

verbraucherzentrale

Niedersachsen

JAHRESBERICHT 2019

Wir wissen ¹⁹⁵⁷ seit weiter

Verbraucherrecht

Gesundheit

Internet/
Telefon

Finanzen/
Altersvorsorge

Versicherungen

Energie/
Bauen

Lebensmittel

VORWORT

Erneuerbare-Energien-Richtlinie, Nutri-Score-System, ePrivacy-Verordnung, Terminals- und Versorgungsgesetz, Kontrollverordnung, Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken – die Liste ließe sich beliebig fortführen. Was all diese Begriffe gemeinsam haben? Dahinter stehen **Empfehlungen oder Vorgaben für den Verbraucherschutz**, die im Jahr 2019 in der EU und in Deutschland diskutiert, in Kraft getreten, geändert, reformiert oder evaluiert worden sind. **Häufig mit erheblichen Auswirkungen auf unseren Alltag!**

Ob wir für das Alter vorsorgen, telefonieren, Versicherungen abschließen, Energie sparen, den Urlaub buchen, einkaufen, Wohneigentum erwerben oder uns einfach nur gesund ernähren möchten – die Welt wird immer komplizierter.

Für Verbraucher bedeutet die zunehmende Komplexität vor allem eines: Entscheidungen werden unsicherer und intransparenter, da nicht alle Optionen überblickt werden können. Klare Ursache-Wirkung-Beziehungen gehen verloren. Für den Einzelnen ist es oft unmöglich, relevante Informationen herauszufiltern, zu bewerten und anzuwenden.

Hier setzt die **individuelle Beratung der Verbraucherzentrale** an. Mit Erfolg: Im Jahr 2019 haben sich fast 130.000 Verbraucher persönlich an uns gewandt. Um die rechtliche Situation zu verstehen oder um schnell konkrete Hilfe bei auftretenden Problemen zu erhalten. Zusätzlich besuchten mehr als 1,1 Millionen Menschen unsere Website www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de.

Kompetenter Ratgeber mit einem umfassenden Angebot: Persönlich in einer der elf Beratungsstellen, per Telefon, Videochat oder Mail – die Verbraucherzentrale Niedersachsen berät individuell und anbieter-unabhängig zu vielen Fragen, die für Verbraucher wichtig sind. Hinzu kommen umfassende Informationen, Tools und Musterbriefe auf der Website sowie die Möglichkeit, online rund um die Uhr einen Beratungstermin zu vereinbaren.

Als neuen Service haben wir Ende 2019 die **kostenlose telefonische Kurzberatung** eingeführt. Ob Reiseärgern, Probleme mit dem Mobilfunkanbieter oder Fragen zu Onlinekauf und Internetbetrug – hier erhalten Verbraucher schnell kompetenten Rat. Ein Angebot, das auf große Nachfrage stößt und den Bedarf an niedrigschwelliger, unabhängiger Beratung unterstreicht.

Unser Dank gilt einerseits unseren engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die tagtäglich Verbrauchern zur Seite stehen und sich für ihre Rechte einsetzen. Andererseits bedanken wir uns bei unseren Förderern: Ohne die finanzielle Unterstützung und das Vertrauen in unsere Arbeit wäre eine unabhängige Verbraucherberatung in Niedersachsen nicht möglich!

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre!



Vorsitzender



Geschäftsführerin



Randolph Fries,
Vorsitzender



Petra Kristandt,
Geschäftsführerin

AUF EINEN BLICK:

→ VERBRAUCHERKONTAKTE

Persönlich in Beratungsstellen	66.780
0900-Telefonberatung*	2.215
Schriftliche und Mail-Kontakte	9.541
Teilnehmer an 478 Vorträgen	8.885
Telefonische Kontakte (Servicetelefon)	32.626
Teilnehmer an 68 Messen	8.854
Besucher im Internet	1.175.690
Kontaktzahlen gesamt:	1.304.591

* bis 30.11.2019

→ MITARBEITER (Stand: Juli 2020)

	Anzahl der Beschäftigten	Umrechnung in Vollzeitstellen*
Beschäftigte in Geschäftsstelle (Verwaltung, Beratungssupport etc.)	18	16,3
Beschäftigte in Beratungsstellen	37	26,7
Beschäftigte in befristeten Projekten	27	20,7
Gesamt	82	63,7

* 39,8 Wochenstunden

Außerdem beschäftigt die Verbraucherzentrale zeitweise 152 Honorarkräfte (Energie- und Bauberater, juristische und andere Spezialberater)

JAHRESABSCHLUSS 2019

Einnahmen	Euro
Institutionelle Förderung	
Finanzhilfe des Landes Niedersachsen	1.707.567,41
Kommunale Gebietskörperschaften ¹⁾	321.885,00
Projektförderung	
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz ²⁾	211.457,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz ³⁾	400.000,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz ⁴⁾	30.200,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz ⁵⁾	350.000,00
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz ⁶⁾	211.457,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft ⁷⁾	244.500,00
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ⁸⁾	381.528,28
Übrige Projekte ⁹⁾	152.391,21
Eigenmittel ¹⁰⁾	
Minderausgabe 2018	10.076,98
Betriebsmittelrücklage 2018	360.000,00
Summe der Einnahmen	4.953.306,52
Ausgaben	
Personalkosten	3.675.488,04
Sächliche Verwaltungskosten	1.053.431,72
Betriebsmittelrücklage	212.000,00
Investitionen	12.171,60
Minderausgabe 2019	215,16
Summe der Ausgaben	4.953.306,52

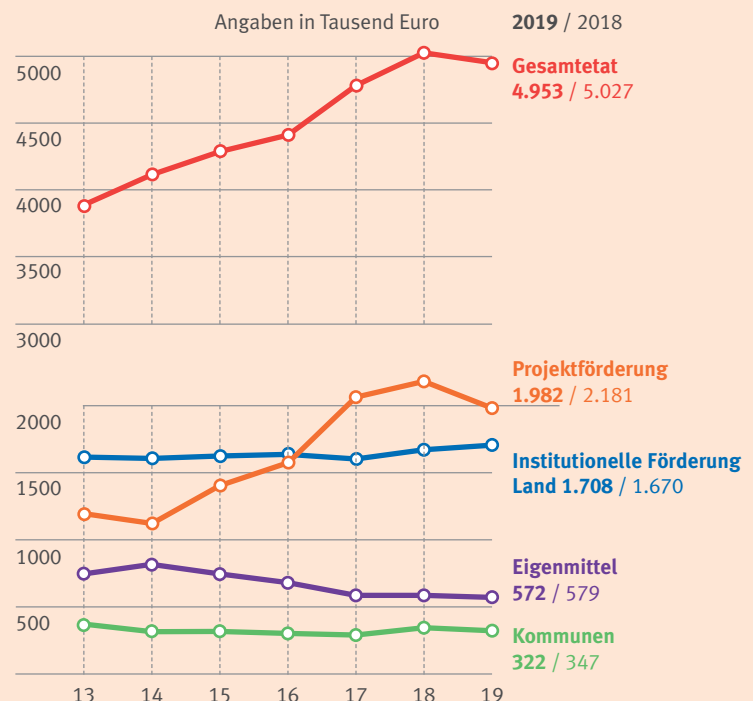
- 1) Folgende Standorte der Verbraucherzentrale werden auf kommunaler Ebene gefördert: Aurich (auch LK), Braunschweig, Celle (auch LK), Göttingen (auch LK), Hannover (Landeshauptstadt und Region Hannover), Lüneburg (auch LK), Oldenburg, Osnabrück, Stade (auch LK), Wilhelmshaven, Wolfsburg
- 2) Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
- 3) Projekt Aufklärungsmaßnahmen auf dem Gebiet der Ernährung
- 4) Projekt Marktwächter Energie für Niedersachsen (bis 6/2019)
- 5) Projekt Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum
- 6) Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
- 7) Projekt Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung
- 8) Projekt Energieberatung
- 9) Projekt VZ NRW Gut essen macht stark, Projekt VZ Bayern Information zum Verbraucherschutz in ländlichen Räumen, Bundesprojekte Marktwächter Digitale Welt, Marktwächter Energie, Marktwächter Finanzen
- 10) darin enthalten sind: Spenden i. H. v. 3.476,68 €
 - Sparkasse Gifhorn-Wolfsburg: 613,56 €
 - Sparkasse Göttingen: 766,92 €
 - Übrige Einzelspenden unter 500,00 €: 2.096,20 €

ENTWICKLUNG DER EINNAHMEN UND KONTAKTE

Die institutionelle Förderung und die Eigenmittel blieben auf stabilem Niveau, die Projektmittel waren jedoch rückläufig (im Juni 2019 endete das Projekt „Marktwächter Energie für Niedersachsen“). Im Vergleich zum Vorjahr war der Gesamtetat daher geringer.

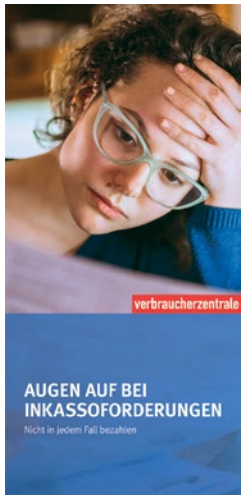
Zur Absicherung von Liquiditäts- und Ertragsrisiken konnte eine Betriebsmittelrücklage von 212.000 Euro eingestellt werden.

Im Rahmen des Projekts „Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum“ wurde ein neues Konzept zur Telefonberatung entwickelt und umgesetzt: Die kostenpflichtige Telefonberatung über die 0900-Nummern wurde durch eine kostenlose telefonische Kurzberatung zu den Themen Verbraucherrecht (etwa Handwerkerdienstleistungen, Reiserecht, Kauf- und Werkverträge), Internet, Telefon und Internetbetrug ersetzt. Dadurch sollte der Zugang zu unabhängiger Verbraucherberatung vor allem für die Bevölkerung im ländlichen Raum und für häufig auftretende Verbraucherprobleme niedrigschwelliger werden. Obwohl dieser neue Service erst Anfang Dezember startete, führte das kostenlose Angebot bereits nach kurzer Zeit zu einer deutlichen Zunahme der Kontaktzahlen, die sich im Verlauf des Jahres 2020 noch erheblich steigerten.



→ VERBRAUCHERRECHT


Mit rund 36 Prozent fanden die meisten unserer Beratungen zum Themenkomplex Verbraucherrecht statt. Dazu gehören Probleme mit Handwerkern und Kundendiensten ebenso wie Rechtsfragen zu Kauf und Reklamation, Reise und Urlaub.



Zu hohe Kosten, dubiose Forderungen: Ärgerthema Inkassorechnungen

Unternehmen beauftragen Inkassobüros, um überfällige Rechnungen für sie einzutreiben. Schnell drohen sie damit, die Ansprüche gerichtlich durchzusetzen – unseriöse Unternehmen gar mit Lohn- und Gehaltspfändung oder Hausbesuchen zur Pfändung von Wertsachen. Verbraucher fühlen sich genötigt zu zahlen, auch wenn sie die Forderung als unberechtigt ansehen. Aber wie unterscheiden sich seriöse von unseriösen Inkassounternehmen? Wann müssen Kunden zahlen und welche Kosten sind gerechtfertigt? Antworten und Tipps liefert der Flyer „Augen auf bei Inkassoforderungen“. Auch können Verbraucher das kostenlose Online-Tool „Inkasso-Check“ der Verbraucherzentralen nutzen, um Inkassorechnungen zu überprüfen. Sie erfahren, ob sie überhaupt zahlen müssen und ob die Höhe der Kosten gerechtfertigt ist.

Sie erfahren, ob sie überhaupt zahlen müssen und ob die Höhe der Kosten gerechtfertigt ist.

 www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/inkasso-check

Durchsetzung von Gewährleistungsrechten – alles problemlos?

Leider nein! Das zeigte eine bundesweite Fallauswertung der Verbraucherzentralen. In 92 von 100 untersuchten Beratungsfällen wurde gegen die gesetzlichen Bestimmungen verstoßen. Oft behaupten Händler, es läge kein Mangel vor oder der Kunde hätte den Defekt selbst verursacht. Auch verweisen sie gerne an den Hersteller. Dabei ist die Rechtslage klar: Tritt ein Mangel innerhalb der ersten sechs Monate auf, ist grundsätzlich davon auszugehen, dass dieser bereits beim Kauf vorlag. Als Vertragspartner ist der Verkäufer verantwortlich, den Mangel zu beseitigen. Die Auswertung macht deutlich, dass Händler die Unsicherheit der Käufer ausnutzen. In vielen Fällen konnten die Kunden ihr Recht nur mithilfe unserer Beratung durchsetzen.

Insolvenzen und fehlerhafte Abrechnungen – Ärger mit Energieversorgern

Energieversorger, die Insolvenz anmelden, sind für Kunden eine schwierige Situation. Das Thema beschäftigte auch in 2019 viele Verbraucher: Am 16. Oktober 2019 wurde das Insolvenzverfahren für die Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV) eröffnet. Kunden konnten ihre Ansprüche anmelden – oft fehlte jedoch die dafür notwendige Schlussrechnung. Ein Ärgernis, das noch immer viele Verbraucher umtreibt. Anmeldungen zur Insolvenztabelle sind daher weiterhin möglich.

Probleme bereiteten oft auch die Rechnungen von Energieversorgern. Neben dem Zeitpunkt der Rechnungsstellung sorgte der Inhalt immer wieder für Frust. Häufige Fehler: Die Abrechnungszeiträume stimmen nicht, die berechneten Preise weichen von den vereinbarten Konditionen ab, Abschläge werden nicht korrekt berücksichtigt oder Boni nicht verrechnet. Mithilfe unserer Beratungen und der bereitgestellten Informationen konnten Verbraucher Fehler aufspüren und Korrekturen durchsetzen. Um Jahresschlussrechnungen anzumahnen, wurde auch unser Musterbrief gern genutzt.

Urlaubslust statt Reisefrust: Der Zug fällt aus, der Flieger startet verspätet oder der versprochene Meerblick ist verbaut – Reiseärgern und Reisemängel gehörten zu den am häufigsten nachgefragten Themen im Verbraucherrecht. Unter dem Motto „Urlaubslust statt Reisefrust“ haben die Verbraucherzentralen einen lebensgroßen Pappaufsteller entwickelt. Hinter Klappen wird auf häufige Probleme bei Flug-, Bus- und Bahnreisen sowie Kreuzfahrten hingewiesen und unser Beratungsangebot vorgestellt. Ziel ist es, Verbraucher für das Thema zu sensibilisieren und möglichst vor Reisebeginn über ihre Rechte zu informieren. Denn nur, wer Mängel gut dokumentiert und bereits vor Ort um Abhilfe bittet, kann seine Ansprüche später durchsetzen. Hierbei konnten unsere kostenlosen Musterbriefe oft weiterhelfen.



 www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/freizeit-reise/musterbriefe-reise



Zusätzlich wurde ein Kofferaufkleber von den Verbraucherzentralen entwickelt. Er soll auf das Thema und den richtigen Umgang mit Reiseärgern aufmerksam machen.

Für große Verunsicherung sorgte die im Herbst 2019 eingetretene **Insolvenz des Reisekonzerns Thomas Cook** mit Tochterunternehmen wie etwa Neckermann Reisen, Bucher Last Minute oder Öger Tours. Viele Verbraucher bangten um den bereits bezahlten Reisepreis. Zu Recht, wie sich schnell herausstellte: Die Insolvenzabsicherung des Anbieters reichte nicht aus, um alle Ansprüche zu begleichen. Zwar sprang Anfang 2020 die Bundesregierung ein und versprach Betroffenen, die entstandenen finanziellen Verluste zu ersetzen. Doch das grundsätzliche Problem ist damit nicht gelöst. Wir fordern daher weiterhin eine bessere Absicherung des Insolvenzrisikos von Reiseveranstaltern.

→ BESUCHERBERATUNG

Der Schwerpunkt der Nachfrage lag erneut im Themengebiet **Verbraucherrecht**. Die Beratungen im Bereich **Internet und Telefon** haben leicht zugenommen. Erfreulich ist die Entwicklung der Beratungszahlen zum Thema **Energieeinsparung**: Fast 10.000 Beratungen (ohne Telefon-, Vortrags- und Messeberatungen), davon zum größten Teil umfassende „Energie-Checks“ bei den Verbrauchern zu Hause, verdeutlichen das große Interesse an diesem Thema.

Verbraucherrecht	35,6 %
Internet und Telefon	22,9 %
Energie und Bauen (davon 3,0 % Energierecht)	16,5 %
Finanzen und Altersvorsorge (davon 2,3 % Immobilienfinanzierung)	11,9 %
Versicherungen (davon 7,5 % Kranken-, Pflegeversicherung)	11,8 %
Ernährung und Lebensmittel	1,3 %

INTERNET UND TELEFON

Die Nachfrage im Bereich Internet und Telefon lag auf knapp 23 Prozent leicht zu und lag damit – wie schon in den vergangenen Jahren – an zweiter Stelle.



„Für eine verbraucherfreundliche digitale Welt“: Weltverbraucherstag am 15. März 2019

Verbraucherschutzministerin Barbara Otte-Kinast informierte sich über die landesweiten Aktionstage der Verbraucherzentrale. Unter dem Motto „Für eine verbraucherfreundliche digitale Welt“ konnten Verbraucher kostenlose Beratungen wahrnehmen und sich über gängige Maschen und unlautere Verkaufstaktiken informieren. Denn: Untergeschobene Verträge, ungewollte Zusatzoptionen und Abo-Kosten, versprochene, aber nicht erbrachte Leistungen, Schwierigkeiten

bei einer Vertragskündigung oder dem Anbieterwechsel – die Probleme mit Internet- und Telekommunikationsanbietern sind vielfältig, Ärger und Kosten oft immens.

„Digitaler Frühjahrsputz“: Nicht nur die Wohnung will alljährlich auf Vordermann gebracht werden – auch digitale Endgeräte sollten von Zeit zu Zeit „entmistet“ werden. Unsere Online-Tipps rund um Updates, Backups sowie dem Umgang mit Online-Accounts und die Verwendung sicherer Passwörter wurden viel geklickt.

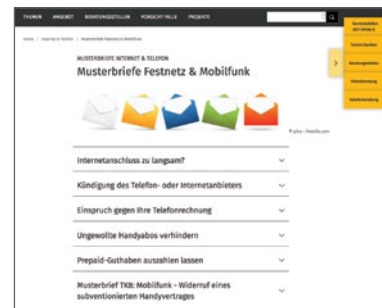
Einkaufen, Bankgeschäfte abwickeln oder kommunizieren – immer mehr Menschen sind digital unterwegs. Wichtige Vertragsdaten sind oft nur noch virtuell vorhanden. Doch wer entscheidet über die Accounts, wenn der Inhaber dazu nicht mehr in der Lage ist? Um den Überblick über Konten und Profile zu behalten und den digitalen Nachlass zu erleichtern, haben die Verbraucherzentralen einen Account-Manager entwickelt. Das ansprechend gestaltete Notizbuch ist in verschiedene Rubriken unterteilt und ermöglicht es, alle Konten, Accounts und Profile systematisch aufzuführen. Dabei kann jeweils vermerkt werden, was damit passieren soll, wenn der Inhaber sich nicht mehr selbst darum kümmern kann. Auch Tipps für sichere Passwörter sind enthalten.



Live-Hacking und Security Expo

Wie ist ein sicheres Passwort zusammengesetzt? Eine Frage, die angesichts zunehmender Cyber-Attacken immer mehr Verbraucher beschäftigt. Als Kooperationspartner haben wir uns an einer Cyber-Security-Kampagne des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport beteiligt. Eine Roadshow durch mehrere Städte, bestehend aus einem Live-Hacking und einer Security Expo. Wir waren in Hannover, Göttingen, Oldenburg, Lüneburg, Osnabrück und Braunschweig mit einem Informationsstand dabei. Im Live-Hacking wurde eindrucksvoll gezeigt, was ein gutes Passwort ausmacht: Mithilfe einer frei erhältlichen Software wurde ein einfaches Passwort aus 6 Zeichen in wenigen Sekunden geknackt! Besteht ein Passwort hingegen aus 12 Zeichen mit Klein- und Großbuchstaben sowie Zahlen, würde die Software dafür bereits Jahre brauchen.

Online-Service für individualisierte Musterbriefe: Im bundesweiten Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ haben wir federführend mit den Kollegen der Verbraucherzentrale Brandenburg einen Musterbrief-Generator für die Website entwickelt: Mithilfe eines Frage-Antwort-Dialogs können Verbraucher einen passenden Brief an ihren Anbieter erstellen, um ihre Rechte einzufordern. Nutzbar ist der neue Service für viele Themen der digitalen Welt, etwa für die Kündigung eines Telefon- oder Internetvertrags, dem Einspruch gegen eine Rechnung oder ein ungewolltes Abo sowie der Auszahlung eines Prepaid-Guthabens. Neben diesen individualisierten Briefen bieten wir weiterhin standardisierte Musterbriefe für besonders häufige Problemfälle an – eines der beliebtesten Angebote auf unserer Website.



@ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/internet-telefon/musterbriefe

Drittanbieterkosten – ein typischer Fall: Ein Verbraucher erhält deutlich überhöhte Mobilfunkrechnungen, darunter Drittanbieterforderungen für den Google Play Store über rund 1.400 Euro. Das Smartphone wird von der minderjährigen Tochter genutzt. Als Zahlungsweise war bei Google die Handy-Nummer hinterlegt. Bei Online-Spielen konnte die Tochter daher per Klick In-App-Käufe vornehmen – also zusätzliche Spiele-Inhalte kaufen. Nach einem Schreiben der Verbraucherzentrale hat Google den Großteil der Forderungen erlassen. Denn: Die Eltern haben selbst aktiv keinen Vertrag mit dem Spieleanbieter abgeschlossen oder dem zugestimmt. Minderjährigen ein Handy zu überlassen, beinhaltet nicht automatisch die Erlaubnis, Käufe damit abzuwickeln. Wer sich solchen Ärger ersparen möchte, kann den Musterbrief zur Einrichtung einer Drittanbietersperre nutzen. Sinnvoll ist auch ein Passwortschutz für jeden Kauf im App-Store.

VERANSTALTUNGEN

Die Verbraucherzentrale nahm in 2019 an 68 Messen oder größeren Veranstaltungen mit insgesamt knapp 9.000 Teilnehmern teil. Ein besonderes Event: Der Ideen-Boulevard beim Maschsee-Fest in Hannover. Über 500 Besucher informierten sich zu Themen rund um die digitale Welt. Unter dem Motto „Fake-Shops erkennen“ konnten Verbraucher während einer Maschsee-Fahrt auf dem Solar-Boot ihr Wissen testen und mit einer Expertin der Verbraucherzentrale diskutieren.



FINANZEN UND ALTERSVORSORGE

Mit knapp 12 Prozent blieb die Beratung im Bereich Finanzen und Altersvorsorge auf stabilem Niveau, einen minimalen Rückgang verzeichnete die Nachfrage zum Thema Immobilienfinanzierung.

Ärgeris für viele Sparer: Die Kündigung von Prämienparverträgen

Das Prinzip der Prämienparverträge, die insbesondere von Sparkassen angeboten wurden: Je länger der Kunde einzahlt, desto höher fällt die Prämie aus. Die Werbebroschüren führten oft Beispielrechnungen für Laufzeiten von 20 oder 25 Jahren auf, Kunden wurde glaubhaft gemacht, sie könnten die Vertragsdauer selbst bestimmen. Doch in der anhaltenden Niedrigzinsphase flatterten den Verbrauchern reihenweise Kündigungen ihrer Sparkasse ins Haus. Laut BGH-Urteil sind diese rechtmäßig, wenn die höchste Prämienstufe erreicht und keine konkrete Laufzeit vereinbart worden ist. Ob die Kündigung tatsächlich wirksam ist, hängt mitunter aber von einzelnen Formulierungen zur Prämienstafel ab. Hinzu kommt: Viele Zinsanpassungsklauseln sind rechtswidrig. Die Verbraucherzentrale hat Betroffenen daher empfohlen, individuelle Rechtsansprüche prüfen zu lassen. Zudem haben wir zwei niedersächsische Volksbanken aufgefordert, die Kündigungen zurückzunehmen.

i Musterfeststellungsklage: Die Kollegen der Verbraucherzentrale Sachsen führen zu dieser Thematik derzeit Musterfeststellungsklagen gegen mehrere örtliche Sparkassen. In zwei Klagen (gegen die Sparkassen Leipzig und Zwickau) hat das OLG Dresden weitgehend zu Gunsten der Sparer entschieden. Die Urteile sind aber noch nicht rechtskräftig.

Ein Dauerthema: die Versorgungslücke bei der Altersvorsorge

Unter dem Motto „Vorsorge für das Rentenalter“ haben wir im Oktober 2019 gemeinsam mit Rentenberatern der Deutschen Rentenversicherung Aktionstage in zehn Beratungsstellen durchgeführt. Die Nachfrage war groß – schnell waren alle Beratungstermine ausgebucht. Verbraucher konnten sowohl ihre Fragen zur gesetzlichen Rente als auch zu privaten Vorsorgemöglichkeiten klären. Hier spielen ETFs eine immer größere Rolle. Die börsengehandelten Investmentfonds bilden grundlegende und wichtige Anlageklassen nach festen Regeln ab, indem sie einen Aktienindex wie den DAX oder den MSCI World kopieren. Anders als klassische Fonds benötigen sie keinen Fondsmanager, wodurch sich die Kosten für den Anleger reduzieren. Das Faktenblatt „ETF-Sparpläne – in vielen Fällen eine gute Wahl“ stellt wichtige Informationen und Tipps für Einsteiger zusammen.

Eine wichtige Änderung gab es bei der betrieblichen Altersvorsorge (bAV): Seit 2019 müssen sich Arbeitgeber bei neu abgeschlossenen Verträgen mit 15 Prozent am Bruttobeitrag beteiligen. Auch geringere Steuern und Sozialabgaben in der Ansparphase sollen möglichst viele Arbeitnehmer überzeugen. Ob sich eine bAV lohnt, ist dennoch nicht leicht zu beantworten.



Den Ersparnissen müssen Kürzungen und Abgaben gegenübergestellt werden – ein wichtiger Aspekt in unseren Beratungen zur Altersvorsorge. Federführend haben wir daher zusammen mit vier weiteren Verbraucherzentralen den Leitfaden „Die betriebliche Altersvorsorge“ herausgegeben. Er informiert ausführlich über Vor- und Nachteile und erklärt, welche Aspekte bei der Beurteilung einer bAV wichtig sind.

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/finanzen/downloads-finanzen/flyer-finanzen

VERSICHERUNGEN

Die Beratungen im Bereich Versicherungen waren mit knapp 12 Prozent ebenfalls leicht rückläufig – erfahrungsgemäß ist die Nachfrage in diesem Themenbereich aber saison- und schadensfallabhängig.

Versicherung gegen Elementarschäden: Die Absicherung des Eigentums bei Schäden, etwa durch Überschwemmung, Rückstau oder Schneelast, ist ein wichtiges Beratungsthema. Denn: Der Versicherungsschutz bei Naturkatastrophen ist keine staatliche Leistung. Egal ob Mieter, Wohnungs- oder Hauseigentümer – jeder ist für sich selbst verantwortlich. Und die Unwetter der vergangenen Jahre zeigen, dass Starkregen fast überall in Deutschland verheerende Schäden anrichten kann. Diese sind in der Regel nur versichert, wenn eine Elementarschadensdeckung zur Wohngebäude- beziehungsweise Hausratversicherung abgeschlossen wurde. Wer sich nicht um einen entsprechenden Schutz bemüht, wird zukünftig auch keine staatliche Soforthilfe erhalten. Das neu entwickelte Faktenblatt „Elementarschadensversicherung: Schützen Sie Ihr Eigentum“ regt dazu an, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen. Es wurde bei Vorträgen und in der Beratung eingesetzt und ist als Download auf der Website verfügbar.



www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/versicherungen/downloads-versicherungen/flyer-versicherungen

GESUNDHEIT

Das Jahr 2019 begann für gesetzlich Krankenversicherte mit guten Nachrichten:

Das Versichertenentlastungsgesetz (GKV-VEG) beschloss die Rückkehr zur paritätischen Finanzierung der Krankenversicherung. Für freiwillig versicherte Selbstständige wurden darüber hinaus die besonderen Mindestbemessungsgrenzen abgeschafft. Das führte gerade für Selbstständige mit geringeren Einkünften zu einer teils deutlichen Beitragsentlastung. Auch das Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG) brachte viele vorteilhafte Änderungen. Besonders positiv aus unserer Sicht: die Abschaffung der „Krankengeldfalle“. Vorher konnten Versicherte allein durch einen Formfehler ihren kompletten Krankengeldanspruch verlieren. Auf dieses Problem hatten die Verbraucherzentralen immer wieder hingewiesen. Rückwirkende Zahlungen wurden hingegen leider nicht beschlossen. Betroffene erhalten also weiterhin keine Entschädigung für entgangene Leistungen.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Bei zahlreichen Medienanfragen waren die Experten der Verbraucherzentrale Niedersachsen gefragte Interviewpartner – für Print- und Online-Beiträge ebenso wie für Hörfunk- und Fernsehsendungen. Neben eigenen Presseinformationen und Pressegesprächen spielen die sozialen Medien eine zunehmende Rolle für die Verbreitung von seriösen Verbraucherinformationen im Netz: gegen Fake-News und für anbieterunabhängige, objektive Fakten!

Medienkontakte	ca. 650
Presseinformationen	84
Pressegespräche	7
Follower Twitter	1.754
Abonnenten Facebook	3.946

ENERGIE UND BAUEN

Ein wichtiger Baustein im bundesgeförderten Projekt Energieberatung sind seit einigen Jahren Kooperationen, etwa mit Kommunen oder Energieagenturen. Im Jahr 2019 wurden 73 Kooperationen mit 43 Kooperationspartnern eingegangen. Ziel der gemeinsamen Kampagnen ist es, die von unseren Energieberatern angebotenen Energie-Checks zu bewerben. Mit Erfolg: Die hochwertigen Vorort-Beratungen konnten um 40 Prozent auf fast 7.000 Checks gesteigert werden – nach einem Zuwachs von 58 Prozent im Jahr 2018 ein tolles Ergebnis. Ein deutlicher Schwerpunkt lag auf über 3.700 durchgeführten „Eignungs-Checks Solar“. In den 90-minütigen Terminen prüft der Energieberater die individuellen Möglichkeiten, mit einer Solarwärmanlage die Warmwasserbereitung und/oder Heizung zu unterstützen oder mit einer Photovoltaik-Anlage eigenen Strom zu erzeugen. Die Ergebnisse und Empfehlungen werden in einem ausführlichen Bericht zusammengestellt.

Aber auch andere Angebote fanden reges Interesse. Bei den Kampagnen „Gut beraten – Energiesparen“ und „Clever heizen“, die in verschiedenen Regionen durchgeführt wurden, standen etwa die Gebäude-Checks im Fokus.

Die stationäre Beratung fand niedersachsenweit in 77 Städten statt. Insgesamt waren landesweit 110 Energieberater auf Honorarbasis für die Verbraucherzentrale im Einsatz.



LEBENSMITTEL

Gefördert vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft informiert das Ernährungsprojekt Verbraucher über relevante Aspekte im Bereich Lebensmittel.

„Ich wünsch', ich wär' kein Huhn“ – Schwerpunktthema Tierwohl:

Die Haltungsbedingungen in der Nutztierhaltung werden zunehmend kritisiert und gesellschaftlich diskutiert. Aus diversen Untersuchungen ist bekannt, dass sich Verbraucher mehr Transparenz bei der Auswahl von Fleisch wünschen. Seit April 2019 kennzeichnen einige Handelsunternehmen Fleischprodukte einheitlich mit der „Haltungsform“, einem vierstufigen, freiwilligen Logo für verschiedene Haltungsbedingungen. Ein nicht repräsentativer **Marktcheck** der Verbraucherzentralen in 14 Bundesländern hat die **Kennzeichnung von Fleisch aus tiergerechter Haltung** untersucht. Insgesamt wurden 1.631 Produkte mit dem Logo betrachtet. Das Ergebnis war erhellend: Rund 90 Prozent des Fleischangebots in Supermärkten und Discountern der Stichprobe stammte aus einer Tierhaltung, die gerade einmal den Mindeststandard erfüllt oder knapp darüber liegt. Die Verbraucherzentralen fordern nach wie vor



eine flächendeckende Verbesserung der Haltungsbedingungen in der Nutztierhaltung sowie die Einführung einer staatlichen Tierwohlkennzeichnung – verbindlich und europaweit einheitlich.

Neben dem Marktcheck wurden verschiedene Materialien entwickelt, um Verbraucher über das Thema zu informieren: Unter dem Motto „Tierwohl einkaufen“ wurde ein Notizblock mit Erläuterungen zu verschiedenen Labels produziert. Schüler konnten ihr Wissen an einem magnetischen Roll-up testen: Zwei Stallflächen von je einem Quadratmeter sollen mit der Anzahl an Masthühnern für die konventionelle Haltung sowie für die ökologische Haltung bestückt werden.



Nutri-Score: Orientierung beim Lebensmitteleinkauf

Zuckerbomben und Fettfallen auf einen Blick zu erkennen, ist nicht leicht. Seit langem fordern die Verbraucherzentralen eine verbindliche Kennzeichnung – doch die Bundesregierung tut sich schwer, eine verpflichtende Regelung in Europa auf den Weg zu bringen. Parallel zu der vom Bundesernährungsministerium beauftragten repräsentativen Verbraucherforschung zu vier möglichen Kennzeichnungsmodellen haben wir in 2019 ein Stimmungsbild erhoben: Landesweit wurden 283 Verbraucher persönlich befragt. Das Ergebnis der nicht repräsentativen Untersuchung: Der Nutri-Score lag mit 46 Prozent der Stimmen auch in Niedersachsen klar auf Platz eins.

Gut essen in Schule und KiTa

Ziel des landesgeförderten Ernährungsprojekts ist es, die Ess- und Trinksituation in Kindertagesstätten und Schulen zu verbessern. Das erfolgt sehr praxisnah durch verschiedene Maßnahmen, wie Fortbildungen, Beratungen und Einsatz von Aktions- und Bildungsmaterialien sowie Öffentlichkeitsarbeit. Bei dem Programm „Schule auf Esskurs“ wurden 24 Schulen mit den begehrten **Sternen der Verbraucherzentrale** ausgezeichnet. Sie konnten die Qualität ihres Mittagessens steigern und weitere Verpflegungsaspekte kreativ und vielfältig optimieren – vom Kioskangebot und der Beteiligung der Schüler bis zur Lebensmittelwertschätzung oder Ess-Atmosphäre. Bei der Prämierungsfeier in Hannover standen, wie oft im Beratungsalltag, Getränke im Fokus: An diversen Stationen haben sich die Teilnehmenden über Inhaltsstoffe, erprobte Trinkangebote, Strategien zur Zuckerreduzierung und Müllvermeidung ausgetauscht.

Unter dem Motto „Zucker – süßer Faktencheck“

hat sich die Aktionsreihe „KiTa auf EssPedition“ dem Umgang mit Süßem in Kindertagesstätten gewidmet. Zahlreiche Materialien wurden für den Einsatz in der KiTa entwickelt: 20 Zucker-Plakate, die die enthaltenen Zuckermengen ausgewählter Lebensmittel veranschaulichen, Infokärtchen zu den vielfältigen Namen von Zuckerquellen, ein Zucker-Quiz und zuckerarme Rezept-Vorschläge für KiTa-Geburtstage.



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
V.i.S.d.P.:
Petra Kristandt, Geschäftsführerin

Gestaltung: Thomas Daug | Grafik-Design
www.daug-design.de
Druck: Druckhaus Pinkvoss, Hannover
www.druckhaus-pinkvoss.de
Fotos: Verbraucherzentrale Niedersachsen,
Mieterbund, Thomas Daug

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

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

ORGANISATION (Stand: Juli 2020)

→ 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)

Stellvertreter
Ulrich Gransee (DGB)

Beisitzer/innen
Catarina Köchy (NLV)
Thomas Altgeld (LVG AFS)
Tibor Herczeg (VWE)

→ Beirat (16)

- 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.
- IHK Niedersachsen (IHKN)
- 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.

→ Geschäftsstelle

Geschäftsführerin
Petra Kristandt

Justizariat, stellv. Geschäftsführerin
Anke Kirchner

Stabsstelle Presse und Öffentlichkeitsarbeit
Christina Graf, Gabriele Peters

Stabsstelle Politik und Projekte
Arnd Onnasch

Qualitätssicherung
Daniela Höfke

Zentrale Dienste, Verwaltung, Controlling
Dr. Ursel Selent

Online-Redaktion
Elke Spang, Sandra Wuttke

Produktmanagement Gesundheit/Pflege
Kai Kirchner

Produktmanagement Verbraucherrecht
Tiana Preuschoff

Produktmanagement Finanzdienstleistungen
Andreas Gernt

Produktmanagement Telekommunikation/Internet
Kathrin Körber

Produktmanagement Lebensmittel
Anneke von Reeken

→ Projekte Land

Aufklärungsmaßnahmen auf dem Gebiet der Ernährung, Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum, Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

→ Projekte Bund

Aufbau der Vernetzungsstelle Kitaverpflegung, Energieberatung, Gut essen macht stark, Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung, Information zum Verbraucherschutz in ländlichen Räumen, Verbraucher stärken im Quartier, Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

→ Sonstige Förderungen

Rundfunkbeitragsberatung (NDR)

→ Betriebsrat

Elsbeth Noatzsch (Vorsitzende), Elke Spang (Stellvertreterin), Petra Borgmann, Tiana Preuschoff, Stefan Wiedenhöft

→ 11 Beratungsstellen

- **Aurich:** Karin Itzen, Mareke Eilers
- **Braunschweig:** Petra Wolf, Maximilian Gehr, Christoph Köhn
- **Celle:** Christina Ruge, Falk Stieler
- **Göttingen:** Elke Tiebel, Jutta Heuer, Annette Leditschke-Friederichs, Ilsemarie Luttmann, Dagmar Mai
- **Hannover:** Kai Kirchner, Brigitte Ahrens, Rotraud Mahlo, Ingeborg Müller, Svenja Peters
- **Lüneburg:** Sabine Oppen-Schröder, Philipp Rehberg
- **Oldenburg:** Christel Lohrey, Ann-Katrin Fornika, Michael Rohrmann
- **Osnabrück:** Petra Borgmann, Christine Bergmeyer, Karin Möhlenkamp, Waltraud Tönnies
- **Stade:** Uta Wiebalck, Susanne Kirk-Jenett, Angela Klindworth, Renate Schlünzen
- **Wilhelmshaven:** Elsbeth Noatzsch
- **Wolfsburg:** Annegret Willenbrink, Rascha Akil

→ 66 Stützpunkte Energieberatung (siehe www.verbraucherzentrale-energieberatung.de)

VERBRAUCHERZENTRALE NIEDERSACHSEN E. V.

Herrenstraße 14
30159 Hannover



Tel. (05 11) 9 11 96-0
Fax (05 11) 9 11 96-10



info@vzniedersachsen.de
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de



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

