

JAHRES BERICHT 2021



verbraucherzentrale

Niedersachsen

VERBRAUCHER-KONTAKTE

Die Beratungsstellen mussten Anfang des Jahres 2021 aufgrund der Corona-Pandemie für zweieinhalb Monate schließen. Per Telefon und Video erreichten uns die Verbraucher jedoch durchgängig. So stieg die Zahl der Verbraucherkontakte im Vergleich zum Vorjahr.

Die Top 5 der Beratungsthemen änderten sich 2021 komplett. Im Corona-Jahr 2020 hatten Reiserechtsthemen die ersten drei Plätze belegt. Obwohl die Verschärfung der Energiekrise (Preissteigerungen und Insolvenzen von Versorgern) sich erst ab dem vierten Quartal in der Beratung abbildete, schaffte es das Thema im Ganzjahresvergleich sogar noch an die fünfte Stelle. Die Platzierung innerhalb der Top 5 ist der enormen Nachfrage gegen Ende des Jahres geschuldet. Sie unterstreicht eindrucksvoll die Bedeutung des Titelthemas unseres Jahresberichtes.



DIE TOP 5

DER RECHTSBERATUNGSTHEMEN 2021



BESCHÄFTIGTE

(Stand: 31.12.2021)

MITARBEITER	ANZAHL DER BESCHÄFTIGTEN	UMRECHNUNG IN VOLLZEITSTELLEN*	HONORARKRÄFTE	
in Geschäftsstelle	20	18,3	Energieberater	141
in Beratungsstellen	40	28,3	Rechtsanwälte u. ä.	24
in Projekten	28	21,4	Honorarkräfte sonstige	1
Geringfügig Beschäftigte	3	0	GESAMT	166
GESAMT	91	68,0		

*(39,8 Wochenstd.)

JAHRESABSCHLUSS 2021

EINNAHMEN	EURO
Institutionelle Förderung	
Finanzhilfe des Landes Niedersachsen	2.010.136,61
Kommunale Gebietskörperschaften (1)	327.263,00
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)	270.000,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (5)	350.000,00
Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz (6)	253.718,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (7)	270.000,00
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (8)	394.932,00
Übrige Projekte (9)	331.011,69
Zweckgebundene Zuschüsse	
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (10)	738.000,00
Eigenmittel und Rücklagen	
Eigenmittel (11)	694.796,99
Betriebsmittelrücklage 2020	399.000,00
Instandhaltungsrücklage 2020	50.000,00
Investitionsrücklage 2020	80.000,00
Minderausgabe 2020	343,35
SUMME DER EINNAHMEN	6.554.201,64

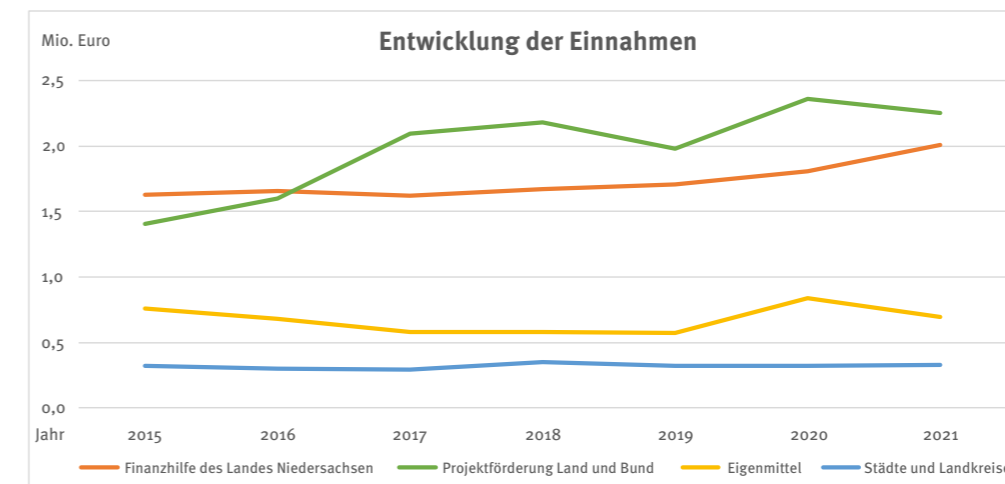
AUSGABEN	EURO
Personalkosten	4.256.075,40
Sächliche Verwaltungskosten	945.402,06
Betriebsmittelrücklage 2021	334.000,00
Instandhaltungsrücklage 2021	60.000,00
Investitionsrücklage 2021	210.000,00
Investitionen	747.727,75
Minderausgabe 2021	996,43
SUMME DER AUSGABEN	6.554.201,64

- 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 2021“
- 5 | Projekt „Stärkung des Verbraucherschutzes im Ländlichen Raum 2021-2023“
- 6 | Projekt „Maßnahmen zur Information der Verbraucherinnen und Verbraucher im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes durch die Verbraucherzentralen 2020-2022“
- 7 | Projekt „Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung 2021“
- 8 | Projekt „Förderung der unabhängigen Beratung privater Verbraucher über Möglichkeiten der Energieeinsparung“
- 9 | Projekt „Informationen zum Verbraucherschutz in ländlichen Räumen“ der Verbraucherzentrale Bayern
Projekt „E-Learning-Modul zur qualitätsorientierten und nachhaltigen Verpflegungsgestaltung in der Lebenswelt der Kindertagespflege 2021-2022“
Projektkoordinierung der Verbraucherzentralen zu 7)
Projekt vzbv „Verbraucher stärken im Quartier“ in Wilhelmshaven vzbv Netzwerkgruppen
- 10 | Zuschuss für Investitionen „Digitalisierung der Verbraucherberatung 2021-2023“
darin enthalten sind: Spenden i. H. v. 7.634,81 EUR
■ Sparkasse Gifhorn-Wolfburg: 613,56 EUR
■ Sparkasse Göttingen: 766,92 EUR
■ Übrige Einzelspenden unter 500,00: 6.254,33 EUR
darin enthalten sind: 249.303,35 EUR aus Marktbeobachtung vzbv
- 11 |

ENTWICKLUNG DER EINNAHMEN

Dank eines Zuschusses der Landesregierung in Höhe von 738.000 Euro aus dem Masterplan Digitalisierung für Investitionen in die „Digitalisierung der Verbraucherberatung“ ist der Gesamtertrag 2021 im Vergleich zum Vorjahr auf ca. 6,5 Mio. Euro angestiegen.

Während die Eigenmittel und die Projektmittel im Vergleich zu 2020 leicht rückläufig waren, ist die Finanzhilfe des Landes etwas höher als im Vorjahr ausgefallen. Zur Absicherung von Liquiditäts- und Ertragsrisiken konnte eine Betriebsmittelrücklage von 334.000 Euro eingestellt werden.



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

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	3
Hauptthema Energiekrise	4
Finanzen	8
Im Interview: Petra Kristandt	10
Verbraucherberatung	12
Digitale Welt	14
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	16
Beratungsstellen	18
Unsere Beratungsthemen	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).

“Bitte machen Sie so weiter!
Ihre Arbeit wird in einer
globalisierten und
konzerndominierten Welt
immer mehr gebraucht!”

DANK EINES
VERBRAUCHERS

VORWORT

Wo geht die Reise eigentlich gerade hin? Das fragen sich momentan viele besorgte Verbraucher, wenn sie über Turbulenzen am Energiemarkt, Teuerungsraten und ihre zukünftige finanzielle Lage nachdenken. Auf Seite 5 dieses Jahresberichtes, lesen Sie die Überschrift „Wärme oder Essen“ – ein schockierender Titel. Und tatsächlich, im Interview zum Thema Energiekosten bestätigt unsere Referentin Tiana Schönbohm: „Ratsuchende sitzen bei uns in den Beratungen und sagen, sie müssten sich jetzt zwischen Wärme und Essen entscheiden. Und dieses Problem betrifft durchaus viele Menschen. Auch diejenigen, die vorher noch nie finanzielle Probleme hatten.“ Zahlreiche Verbraucher ahnen dabei noch gar nicht, wie hoch ihre Nachzahlungen für Strom und Wärme ausfallen werden. Eine Reise ins Ungewisse und ein Pulverfass.

Denn vor allem für die unteren Einkommenschichten spitzt sich die Lage zu. Wer finanziell bessergestellt ist, macht sich zurzeit ganz andere Sorgen: Wie sinnvoll ist der Einbau einer Wärmepumpe, welche Förderung gibt es, was ist rechtlich zu beachten? Lohnt sich die Anschaffung eines Solarpanels? Für welche neue Heizung entscheide ich mich und bekomme ich ein faires Angebot eines Handwerkers?

Wie gut, dass für all diese Probleme und Fragen eine Einrichtung wie die Verbraucherzentrale bereitsteht. Mittlerweile bestreitet in der politischen Landschaft niemand mehr die Wichtigkeit unserer Arbeit. Wir sind häufig die erste Anlaufstelle für Verbraucher. Wir nehmen viel Druck aus dem Kessel, federn beispielsweise den Ärger über das Geschäftsgebaren von Anbietern ab. Das ist für unsere Mitarbeiter, für deren großes Engagement wir uns an dieser Stelle ausdrücklich bedanken, nicht immer einfach. Die Ratsuchenden hingegen schätzen es, persönliche, kompetente und unabhängige Ansprechpartner für ihre Anliegen zu haben.

Das Allerwichtigste ist jedoch: Die Verbraucher wissen, dass auf der anderen Seite jemand sitzt, dem sie vertrauen können. Im Gegensatz dazu purzeln die Vertrauenswerte der Bürger in viele steuerfinanzierte Einrichtungen und Organe momentan nur so nach unten. Bundestag, Parteien, Wissenschaft – viele sind davon betroffen. Eine Studie der Körber Stiftung, die Mitte Dezember 2021 erschien, weist auf ein „geringes Vertrauen in Demokratie und öffentliche Einrichtungen hin“ und mahnt zu „dringendem Handlungsbedarf“.

Die Verbraucherzentrale gehört nicht dazu. Deshalb sind die öffentlichen Gelder hier sehr gut investiert. Wir bedanken uns in diesem Zusammenhang herzlich bei unseren Förderern und Fürsprechern für ihre Unterstützung! Mit dem Vertrauensvorschuss, den die Bürger der Verbraucherzentrale Niedersachsen entgegenbringen, ist sie mehr denn je ein zwar kleiner, aber sehr wichtiger gesellschaftlicher Stabilisierungsfaktor. Ganz nah bei den Alltagssorgen der Menschen und konsequent lösungsorientiert. Das sollte allen verantwortlichen Politikern etwas wert sein. Wir kommen leider nicht umhin anzumerken, dass es trotz jahrelanger Bemühungen immer noch keine dauerhafte Lösung für eine ausreichend hohe, planungssichere Finanzhilfe für unsere Kernaufgabe „Beratung“ wie in anderen Bundesländern gibt. Wo geht die Reise hin? Das wird sich erst nach der Landtagswahl 2022 zeigen.

Viel Freude beim Lesen und interessante Einblicke in unsere Arbeit wünschen Ihnen



RANDOLPH FRIES
VORSTANDSVORSITZENDER

PETRA KRISTANDT
GESCHÄFTSFÜHRERIN

WÄRME ODER ESSEN?

VERBRAUCHERBERATUNG
WÄHREND DER ENERGIEKRISE



TIANA SCHÖNBOHM
REFERENTIN VERBRAUCHERRECHT

ERST WAREN ES NUR STEIGENDE PREISE. DANN KAM ES ZU EINER HANDFESTEN ENERGIEKRISE. TIANA SCHÖNBOHM WAR ALS REFERENTIN FÜR VERBRAUCHERRECHT MITTENDRIN.

Frau Schönbohm, 2021 sorgte vor allem ein Thema bei vielen Menschen für Verunsicherung: steigende Energiekosten. Angefangen mit der CO₂-Bepreisung, endete das vergangene Jahr in einer nicht vorhersehbaren Energiekrise. Das haben Sie sicherlich auch in Ihren Energierechtsberatungen gespürt, oder?

Ja, natürlich. Die Unsicherheiten der Verbraucher in diesem Bereich haben wir sehr wohl gespürt. Die Nachfrage nach entsprechenden Beratungen war anhaltend stark. Und die Probleme, mit denen sich Verbraucher herumschlagen mussten, waren dabei sehr unterschiedlich.

Können Sie das genauer erklären? Mit welchen Themen kamen Ratsuchende in die Beratungen?

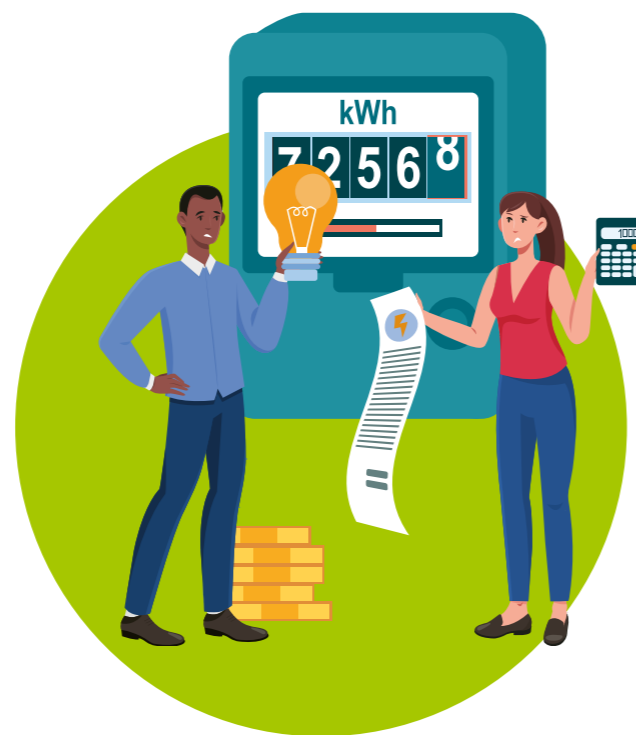
Gerne. Für einen höheren Beratungsbedarf sorgten zuerst einmal höhere Großhandelspreise sowie die CO₂-Bepreisung. Diese gaben Energieversorger teilweise an Verbraucher weiter. Anfangs dominierten also vor allem Fragen rund um die Themen Preiserhöhungen, Preisgarantien und Sonderkündigungsrechte.

Auch unzulässige Abschlagsanpassungen waren ein großes Thema. Einige Energieversorger versuchten, diese mit den höheren Einkaufspreisen zu rechtfertigen. Ein solches Vorgehen ist jedoch absolut rechtswidrig. Für Abschlagsänderungen gibt es klare Regeln. In einem Fall ließen wir sogar das Kundenanschreiben eines Versorgers gerichtlich prüfen und erwirkten ein Ordnungsgeld.

Als die Energiekrise jedoch weiter an Fahrt aufnahm, rückten plötzlich andere Themen in den Fokus.

Welche denn?

Die steigenden Preise hatten nun auch große Auswirkungen auf den Markt der Energieversorger. Einige Anbieter kündigten plötzlich ihren Kunden und stellten von heute auf morgen die Belieferung ein. Zudem nahmen erste Versorger aufgrund



**ENERGIE SPAREN –
ERNEUERBARE ENERGIEN NUTZEN:**

**MEHR ALS 18.000-
MAL BERATEN UND
EIN NEUES ANGEBOT**

Unsere bundesgeförderte Energieberatung ist so gefragt wie nie. 141 Energieexperten waren im vergangenen Jahr in Niedersachsen im Einsatz. Das Ergebnis: Mehr als 18.000 Beratungen, die Verbraucher dabei halfen, Energie zu sparen und effizient zu nutzen. Ein Highlight des Jahres war das neue Beratungsangebot zum Heizungstausch.

Am meisten nachgefragt wurden im Jahr 2021 die Themen Photovoltaik, Heizung und Fördermittel, sowie Tipps und Informationen zum optimierten Nutzerverhalten. Von Anfang an begeisterte das neue Angebot „Eignungs-Check Heizung“ die Verbraucher. Über 1.400-mal wurde es durchgeführt. Energie-Experten kommen zu den Interessierten nach Hause. Dort gibt es eine ausführliche Beratung zum Heizungstausch.

Steigende Energiepreise, schwindende Ressourcen, Belastungen für das Klima und die Umwelt: Es gibt viele Gründe, Energie sparsam und effizient einzusetzen. Der Bedarf der Verbraucher an einer ortsunabhängigen Beratung zu diesen Themen wächst stetig. „Etablierung der Videoberatung und der Online-Vorträge“ war deshalb ein wichtiges Ziel der Projektarbeit in 2021. Hier errichtete das Projektteam die Basis für eine unkomplizierte und kompetente Beratung bequem von zu Hause aus. Zahlreiche Info-Kampagnen in Kooperation mit Kommunen oder Energieagenturen zu Solar, Heizung sowie Energieeffizienz in Wohngebäuden trugen erfolgreich zur gezielten Information der Öffentlichkeit bei.

der angespannten Lage keine Neukunden mehr auf. Der Beratungsbedarf war groß: Viele Verbraucher fragten sich, ob diese Vertragskündigungen rechtens waren. Es herrschte eine große Unsicherheit. In unseren Beratungen klärten wir über Alternativen sowie Vertragspflichtverletzungen und Schadensersatzforderungen auf. Betroffene – und das waren nicht wenige – rutschten in die Ersatzversorgung. Dann reagierten auch lokale Grundversorger auf den Markt und erhöhten ihre Preise. Nun ergibt sich ein neues Problem: Viele Verbraucher befinden sich in einer misslichen Lage. Sie verzweifeln an den aktuellen Energiepreisen und sorgen sich so um ihre Existenz.

Verbraucher verzweifeln – das klingt sehr dramatisch.

Ja, das ist es auch. Ratsuchende sitzen bei uns in den Beratungen und sagen, sie müssten sich jetzt zwischen Wärme und Essen entscheiden. Und dieses Problem betrifft eine große Anzahl an Menschen. Auch diejenigen, die vorher noch nie finanzielle Probleme hatten, wenden sich damit jetzt an uns. Dabei werden sich viele Auswirkungen erst noch mit voller Wucht zeigen – wenn Verbraucher ihre Mietnebenkostenabrechnungen und die Jahresendabrechnungen ihrer Energieversorger erhalten.

Das heißt, auch in 2022 rechnen Sie mit einer hohen Anzahl an Ratsuchenden?

Ja, davon gehen wir aus. Die Preise für Gas sind jetzt schon sehr hoch. Der Krieg gegen die Ukraine führt jedoch zu weiteren Steigerungen. Und auch bei Strom rechnen wir mit einem Anstieg. Die Lage wird sich also leider weiter zuspitzen, weshalb wir annehmen, dass sich vor allem zum Ende des Jahres noch mehr Verbraucher im Bereich Energierecht beraten lassen möchten.

Wie wollen Sie die steigende Anzahl an Beratungen bedienen?

Die Nachfrage zu bedienen, wird tatsächlich schwierig. Bisher bieten wir eine Fach- und Rechtsberatung zum Thema Energielieferverträge und eine Energieberatung rund um die Themen Energiesparen und Modernisierungen. Bei diesen Angeboten müssen Verbraucher derzeit allerdings lange auf einen Beratungstermin warten – auch wenn unsere Bera-

tungskräfte stetig im Einsatz sind. Wir wünschen uns daher sehr, diese Beratungskapazitäten erhöhen zu können. Das funktioniert aber nur mit einer Erhöhung und Verstetigung der institutionellen Förderung. Immerhin gibt es seit neuestem noch ein ergänzendes Angebot. Mit dem Projekt „Energiepreissteigerungen: Verbraucher schützen – Energiekosten senken“ erhalten Verbraucher Unterstützung in einem weiteren Teilbereich. Zukünftig werden in dem Projekt auch Themen wie Smart Meter, Eigenversorgung und Elektromobilität eine Rolle spielen.

Viele Verbraucher werden aber nicht alleine durch diese Krise kommen. Wie könnte die Politik unterstützen?

Das stimmt. Dass bereits Maßnahmenpakete durch die Politik auf den Weg gebracht wurden, ist wichtig. Diese helfen aber leider nur kurzfristig und werden nicht ausreichen. Daher fordern wir weitere Hilfen wie einen Heizkostenzuschuss von 1.000 Euro pro Haushalt, abzüglich der Zusatzvereinbarungen des zweiten Entlastungspakets. Oder aber – neben dem 9-Euro-Ticket – ein Moratorium für Preise im ÖPNV, damit die Kosten für öffentliche Verkehrsmittel nicht weiter steigen und allen Verbrauchern verlässliche Alternativen zum eigenen Pkw geboten werden. Unser Verbraucherzentrale Bundesverband hat unter www.vzbv.de/energiepreiskrise all unsere politischen Forderungen und Wünsche, wie Verbraucher entlastet und besser geschützt werden können, zusammengefasst.

**STROMRECHNUNG
KORREKT? – NEUE
INTERAKTIVE
INFOGRAFIK**

Im Sommer 2021 änderten sich gesetzliche Vorgaben für Stromanbieter zur Rechnungserstellung. Wir entwarfen eine Musterstromrechnung als interaktive Infografik. Die Idee dahinter war: Zahlreiche Kunden von Energieanbietern verstehen einzelne Elemente ihrer Rechnung nicht. Das Verstehen ist jedoch die Voraussetzung für eine Kontrolle der Rechnung durch die Verbraucher, um gegebenenfalls Rechte gegenüber dem Anbieter durchsetzen zu können.

Die wichtigen erklärungsbedürftigen Elemente der Rechnung wurden in der Darstellung mit Ausrufungszeichen versehen. Fahren Nutzer mit der Maus darüber, wird ein Informationskästchen mit kurzen und präzisen Erläuterungen eingeblendet.

Zeitraum	Menge	Nettopreis	Betrag
01.01.21 - 31.12.21	2.391 kWh	23,83 Ck/kWh	130,35 €
G		Arbeitspreis	130,35 €
St		Stromsteuer	59,34 €
St		Stromsteuer	628,19 €
St		Stromsteuer	119,36 €
St		Stromsteuer	747,55 €
St		Stromsteuer	213,75 €
St		Stromsteuer	4,26 €
St		Stromsteuer	4,91 €
St		Stromsteuer	44,36 €
St		Stromsteuer	155,42 €
St		Stromsteuer	6,87 €
St		Stromsteuer	0,22 €
St		Stromsteuer	9,44 €
St		Stromsteuer	10,33 €
St		Stromsteuer	49,82 €
St		Stromsteuer	496,57 €

Steuern, Abgaben, Umlagen und Netzentgelte

Energielieferanten sind nach § 40 Abs. 3 EnWG verpflichtet, in den Rechnungen Belastungen gesondert auszuweisen, soweit diese Kalkulationsbestandteile der in der Rechnung einfließenden Preise sind.

Ausschnitt aus der mehrseitigen interaktiven Infografik Stromrechnung

VIER FRAGEN AN...



“VIELE HABEN ZWEIFEL, OB IHRE BISHERIGE ANLAGESTRATEGIE FÜR SIE GEEIGNET IST.“

PHILIPP REHBERG
REFERENT FÜR
FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Philipp Rehberg, Referent für Finanzdienstleistungen.

Ein niedriges Zinsniveau und eine stark angestiegene Inflationsrate – 2021 war kein gutes Jahr für Sparer. Hat sich das auch in der Beratung bemerkbar gemacht?

Durchaus, in unserer Geldanlage- und Altersvorsorgeberatung gehörte diese Problematik mit zu den wichtigsten Themen. Zwar war es auch bisher nicht so, dass mit sicherer Geldanlage der Wertverlust vollständig kompensiert werden konnte, aber das niedrige Zinsniveau macht Sparern schon seit einigen Jahren zusätzlich zu schaffen. Nun trägt auch die hohe Inflationsrate dazu bei, dass Rücklagen an Wert verlieren. Viele haben daher Zweifel, ob ihre bisherige Anlage- und Vorsorgestrategie für sie geeignet ist. Gerade bei privaten Kapitallebens- und Rentenversicherungsverträgen – ob staatlich gefördert oder nicht – ist das häufig nicht der Fall. Das Niedrigzinsniveau führt zu laufend sinkenden Auszahlungsprognosen.

Wie kann die Verbraucherzentrale da helfen?

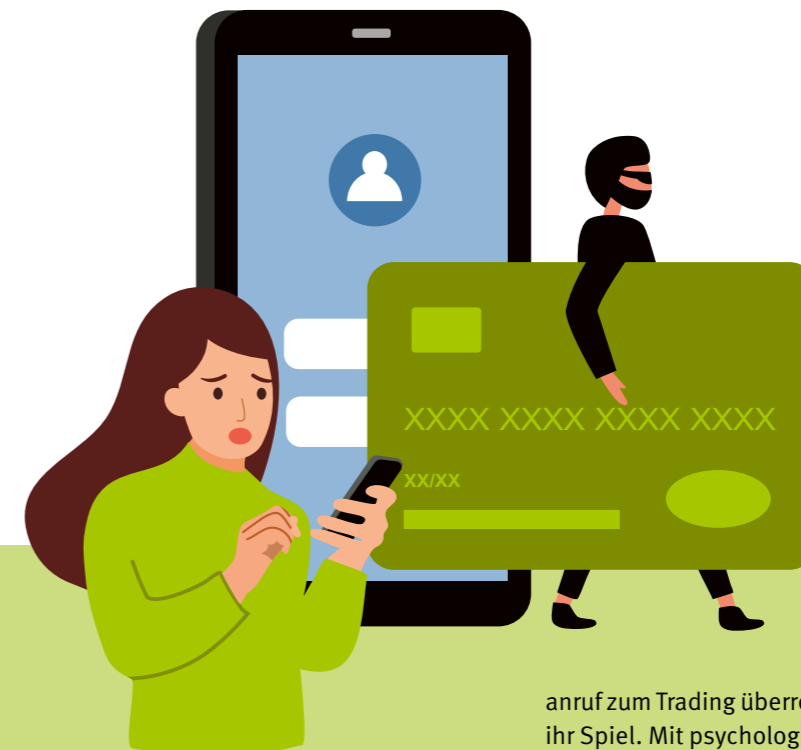
In der Beratung erörtern wir, ob alternative, rendite-trächtigere Anlagemöglichkeiten in Betracht kommen. Ein Beispiel dafür sind breit gestreute Aktienindexfonds. Wie immer bei aktienbasierten Geldanlagen bestehen dabei aber auch gewisse Risiken, auf die wir hinweisen und die im Einzelfall abgewogen werden müssen.

2021 wurden zudem viele Kunden von ihrem Geldinstitut aufgefordert, der Einführung von Verwahrentgelten – auch Negativzinsen genannt – zuzustimmen. Wie beurteilen Sie dieses Vorgehen?

Ich halte die Vorgehensweise der Institute für rechtswidrig. Zinsen muss nur zahlen, wer sich Geld geliehen hat, also Schulden hat. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat dagegen bei mehreren Landgerichten bereits mit Erfolg geklagt. Bis der Bundesgerichtshof (BGH) diese wichtige Frage entscheidet, wird es aber sicher noch einige Zeit dauern. Es bleibt daher nur die Möglichkeit zuzustimmen oder zu einer Bank zu wechseln, die derartige Entgelte (noch) nicht erhebt. Ziel kann auch sein, die Ersparnisse so umzuschichten, dass Negativzinsen entweder nicht oder nur in geringem Umfang anfallen.

Im letzten Jahr haben viele Banken auch noch die Kontoführungsgebühren erhöht oder neue Gebühren eingeführt. Können Betroffene die Zustimmung verweigern?

Dazu kann ich nicht raten. Wer einer Entgelterhöhung nicht zustimmt, riskiert die Kündigung des Kontos oder sogar der gesamten Geschäftsbeziehung. Gegen die Erhöhung zu klagen oder eine Schiedsstelle anzurufen, hat wiederum kaum Aussichten auf Erfolg. Wenn ihnen das Konto zu teuer wird, sollten Bankkunden lieber selbst kündigen und sich ein anderes Geldinstitut suchen. Banken sind im Rahmen der sogenannten Kontowechselhilfe gesetzlich verpflichtet, Wechselwillige bei einem reibungslosen Übergang zu unterstützen.



VERBRAUCHERPROBLEM ABZOCKE MIT UNSERIÖSEN TRADING-DIENSTEN

Wie funktioniert das, Herr Rehberg?

„Vor allem in den sozialen Medien werden angeblich gewinnsichere Handelssysteme beworben. Eine echte Investition findet allerdings nie statt – gefüllt werden nur die Konten der Betreiber. Im Jahr 2021 meldeten uns viele Verbraucher solche Betrugsfälle.“

Nicht zuletzt die Nachwirkungen der Coronakrise spielen Betrügern in die Hände. Denn: Viele Menschen sind in finanzielle Schieflage geraten – das Versprechen, kurzfristig hohe Gewinne durch den Handel mit Aktien oder Kryptowährungen zu erzielen, wirkt da besonders attraktiv. Ein beliebtes Lockmittel: Prominente, die in den Medien über ihre angeblichen, guten Trading-Erfahrungen berichten. Auch die Fernsehshow „Die Höhle der Löwen“ wird gerne als Referenz genannt. All das ist jedoch frei erfunden.

Die vermeintlichen Online-Broker gehen äußerst geschickt vor: Haben Interessierte erst einmal ihre Kontaktdaten auf einer unseriösen Website eingegeben oder sich durch einen unerbetenen Telefon-

anruf zum Trading überreden lassen, beginnen diese ihr Spiel. Mit psychologischen Tricks bauen sie eine persönliche Beziehung zum Opfer auf, manipulieren und gewinnen Vertrauen – bei dieser Masche das zentrale Mittel zum Zweck.

Und dieser lautet: Das Opfer zu immer größeren Investitionen zu motivieren. Zunächst wird oft nur eine geringe Summe eingezahlt. Auf einem erfundenen Handelskonto lassen sich erste Erfolge der anfänglichen Investition bestaunen. Das sorgt für Euphorie. Die vorgetäuschten Gewinne verleiten Betroffene zu weiteren und höheren Investitionen.

Erst wenn Betroffene sich Gewinne auszahlen lassen wollen, beginnt die lukrative Trading-Fassade zu bröckeln. Die Auszahlung bleibt einfach aus oder wird gar von weiteren Zahlungen für Gewinnsteuern, Provisionen oder Verwaltungskosten abhängig gemacht. Eine Verrechnung mit Guthaben soll aufgrund angeblicher gesetzlicher Bestimmungen nicht möglich sein. Ab dem Moment wo keine Zahlungen der Opfer mehr fließen, bricht der Online-Broker den Kontakt ab. Auch die Trading-Plattform lässt sich häufig nicht mehr aufrufen. Spätestens dann setzt die bittere Erkenntnis ein: Alle Gewinne waren eine Illusion und das Geld ist weg.

Betroffene können letztlich nur noch Anzeige erstatten. Am besten sofort – denn Zeit ist hier wortwörtlich Geld. Je mehr Zeit verstreicht, desto schwerer sind die Betrüger zu ermitteln. Die Chancen, das Geld zurückzuholen sind ohnehin gering. Weil die Konten meistens im Ausland liegen, ist eine Rückverfolgung kaum noch möglich. Deshalb warnen wir eindringlich vor dieser Masche.



IM INTERVIEW

PETRA KRISTANDT

Petra Kristandt ist seit 8 Jahren Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Niedersachsen. Vorher war sie langjährige stellvertretende Geschäftsführerin. Ihr großes Anliegen ist, die Verbraucherberatung fit für die Zukunft zu machen. Wir haben Frau Kristandt gefragt, welche Auswirkungen die Digitalisierung in diesem Zusammenhang hat.

Frau Kristandt, Sie und Ihr Team arbeiten seit Jahren konsequent an der Modernisierung der Verbraucherzentrale Niedersachsen. Benötigen wir eigentlich noch Beratungsstellen – das klappt doch alles mittlerweile auch digital? Zunächst einmal ist es wichtig und gut, dass die Verbraucherzentrale Niedersachsen das Angebot digitaler Beratungen insbesondere per Video in den letzten Jahren stark ausgebaut hat. Möglich wurde dies durch ein landesgefördertes Projekt. Dennoch gibt es zahlreiche Gründe, warum wir nicht einfach unsere Beratungsstellen dicht machen können.

Welche Gründe sind dies?

Zum einen ist die Videoberatung tatsächlich das falsche Format für manche Beratungsthemen. Einen untergeschobenen Handyvertrag oder eine überhöhte Stromabrechnung können Sie sehr gut per Videoberatung klären oder auch telefonisch. In diesen Fällen werden benötigte Dokumente im normalen Umfang digital ausgetauscht. Das ist bei der Videoberatung sogar als Funktion in das Tool integriert – sehr komfortabel. Doch denken Sie bitte einmal an einen Versicherungsscheck. Da bringen unsere Verbraucher ganze Ordner mit in die Beratungsstelle. Für die Videoberatung sind das zu umfangreiche Unterlagen, die von unseren Experten gesichtet werden müssen. Im Gegensatz zu vielen Unternehmen, haben zahlreiche Verbraucher ihre Doku-

mente auch noch nicht komplett digital vorliegen. Zweitens: Die mangelnde Anbindung an schnelles Internet. Leider gibt es hier nach wie vor weiße Flecken in Niedersachsen. Dort hätten Verbraucher keine Möglichkeit per Computer eine Videoberatung störungsfrei in Anspruch zu nehmen. Es sei denn, sie versuchten es per Smartphone.

Und hierbei – da komme ich zu meinem dritten Punkt – scheitert es bei einigen Verbrauchern an der fehlenden technischen Kompetenz. Die Durchführung einer Videoberatung per Computer oder Tablet ist einfacher – per Smartphone wird es schon herausfordernder. Dazu kommt der ständige Anpassungsbedarf bei der beteiligten Software, der beste Browser, das neueste Update, die richtigen Sicherheitseinstellungen und vieles mehr. Da sind viele überfordert. **Vergessen Sie bitte nicht, wir sind für Bürger aller Altersgruppen und Milieus da – nicht nur für die Digitalaffinen.**

Welche Vorteile bietet eine Beratungsstelle den Verbrauchern noch?

Einen authentischen, persönlichen Kontakt. Wir haben schon im Vorwort zu diesem Jahresbericht über das große Vertrauen gesprochen, dass die Bürger uns entgegenbringen. Neben unserer Unabhängigkeit, liegt ein Grund dafür sicherlich im direkten Kontakt zu den Verbrauchern. Manch ein Berater ist seit Jahren in der Stadt seiner Beratungsstelle bekannt. Es geht bei den Beratungen häufig um sensible Themen, die meist einen finanziellen Hintergrund haben. Da ist es für viele Ratsuchende wichtig, einem Menschen gegenüberzusitzen, der einem zuhört und mit dem man ein Problem besprechen und im besten Fall gleich lösen kann. Das wissen unsere Kommunen in Niedersachsen natürlich auch – deshalb werden all unsere Beratungsstellen von den jeweiligen Kommunen ja anteilig mitfinanziert.

Digitale Lösungen führen zwangsläufig zu einer gewissen Distanz. Darüber wurde in letzter Zeit viel berichtet. Eine Kombination aus Beratungsstellen und digitalen Beratungsformaten, die ja durchaus Vorteile haben – ein „hybrides System“, das ist für uns der Königsweg.

Aber was ist mit dem ländlichen Raum? Dort haben Sie keine Beratungsstellen.

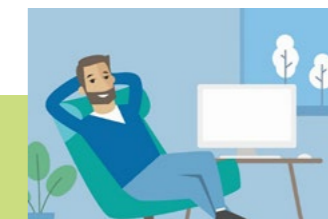
Ja, leider. Insbesondere im Flächenland Niedersachsen dürfen wir jedoch den ländlichen Raum keinesfalls vernachlässigen. Dort lebt ein Großteil

der Menschen. Weil wir aus finanziellen Gründen nur 11 Beratungsstellen betreiben können, ist hierfür eine starke Präsenz per Telefon- und Videoberatung momentan die einzige Lösung. Optimal wäre natürlich – trotz Digitalisierung – ein größeres Beratungsstellennetz.

Was wünschen Sie sich für die Zukunft eines starken Verbraucherschutzes in Niedersachsen?

Wie schon erwähnt, sehe ich die Zukunft des Verbraucherschutzes in einem optimalen Mix von örtlichen Beratungsstellen und digitalen Beratungsangeboten. Die Verbraucherzentrale Niedersachsen arbeitet mit finanzieller Unterstützung des Landes gerade an der Umsetzung einer Multi-Channel-Strategie. Hierbei handelt es sich um den digitalen Ausbau unserer Beratungsinfrastruktur. Die digitale Technik soll beispielsweise dabei helfen, die Erreichbarkeit zu erhöhen und die Beratungsangebote besser zu vernetzen. Ziel ist ein für Verbraucher schnell und einfach erreichbares, anbieterunabhängiges Informations- und Beratungsangebot – und zwar flächendeckend in ganz Niedersachsen, auch im ländlichen Raum und nicht nur in den Ballungszentren.

Ich wünsche mir für die Zukunft sowohl eine stabile Finanzierung der örtlichen Beratungsstellen, als auch eine dauerhafte finanzielle Unterstützung für die zukünftig nagelneue digitale Beratungsinfrastruktur.



VIDEOBERATUNG

Bereits seit 2017 bietet die Verbraucherzentrale Niedersachsen im Rahmen des landesgeförderten Projektes „Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum“ Videoberatung an.

Damit war sie unter den Verbraucherzentralen bundesweit Vorreiter. Verbraucher können zu zahlreichen Themen mit Experten sprechen – von unterwegs oder bequem von zu Hause aus – ohne Anfahrtsweg zu einer Beratungsstelle. Termine werden telefonisch vergeben oder direkt über einen Online-Kalender gebucht.

EIN VORMITTAG MIT



VERBRAUCHERBERATER CHRISTOPHER VERNON

Morgens in der Beratungsstelle Hannover: Der Arbeitstag von Christopher Vernon beginnt mit einem Blick in den Computer auf die Terminliste.

Was steht heute an? Zahlreiche Anfragen vor Ort und per Videoberatung sind dem Rechtsexperten zugeordnet. Er freut sich auf den ersten Verbraucher. „Telekommunikationsrecht“ ist im Planer vermerkt. „Wir springen täglich ganz schön hin und her zwischen den Rechtsgebieten – das werden Sie heute mitbekommen“, bemerkt der Berater. Generell reicht die Bandbreite der Themen von falschen Handwerkerrechnungen, über rechtliche Schwierigkeiten beim Onlineshopping bis hin zu Kindern und Jugendlichen, die für eine hohe Summe In-App-Käufe getätigt haben (mehr dazu auch auf S. 15). „Meistens können wir helfen. Die Verbraucher sparen häufig viel Geld durch unsere Beratung“, sagt Vernon.

Der erste Termin: Ein Verbraucher schildert Probleme mit seinem Internetprovider. Die Verbindung sei zu langsam, der Vertrag zu teuer, das Telefon manchmal nicht nutzbar und eigentlich wolle er deshalb sowieso den Anbieter wechseln. Allein nach Durchsicht der Vertragsunterlagen kann die eingeschränkte Leistung zwar nicht belegt werden, Christopher Vernon erklärt jedoch, dass eine zeitnahe Kündigung form- und fristgerecht den Vertrag auflösen würde. Der Verbraucherberater gibt entsprechende Handlungsempfehlungen, auch für mögliche Minderungsrechte infolge der unzureichenden Verbindung. Als Formulierungshilfe stellt er einen Musterbrief zur Verfügung. Der Ratsuchende bedankt sich und verlässt zufrieden die Beratungsstelle.

„Häufig verstehen Verbraucher gar nicht, was sie da genau für Verträge abgeschlossen haben, denn es wird zunehmend komplexer, merkt Vernon an. „Manchmal verkaufen die Anbietern alles an die Kunden, was nur geht“.

Jetzt noch eine kurze Dokumentation des Falles im Rechner anlegen – „Vorgangserfassung“ nennt sich das. Die Dokumentationspflichten rund um einen Termin nehmen mittlerweile viel Zeit in Anspruch. Allerdings: „Die Kollegen beim Verbraucherzentrale Bundesverband verwenden die anonymisierten Daten als Grundlage für Initiativen zu Gesetzesänderungen. Dabei ist schon viel Positives für Verbraucher herausgekommen. Schließlich sitzen wir hier an der Basis und sind die perfekten Sensoren für aufkommende Probleme“, sagt Vernon.

Der nächste Termin folgt sogleich. Ein freundlicher Herr im rüstigen Alter erhält Mahnungen von einem Unternehmen, welches ihm gänzlich unbekannt ist. Den Überweisungsträger für die vermeintliche Schuld hat er bereits ausgefüllt. Zum Glück kam der Mann auf die Idee, die Angelegenheit bei der Verbraucherzentrale prüfen zu lassen. Nach kurzer Durchsicht weiß Christopher Vernon sofort, dass es sich schlichtweg um Betrug handelt. Er empfiehlt dem sichtlich erleichterten Herrn, das Schreiben zu entsorgen. Nachfolgende Forderungen solle er ignorieren. Dankbar für die Hilfe verabschiedet sich der Verbraucher und wünscht noch einen schönen Tag. „Sie glauben gar nicht, wie viele Menschen so etwas bezahlen – aus Angst, Unwissenheit und weil sie ihre Ruhe haben möchten“, berichtet Vernon. „Der Herr spart durch meine kurze Beratung richtig Geld, und er hat eine Sorge weniger. Dreist, wie manche Abzocker vorgehen“, Vernon schüttelt den Kopf und ärgert sich.

Als nächstes schildert eine Verbraucherin, dass sie ein Zeitungsabonnement erhalte. Einen Vertrag habe sie aber nie abgeschlossen! Die Frau war schon einmal bei Berater Vernon. Hier handelt es

sich um eine Folgeberatung – keine Seltenheit bei der Verbraucherzentrale. Nachdem Vernon verschiedene Möglichkeiten mit der Verbraucherin durchgesprochen hat, entscheidet sie, der Verbraucherzentrale eine Vollmacht zu geben. „Dann erledige ich den Schriftverkehr. Das gehört auch zu meinen Aufgaben“, sagt der Experte.

„Ich bearbeite hier übrigens das sogenannte Tagesgeschäft wie wir es nennen. Alle möglichen Fälle rund um das Telekommunikations- und das allgemeine Verbraucherrecht. Beratungen zu Spezialthemen wie Altersvorsorge und Geldanlage, Versicherungen oder Energierecht führen andere Kollegen durch. Dazu kommen zu dem Thema spezialisierte unabhängige Honorarberater“, erläutert Vernon.

Kurz darauf zeigt sich eine junge Dame erzürnt darüber, dass sie für ihre bestellten Waren im Internet die Rücksendekosten selbst tragen solle. Das kenne sie nicht und das ginge so nicht. Das deutsche Recht sieht das jedoch anders. Im Rahmen des ausgeübten Widerrufs trägt tatsächlich die Verbraucherin die Rücksendekosten. Auch der freundliche Verweis von Christopher Vernon auf die Bestimmungen führt leider nicht dazu, die Frau zu besänftigen. Eine für Ratsuchende negative Rechtsauskunft gehört ebenso zur Beratung. „Manchmal müssen wir ganz schön was aushalten“, Vernon wirkt nachdenklich. „Bei uns wird viel Unmut abgeladen, über die allgemeine Situation und daraus resultierende soziale Probleme. Viele Menschen müssen mit jedem Cent rechnen in diesen Zeiten. Aber der Großteil der Verbraucher ist sehr nett.“

Und was kann bei schwierigen Verbrauchern helfen? „Gut zuhören, professionell Anteil nehmen und versuchen etwas Positives für die Leute herauszuholen – und ein Kaffee, den hole ich mir jetzt“ – die schnelle Abfolge der Beratungsgespräche fordert ihren Tribut.

Kurz danach kommt es zu einem Beratungsklassiker. Ein Fitnessstudiobetreiber möchte die infolge des Corona-Lockdowns ausgefallenen Monate an den gekündigten Vertrag anhängen. Er zitiert hierzu ausführlich Urteile. Der Verbraucher, der demnächst umziehen möchte, ist sichtlich verunsichert. Glücklicherweise gibt es hierzu eine aktuelle Entscheidung des Bundesgerichtshofs (BGH).

„ALS VERBRAUCHERBERATER BENÖTIGT MAN AUSREICHEND ZEIT, UM SICH PERMANENT FORTZUBILDEN. ICH MUSS JA STÄNDIG AUF DEM AKTUELLEN STAND BLEIBEN.“

CHRISTOPHER VERNON
VERBRAUCHERBERATER



„Unter anderem dank der regelmäßigen Rücksprache mit Referenten und Beratungskollegen bin ich über diesen Sachverhalt informiert“, sagt Vernon. „Als Verbraucherberater benötigt man ausreichend Zeit, um sich permanent fortzubilden. Ich muss ja ständig auf dem aktuellen Stand bleiben“, so Vernon. Er erläutert dem Verbraucher einen Musterbrief, den soll er mit dem neuen BGH-Urteil absenden. Mit diesem kleinen Erfolg verabschiedet sich der Berater in die Mittagspause.

Wir kommen noch kurz mit und erfahren, dass Sprachbarrieren, Unzufriedenheit mit dem Recht oder der eigenen Situation sowie finanzielle Sorgen der Ratsuchenden den Arbeitsalltag ebenso begleiten, wie juristische Erfolge, ehrliche Dankbarkeit und kuriose Rechtsfälle. Wenn später die Beratungen für diesen Tag abgeschlossen sein werden, wartet noch Büroarbeit auf Christopher Vernon. Schriftsätze müssen beispielsweise angefertigt werden. Für einige Fälle ist eine juristische Recherche notwendig. Und was wünscht sich der Verbraucherberater? „Mehr Kollegen zur Verstärkung. Wir sind hier immer häufiger ganz schön am Limit!“

FAKE-SHOPS – SO BESSER KEIN FAHRRAD KAUFEN

Tatsächlich: Obwohl Fahrradfahren gesund ist, Spaß macht und die Umwelt schont, warnten wir vor dem Kauf von Fahrrädern. Und zwar im Zusammenhang mit zahlreichen gefälschten Shops im Netz. Viele Räder und E-Bikes waren im Frühjahr 2021 bei den Händlern vor Ort vergriffen. In Fake-Shops wurden sie hingegen noch angepriesen.

Zudem freuten sich Verbraucher über vermeintlich niedrige Preise bei den betrügerischen Online-Angeboten. Nach der Bestellung wurde kein Fahrrad geliefert. Das zuvor gezahlte Geld war weg. Sollten Käufer da nicht besser aufpassen? „Klar“, sagt unsere Rechtsexpertin im Bereich „Digitale Welt“, Kathrin Körber. „Aber die Shops sehen häufig dermaßen professionell aus, dass sie nur mit dem nötigen Wissen als gefälscht zu erkennen sind. Manchmal klicken die Verbraucher auch einfach zu schnell“, so Körber.

Wissen sollten Verbraucher beispielsweise, dass Gütesiegel in Onlineshops nur echt sind, wenn sie mit der jeweiligen Zertifizierungsseite verlinkt sind.

In den meisten Fällen muss ein Eintrag ins Handelsregister vorhanden sein. Zahlungsmethoden, etwa Vorauskasse, sowie manche Kreditkartenzahlungen sind ungünstig. Hat das jeder Onlineshopper immer auf dem Schirm? Anscheinend nicht. Die Beratungsnachfrage zu der Problematik zeigte dies. Manchmal kam das böse Erwachen erst, wenn die bereits bezahlte Ware nicht geliefert wurde.

Immer wieder warnen wir vor unseriösen Shops. Die uns bekannten kriminellen Fahrrad-Shops fanden Verbraucher beispielsweise auf unserer Website zum Nachlesen. Und wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist? „Screenshots machen, E-Mails sichern, damit zur Polizei gehen und nicht vergessen, die Bank oder den Zahlungsdienstleister zu informieren – manchmal gibt es noch eine kleine Chance“, rät Kathrin Körber den Betroffenen.



“DIE SHOPS SEHEN HÄUFIG DERMASSEN PROFESSIONELL AUS, DASS SIE NUR MIT DEM NÖTIGEN WISSEN ALS GEFÄLSCHT ZU ERKENNEN SIND.“

KATHRIN KÖRBER
REFERENTIN
TELEKOMMUNIKATION/INTERNET

IN-APP-KÄUFE: SIEBENJÄHRIGER VERZOCKT FAST 2.700 EURO



Das gute Ende der Geschichte vorweg: Unsere Beraterin schrieb an Google. Daraufhin erließ der Konzern einen Großteil der Forderung über 2.654,31 Euro.

Nun der Reihe nach: Generell kommt es häufiger vor, dass Eltern, deren Kinder verbotenerweise teure In-App-Käufe getätigt haben, unsere Beratung in Anspruch nehmen. Im vorliegenden Fall aus dem Februar 2021, hat ein Siebenjähriger fast 2.700 Euro verspielt. Eigentlich wurde ihm erlaubt eine Lern-App sowie gelegentlich das Spiel „Brawl Stars“ zu nutzen – auf dem Smartphone seiner Mutter. Sein Taschengeld darf das Kind teils für Google Play-Karten ausgeben. Mit dem Guthaben kann es kleinere Spieleobjekte kaufen. Ist es verbraucht, ist Schluss. So die Theorie. Doch dann nimmt das Unheil seinen Lauf: Der Junge spielt heimlich. Auf dem Gerät sind die Kreditkartendaten seiner Mutter ebenso wie weitere Zahlungsmittel im Benutzerkonto hinterlegt. Fortan kauft der Junge die benötigten Spieleobjekte in der App über die Kreditkarte. Die Kartenrechnung fällt astronomisch hoch aus – insgesamt summieren sich 2.654,31 Euro auf. „Meist lohnt es sich, den Forderungen zu widersprechen“, erklärt Kathrin Körber, Referentin Telekommunikation/Internet. „Denn Minderjährige dürfen in dieser Form ohne Genehmigung der Eltern keine Käufe durchführen“, sagt Körber. Im vorliegenden Fall hat die Mutter als Account-Inhaberin keinen Vertrag mit dem Spieleanbieter geschlossen. „Dass sie ihrem Sohn das Handy zur Nutzung überlässt, beinhaltet nicht automatisch die Erlaubnis, Käufe damit durchzuführen“, so die Expertin.

MIESE MASCHE – IDENTITÄTSMISSBRAUCH

Verbraucher melden sich immer wieder in unserer Beratung, weil mit ihren Daten eingekauft wurde. Auch hier stehen wir Betroffenen mit Rat und Tat zur Seite.

So trieb im vergangenen Jahr ein gelber Brief im heimischen Briefkasten einer Frau aus Niedersachsen den Schweiß auf die Stirn. Der Inhalt: Ein Mahnbescheid über 127 Euro der Paigo GmbH, die im Auftrag von Amazon handelt. Eigenartig war jedoch, dass die Verbraucherin weder etwas bestellt, noch im Vorfeld Rechnungen oder Mahnungen erhalten hatte. „Häufig melden sich Kriminelle in einem Onlineshop wie

Amazon mit einem fremden Namen, aber mit neuer E-Mail-Adresse an“, weiß Kathrin Körber, Referentin für Telekommunikation/Internet.

Als Rechnungsadresse dient die gestohlene Anschrift der Person. Geliefert werden die bestellten Produkte aber an eine abweichende Adresse. Rechnungen und später auch Mahnungen des Onlineshops gehen an die eigens eingerichtete E-Mail-Adresse. Erst wenn der Händler die offene Forderung an ein Inkassounternehmen übergibt, erfahren Betroffene von dem Betrug. Denn die Inkassoschreiben oder sogar Mahnbescheide werden per Post an die hinterlegte, echte Rechnungsadresse gesendet.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

1.600 Medienberichte und mehr als 1,4 Millionen Aufrufe der Web-Angebote – das ist das Ergebnis unserer Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Thematisch standen dabei Auswirkungen der Coronakrise, Ärger mit Fitnessstudios, Betrugsmaschen sowie steigende Preise im Vordergrund.

Print, Online, Fernsehen oder Radio – unsere Experten waren stark gefragt. Im Zusammenhang mit der Coronapandemie lag ein Thema klar vorn: Ärger mit Fitnessstudios. Hier ging es vor allem darum, unrechtmäßige Vertragsverlängerungen, fragwürdige Aussagen der Anbieter sowie aktuelle Gerichtsurteile einzuordnen und Tipps für Betroffene zu geben. Aber auch Fragen zum Reiserecht wurden immer wieder gestellt.

Eine gute Medienresonanz hat auch der Fall des Monats „In-App-Käufe: Siebenjähriger verzockt fast 2.700 Euro“ erzielt. Zusammen mit Tipps zur Medien- und Handynutzung von Kindern wurde er zum Safer Internet Day veröffentlicht. Gefragt waren zudem Informationen zu aktuellen Betrugsmaschen, etwa Fake-Anzeigen für Ferienwohnungen, unseriöse Trading-Plattformen oder Abzocke per WhatsApp, sowie Fragen rund um die Einführung von Kontogebühren und Zinsberechnungen beim Prämiensparen.

Ab Herbst 2021 veränderte sich die Nachfrage spürbar: Anfragen zu den steigenden Gas-, Strom- und Lebensmittelpreisen standen plötzlich im Fokus.

Dabei ging es einerseits um rechtliche Einordnungen, etwa zu überhöhten Abschlägen, Kündigungen der Versorger sowie unterschiedlichen Preisen in der Grundversorgung. Andererseits wurden immer wieder Tipps zum Energiesparen, Informationen zu Einsparpotenzialen sowie der energetischen Gebäudesanierung angefragt. Bis zum Jahresende hielt die hohe Nachfrage an und wurde von unseren Experten in zahlreichen Interviews und O-Tönen bedient.

Website und Social Media

Auf unserer Website und in den Social Media-Kanälen halten wir aktuelle Informationen, Tipps und Hilfestellungen bereit. Ein Angebot, das sehr gut angenommen wird, wie mehr als 1,4 Millionen Aufrufe zeigen – ein Plus von 7 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Auf der Website mit Abstand am meisten geklickt wurde der Artikel „Fitnessstudios verwehren Kundenrechte“, gefolgt von „Kurz erklärt: Unterschied zwischen Garantie und Gewährleistung“ sowie die „FAQ – Buchen, Reisen, Stornieren in Zeiten des Coronavirus“. Auch bei den Musterbriefen lagen Probleme mit Fitnessstudios vorne. Die bereitgestellten Vorlagen unterstützten die Verbraucher dabei, sich gegen die Handhabe der Anbieter zu wehren und ihre Rechte durchzusetzen.

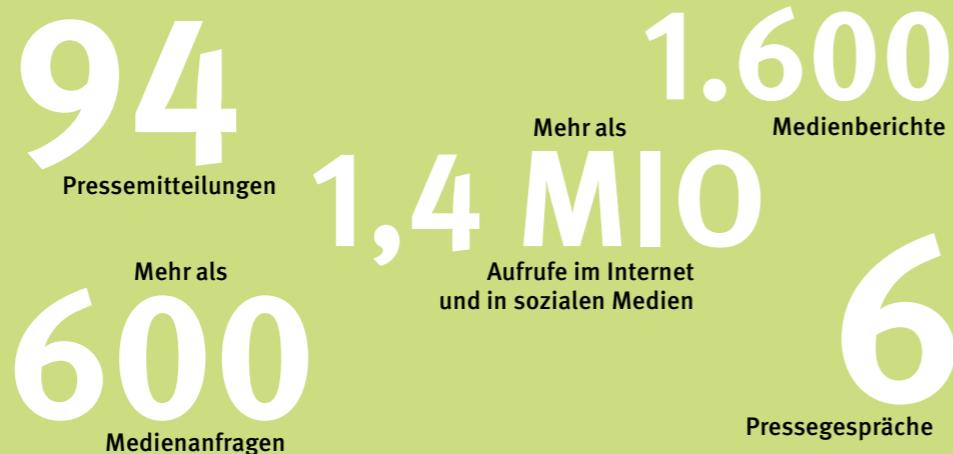
Gut geklickt wurden auch die „Vorsicht Falle-Meldungen“. Sie geben aktuelle Hinweise zu Fake-Shops und unseriösen Anbietern und helfen so, Internet-Nutzer vor Schaden zu bewahren.



WIR KAMEN UNTER ANDEREM VOR IN ...



ZAHLEN DIE ZÄHLEN



UNSERE BERATUNGSSTELLEN IN NIEDERSACHSEN

STAND: 31.05.2022

NEUE DIGITALE BEZAHLVERFAHREN BEI VIDEOBERATUNG

Zu vielen Themen bieten wir kostenfreie Telefon- und Videokurzberatungen an. Andere, kostenpflichtige Beratungsangebote, wie die Videoberatung zur Altersvorsorge, sollen für Verbraucher möglichst einfach zu bezahlen sein. Deshalb integrierten wir einen Online-Bezahldienst in unseren Terminbuchungsvorgang. Es stehen vier Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung: PayPal, Lastschrift, Kreditkarte sowie Kauf auf Rechnung. Ein verbraucherfreundlicher Vorteil: Eine Anmeldung beim Online-Bezahldienst ist nicht notwendig.

LÄNDLICHER RAUM

Für Verbraucher im ländlichen Raum haben wir weitere Verbesserungen erzielt. Spezialthemen wie „Private Altersvorsorge und Geldanlage“ oder „Immobilienfinanzierung“ beraten wir neuerdings per Video und Telefon. Zudem wurde die telefonische Erreichbarkeit optimiert. Möglich wurde dies durch das vom Niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderte Projekt „Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum“.

DIGITALER AUSBAU DER BERATUNGSINFRASTRUKTUR

Im Rahmen des Masterplans Digitalisierung des Landes Niedersachsen setzen wir derzeit ein Multi-Channel-Konzept für den Ausbau der digitalen Infrastruktur um. Die Beratungsprozesse werden neu organisiert, damit Beratung über alle digitalen Kanäle (Telefon, Video, etc.) zu allen Beratungshemen angeboten werden kann. Der Service für Verbraucher wird dadurch verbessert. Im Jahr 2021 statteten wir unter anderem die Arbeitsplätze mit der erforderlichen Hard- und Software aus. Schon bald können landesweit alle Berater Videoberatung durchführen. Zudem starteten wir mit der Planung und Umsetzung der erforderlichen Netzwerk- und Server-Architektur inklusive Glasfaseranschlüsse in möglichst allen Beratungsstellen.



UNSERE BERATUNGSTHEMEN



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 Ernährung und Lebensmittel
- 2 Patienten- und Betreuungsverfügung, Vorsorgevollmacht
- 3 Versicherungen für Auszubildende, Studierende und Berufseinsteiger
- 4 Immobilienfinanzierung, Hausbau- und Kaufvertragsprüfung
- 5 Handwerker und Notdienste
- 6 Krankenversicherungen, Berufsunfähigkeitsversicherung
- 7 Private Altersvorsorge und Geldanlage

- 8 Energie- und Gebäude-Checks, Verträge mit Energieversorgern
- 9 Onlineshopping, digitale Dienste, Internetbetrug
- 10 Mobilfunk- und Internetverträge, Identitätsmissbrauch, Urheberrecht

- 11 Reklamation von Produkten, Kauf- und Dienstleistungsverträge
- 12 Sach- und Risikoversicherungen, Beratung im Schadensfall
- 13 Reisemängel, Reiseversicherungen

ORGANISATION

STAND: 31.05.2022

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

Vorstand

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

Beisitzer
Thomas Altgeld (LVG AFS)
Tibor Herczeg (VWE)
Lea Karrasch (DGB – bis 02.05.2022)

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, Gesundheit und Gleichstellung
- Niedersächsisches Ministerium für Umwelt, Energie, Bauen und Klimaschutz
- Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung
- Sparkassenverband Niedersachsen
- Unternehmensverbände Handwerk Niedersachsen e. V.

Geschäftsführung

Petra Kristandt, Geschäftsführerin
Anke Kirchner, Stellvertretende Geschäftsführerin/Justiziarin

Zentrale Dienste, Verwaltung, 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: Anneke von Reeken
Telekommunikation/Internet:
Kathrin Körber
Verbraucherrecht: Tim Oliver Tettinger,
Tiana Schönbohm

Marktbeobachtung

Daniela Höfke

Betriebsrat

Elke Spang (Vorsitzende),
Stefan Wiedenhöft (Stellvertreter),
Katja Aselmann, Petra Borgmann,
Tiana Schönbohm

Beratungsstellen (11)

Aurich, Braunschweig, Celle, Göttingen, Hannover, Lüneburg, Oldenburg, Osnabrück, Stade, Wilhelmshaven, Wolfsburg und 80 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)



“Die Verbraucher wissen, dass sie uns vertrauen können. Auch deshalb sind die öffentlichen Gelder hier sehr gut investiert.“

PETRA KRISTANDT
GESCHÄFTSFÜHRERIN

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 Riekenberg, Anna Lena Schmidt, Christopher J. Vernon, 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: 31.12.2021

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/

