ist bekannt. Warum fördert das Ministerium jetzt diese Kampagne?

Mit der Agenda 2030 der Vereinten Nationen hat sich Deutschland verpflichtet, die Lebensmittelverschwendung pro Kopf bis zum Jahr 2030 auf Einzelhandels- und Verbraucherebene zu halbieren. Niedersachsen hat deswegen eine eigene Ernährungsstrategie auf den Weg gebracht. Wir sind ein Teil davon!

Was tun Sie konkret?

Wir erreichen die Menschen dort, wo sie sind: online und in ihrer Freizeit. Über Soziale Medien geben wir praxisnahe Tipps. Etwa zum smarten Frischhalten von Lebensmitteln, schnelle Rezepte für die Reste zu Hause und Workshops für die jahrtausendealte Kultur des Fermentierens – die ist wieder richtig angesagt. Oder, ganz banal, wie räume ich meinen Kühlschrank sinnvoll ein. Da gibt es nämlich unterschiedliche Kältezonen. Kaum zu glauben – viele wissen oder beachten das gar nicht. So viele Lebensmittel wandern deshalb direkt aus dem Kühlschrank in den Müll! Das muss nicht sein.

Welche Online-Aktivitäten gibt es noch?

Unser beliebtes Online-Mitmach-Programm, an verschiedenen Abendterminen. Dann haben viele Leute Zeit und ein offenes Ohr. Sie lernen beispielsweise,

*Quelle: Statistisches Bundesamt 2022

📍 [vsiq_wilhelmshaven](#)

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die hohe Nachfrage in der Energiekrise hat sich auch auf die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ausgewirkt: Mit mehr als 3.200 Medienberichten und über 1,9 Millionen Aufrufen der Website sowie Social Media-Kanäle hat die Reichweite im Vergleich zum Vorjahr deutlich zugenommen. Stark nachgefragt waren insbesondere Einordnungen politischer Entscheidungen sowie praktische Tipps und Hilfestellungen für Verbraucher.

Bei den Medienberichten – sowohl in Print, Online, im Fernsehen als auch im Hörfunk – standen die Auswirkungen der Energiekrise klar im Vordergrund. Neben Preissteigerungen und Problemen mit Energieversorgern ging es immer wieder darum, politische Vorhaben und Entscheidungen zu erklären sowie die konkreten Auswirkungen für Verbraucher zu benennen: Vom Notfallplan Gas über das Hin und Her bei der Gasumlage bis zu Soforthilfen, Preisdeckel und Entlastungspaketen. Auch Energiespartipps sowie Alternativen zu Öl und Gas wurden von den Journalistinnen und Journalisten über das ganze Jahr hinweg angefragt und von unseren Expertinnen und Experten in zahlreichen Interviews und O-Tönen bedient.

Andere Auswirkungen der Krise, wie steigende Zinsen, hohe Lebensmittelpreise oder Hamsterkäufe, haben die Nachfrage ebenfalls gesteigert. Eine sehr gute Medienresonanz erzielten zudem Informationen zu Fake-Shops für Heizbedarf, Kaminholz und Pellets sowie Warnungen vor weiteren Betrugsmaschen.

Jenseits der Energiekrise wurden insbesondere ein Marktcheck zu veganen Grillprodukten, die neuen Regelungen für faire Verbraucherverträge sowie Tipps für die Geldanlage und Informationen für den Fall eines Daten- und Identitätsmissbrauches gut aufgegriffen.

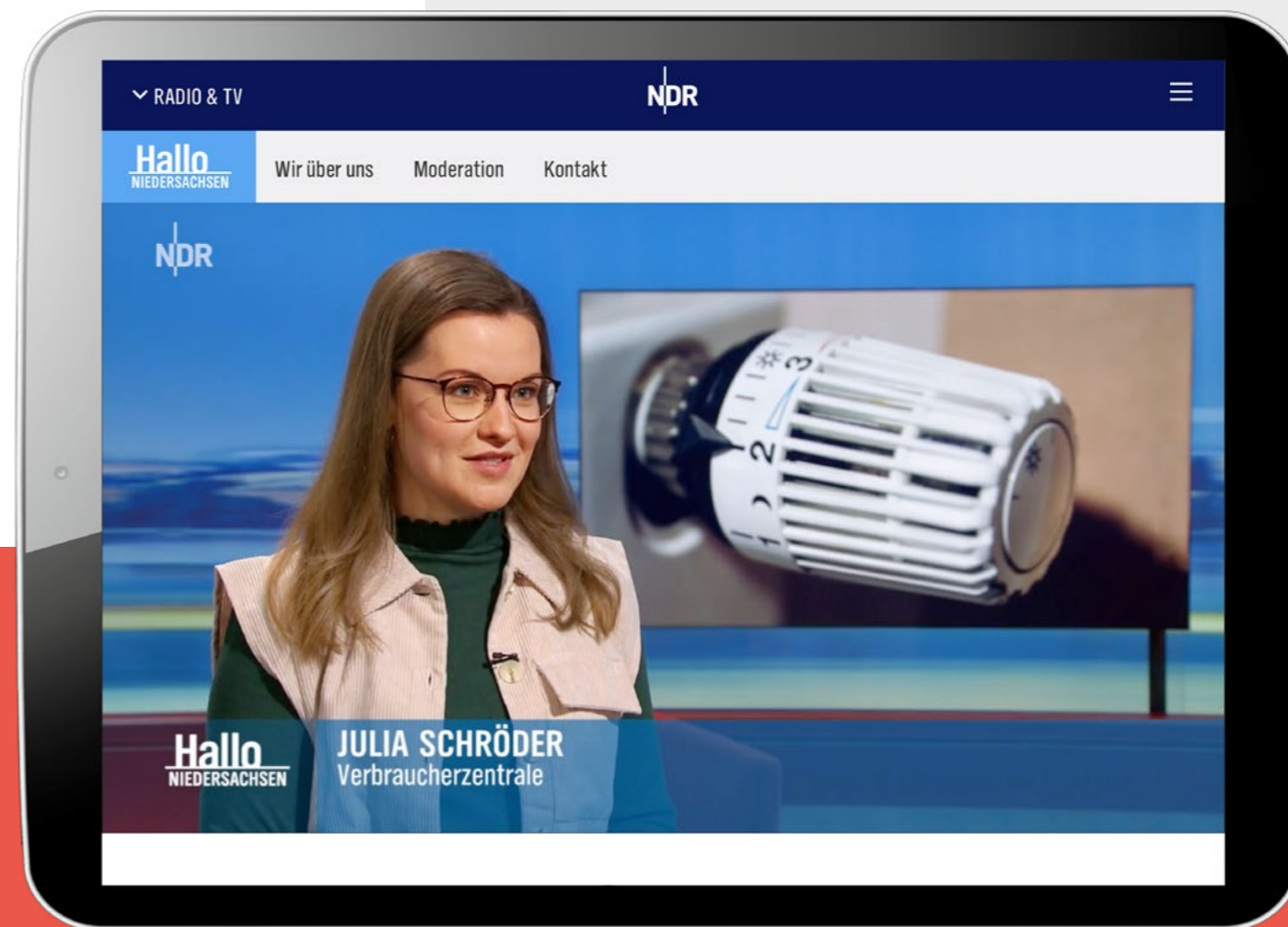
Starke Website und neuer Social Media-Auftritt

In der Energiekrise kam unserer Website ein besonderer Stellenwert zu: Bei neu aufkommenden Themen wurden hier schnell die wichtigsten Informationen bereitgestellt, um Fragen der Verbraucher zu beantworten. Das hat Druck von der teils enormen Nachfrage am Beratungstelefon genommen. Neben Einordnungen und Informationen bietet die Website auch Tipps und interaktive Tools, etwa in Form von Musterbriefen und Checklisten.

Ergänzend zu dem bereits etablierten Facebook-Kanal ist die Verbraucherzentrale Niedersachsen seit Juni 2022 auch auf Instagram präsent. Ziel ist es, mit passenden Inhalten und einfacher Sprache, andere – auch jüngere Zielgruppen – zu erreichen. Obwohl der Kanal noch im Aufbau ist, konnten aktuelle Informationen, etwa zu Soforthilfen, dem Start der Energiepreisbremsen oder Preiserhöhungen von Fitnessstudios, bereits eine gute Reichweite erzielen. Auch Posts aus den Bereichen Ernährung und Lebensmittel, Digitales sowie Freizeit und Reise kamen bei den Instagram-Nutzern gut an.



- Augsburg Allgemeine Zeitung
- Bild.de
- Berliner Morgenpost
- Braunschweiger Zeitung
- Brigitte
- CHIP
- Computer Bild
- Cuxhavener Nachrichten
- Die Welt
- Deutschlandfunk Nova
- Energie & Management
- Frankfurter Allgemeine Zeitung
- Goslarsche Zeitung
- Hamburger Abendblatt
- Handelsblatt
- Hannoversche Allgemeine Zeitung
- Kölnische Rundschau
- Neue Osnabrücker Zeitung
- Neue Presse Hannover
- ntv
- Nürnberger Nachrichten
- Peiner Allgemeine Zeitung
- Rheinische Post
- RTL
- Stuttgarter Nachrichten
- sueddeutsche.de
- WirtschaftsWoche
- ZEIT online



UNSERE BERATUNGSSTELLEN IN NIEDERSACHSEN

STAND: 31.05.2023

Servicetelefon für Niedersachsen:
 Katja Aselmann, Sofia Bashka, Senait Embaye, Claudia Henze, Maik Kölling, Sonja Kühn, Ina Lisse, Yelda Polat, Loabat Razzaghi

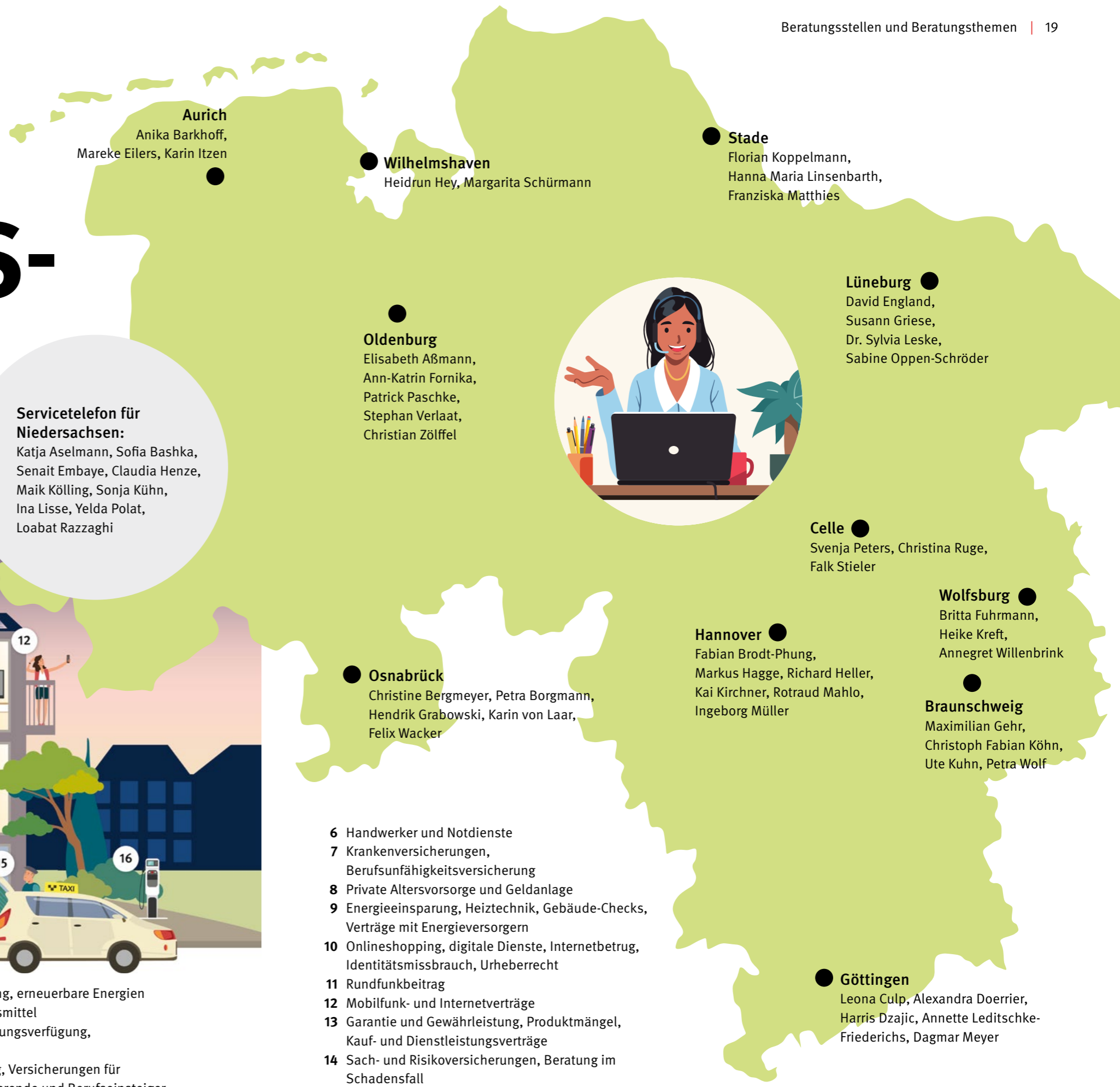


Wir unterstützen bei vielen rechtlichen Fragen und Problemen, die für Menschen in ihrem alltäglichen Konsumleben relevant sind.

Unsere Beratung ist anbieterunabhängig und individuell: Wir betrachten die jeweilige Situation der Verbraucher und setzen uns für ihre Interessen ein. Niedersachsenweit in elf Beratungsstellen sowie telefonisch und per Video.

- 1 Energetische Sanierung, erneuerbare Energien
- 2 Ernährung und Lebensmittel
- 3 Patienten- und Betreuungsverfügung, Vorsorgevollmacht
- 4 Erste eigene Wohnung, Versicherungen für Auszubildende, Studierende und Berufseinsteiger
- 5 Immobilienfinanzierung, Hausbau- und Kaufvertragsprüfung

- 6 Handwerker und Notdienste
- 7 Krankenversicherungen, Berufsunfähigkeitsversicherung
- 8 Private Altersvorsorge und Geldanlage
- 9 Energieeinsparung, Heiztechnik, Gebäude-Checks, Verträge mit Energieversorgern
- 10 Onlineshopping, digitale Dienste, Internetbetrug, Identitätsmissbrauch, Urheberrecht
- 11 Rundfunkbeitrag
- 12 Mobilfunk- und Internetverträge
- 13 Garantie und Gewährleistung, Produktmängel, Kauf- und Dienstleistungsverträge
- 14 Sach- und Risikoversicherungen, Beratung im Schadensfall
- 15 Reisemängel, Reiseversicherungen
- 16 Elektromobilität



Aurich
 Anika Barkhoff,
 Mareke Eilers, Karin Itzen

Wilhelmshaven
 Heidrun Hey, Margarita Schürmann

Stade
 Florian Koppelmann,
 Hanna Maria Linsenbarth,
 Franziska Matthies

Oldenburg
 Elisabeth Aßmann,
 Ann-Katrin Fornika,
 Patrick Paschke,
 Stephan Verlaat,
 Christian Zöllfel



Lüneburg
 David England,
 Susann Griese,
 Dr. Sylvia Leske,
 Sabine Oppen-Schröder

Celle
 Svenja Peters, Christina Ruge,
 Falk Stieler

Wolfsburg
 Britta Fuhrmann,
 Heike Kreft,
 Annegret Willenbrink

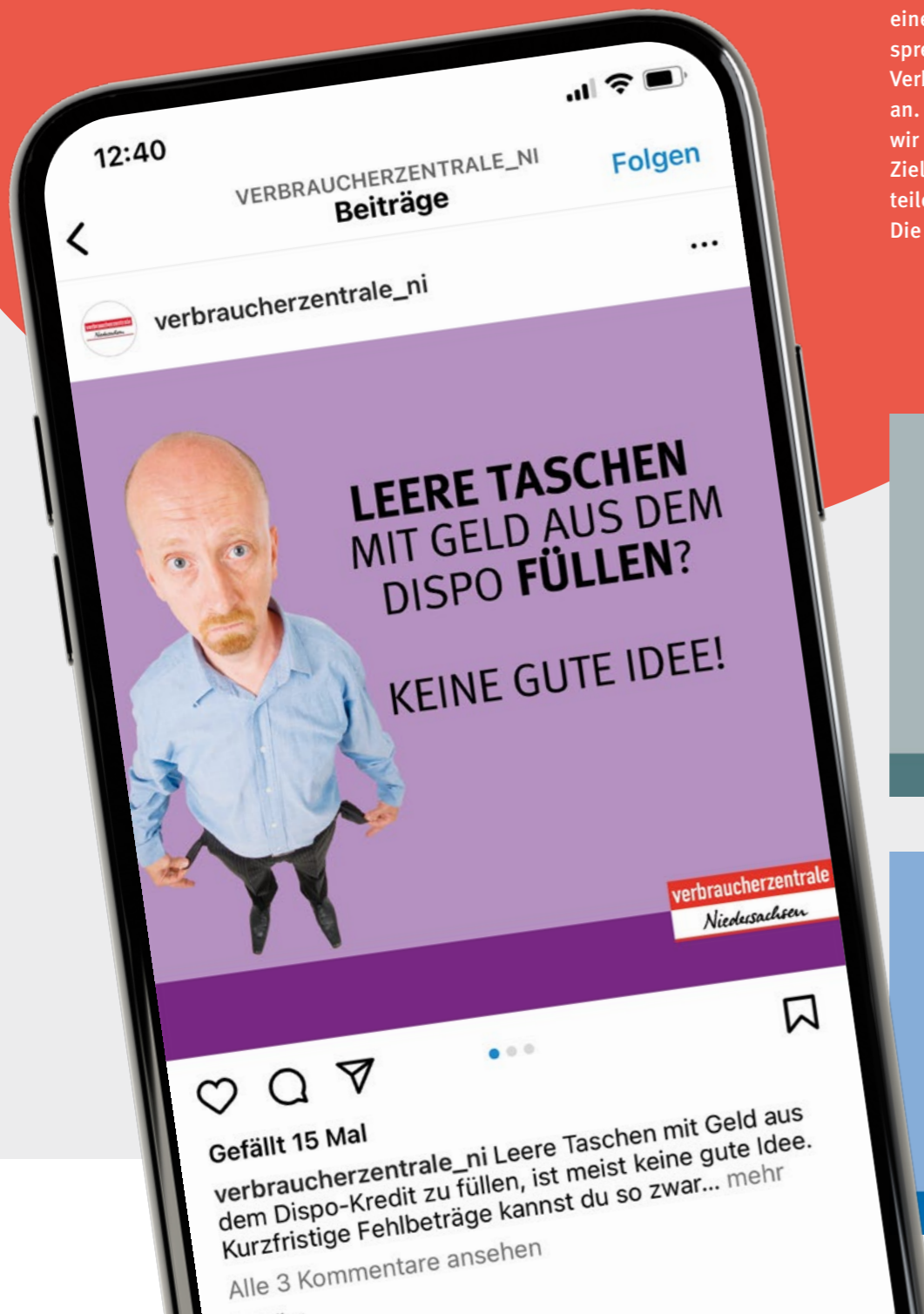
Osnabrück
 Christine Bergmeyer, Petra Borgmann,
 Hendrik Grabowski, Karin von Laar,
 Felix Wacker

Hannover
 Fabian Brodt-Phung,
 Markus Hagge, Richard Heller,
 Kai Kirchner, Rotraud Mahlo,
 Ingeborg Müller

Braunschweig
 Maximilian Gehr,
 Christoph Fabian Köhn,
 Ute Kuhn, Petra Wolf

Göttingen
 Leona Culp, Alexandra Doerrier,
 Harris Dzajic, Annette Leditschke-
 Friederichs, Dagmar Meyer

UNSERE NEUE INSTAGRAM-PRÄSENZ



Überraschend, bunt und mit einem Augenzwinkern – so sprechen wir seit Juni 2022 Verbraucher auf Instagram an. Informationen verpacken wir so, dass auch jüngere Zielgruppen sie gerne teilen. Das kommt an. Die Reichweite steigt.



ORGANISATION

STAND:
31.05.2023



“Wir federn viel Unmut ab und löschen kontinuierlich Brände. Das sollte politischen Entscheidern etwas wert sein.“

PETRA KRISTANDT
GESCHÄFTSFÜHRERIN

VORSTAND

- Vorsitzender **Randolph Fries** (DMB)
- Stellvertreterin **Catarina Köchy** (NLV)

BEISITZER

- **Thomas Altgeld** (LVG AFS)
- **Ruben Eick** (DGB)
- **Tibor Herczeg** (VWE)

MITGLIEDER (14)

- AWO Arbeiterwohlfahrt – Bezirksverband Hannover e. V.
- Deutscher Evangelischer Frauenbund e. V. (DEF) – Ortsverband 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.
- LBU Landesverband Bürgerinitiativen Umweltschutz Niedersachsen e. V.
- LVG AFS Landesvereinigung für Gesundheit und Akademie für Sozialmedizin Niedersachsen e. V.
- NABU – Landesverband Niedersachsen e. V.
- Niedersächsischer LandFrauenverband Hannover e. V. (NLV)
- PRO BAHN Landesverband Niedersachsen e. V.
- Verband Entwicklungspolitik Niedersachsen e. V. (VEN)
- Verband Wohneigentum Niedersachsen e. V. (VWE)
- ver.di – Landesbezirk Niedersachsen-Bremen

GESCHÄFTSFÜHRUNG

- **Petra Kristandt**, Geschäftsführerin
- **Anke Kirchner**, Stellvertretende Geschäftsführerin/Justiziarin

ZENTRALE DIENSTE, VERWALTUNG UND CONTROLLING

- Dr. Ursel Selent

KOMMUNIKATION/MARKETING

- TEAMLEITUNG KOMMUNIKATION**
- Christina Graf

- STABSSTELLE POLITIK UND PROJEKTE**
- Arnd Onnasch

REFERATE

- FINANZDIENSTLEISTUNGEN**
- Philipp Rehberg

- LEITUNG VERBRAUCHERBERATUNG UND GESUNDHEIT/PFLEGE**
- Kai Kirchner

- LEBENSMITTEL**
- Constanze Rubach

- TELEKOMMUNIKATION/INTERNET**
- Kathrin Bartsch

- VERBRAUCHERRECHT**
- Alina Menold
 - Tim-Oliver Tettinger

MARKTBEOBACHTUNG

- Daniela Höfke

BETRIEBSRAT

- Elke Spang (Vorsitzende)
- Stefan Wiedenhöft (Stellvertreter)
- Katja Aselmann
- Petra Borgmann
- Annette Leditschke-Friederichs

BEIRAT (15)

- Fleischerverband Niedersachsen-Bremen
- Handelsverband Niedersachsen-Bremen e. V.
- Handwerkskammer Hannover
- Industrie- und Handelskammer Hannover
- Landesverband Haus & Grund Niedersachsen e. V.
- Landesvertretung der Handwerkskammern Niedersachsen
- Landwirtschaftskammer Niedersachsen
- Marketinggesellschaft der niedersächsischen Land- und Ernährungswirtschaft e. V.
- Niedersächsischer Städtetag
- Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz
- Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung
- Niedersächsisches Ministerium für Umwelt, Energie und Klimaschutz
- Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Bauen und Digitalisierung
- Sparkassenverband Niedersachsen
- Unternehmensverbände Handwerk Niedersachsen e. V.

BERATUNGSSTELLEN (11)

- Aurich
 - Braunschweig
 - Celle
 - Göttingen
 - Hannover
 - Lüneburg
 - Oldenburg
 - Osnabrück
 - Stade
 - Wilhelmshaven
 - Wolfsburg
- und 62 Stützpunkte Energieberatung

PROJEKTE LAND

- Aufklärungsmaßnahmen auf dem Gebiet der Ernährung
- Energiepreissteigerungen: Verbraucher unterstützen – Energiekosten senken
- Kampagne zur Eindämmung der Lebensmittelverschwendung und Stärkung der Lebensmittelwertschätzung in Niedersachsen
- Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum
- Vernetzungsstelle Kitaverpflegung Niedersachsen
- Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

PROJEKTE BUND

- E-Learning-Modul in der Kindertagespflege
- Energieberatung
- Gut essen macht stark
- Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung
- Verbraucher stärken im Quartier
- Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

SONSTIGE FÖRDERUNGEN

- Rundfunkbeitragsberatung (NDR)

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.
Herrenstraße 14 | 30159 Hannover
Tel.: (05 11) 9 11 96-0
Fax: (05 11) 9 11 96-10
E-Mail: info@vzniedersachsen.de
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

www.facebook.com/vzniedersachsen
www.twitter.com/VZNiedersachsen
www.instagram.com/verbraucherzentrale_ni/

V.i.S.d.P.: Petra Kristandt, Geschäftsführerin
Redaktion: Arnd Onnasch
Redaktionelle Mitarbeit: Christina Graf, Daniela Höfke, Daniela Wölk
Gestaltung: LOOK//one, www.look-one.de
Druck: Schäfer High Definition Print, www.naturpapierversteher.de
Fotos: Verbraucherzentrale Niedersachsen, Shutterstock

Dieser Bericht ist auch im Internet abrufbar unter:
verbraucherzentrale-niedersachsen.de/ueber-uns

Stand: 31.12.2022

The background features a stylized illustration. On the left, a brown leather wallet is open, showing a blue credit card, a green card, and several gold coins. Three red arrows point upwards from behind the wallet. To the right, a blue and red shopping basket is partially visible, containing a white bottle and a yellow sponge. In the foreground, a magnifying glass with a pink handle and a yellow handle lies on a grey surface, with a gold coin resting near its base. The overall theme is consumerism and financial matters.

ÜBER UNS

Als unabhängige Interessenvertretung im Land Niedersachsen sind wir Ansprechpartner Nummer eins, wenn es um die Anliegen von Verbrauchern geht. Wir beraten individuell und anbieterunabhängig zu vielen Fragen, die für die Menschen in ihrem alltäglichen Konsumleben relevant sind. Hierzu zählen die Themenbereiche Internet und Telefon, Kaufen und Reklamieren, Finanzen, Versicherungen, Gesundheit, Energie und Bauen oder auch Lebensmittel und Ernährung. Landesweit bieten wir in elf Regionalzentren sowie telefonisch und per Video Beratung an. Dabei erreichen wir niedersächsische Bürger aller Altersgruppen und gesellschaftlichen Milieus. Zudem vertreten wir verbraucherpolitische Positionen gegenüber der Wirtschaft, Politik und Öffentlichkeit.

KONTAKTDATEN

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.

Herrenstraße 14 | 30159 Hannover

Tel.: (05 11) 9 11 96-0

Fax: (05 11) 9 11 96-10

E-Mail: info@vzniedersachsen.de

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

www.facebook.com/vzniedersachsen

www.twitter.com/VZNiedersachsen

www.instagram.com/verbraucherzentrale_ni/