

JAHRES BERICHT 2020

CANCELLED

CANCELLED

CANCELLED

CANCELLED

CANCELLED

CANCELLED

verbraucherzentrale

Niedersachsen

VERBRAUCHER-KONTAKTE

Der Bedarf an Verbraucherberatung war im Jahr 2020 enorm. Per Telefon- und Videoberatung waren wir, trotz zeitweiliger Schließung der Beratungsstellen infolge der Coronakrise, durchgängig für die Bürger*innen da.

Bei den Top 5 der Beratungsthemen gab es coronabedingt eine starke Verschiebung in der Nachfrage. Hatte zuvor noch das Beratungsthema „Probleme mit Mobilfunk und Internet“ die Statistik angeführt, standen im Jahr 2020 Reise-rechtsthemen auf den ersten Plätzen.

148.418
PERSÖNLICHE
VERBRAUCHERKONTAKTE
DAVON: 82.044 BERATUNGEN

329
VERANSTALTUNGEN
(VORTRÄGE,
ONLINE-SEMINARE ETC.)

1.354.817
BESUCHER IM
INTERNET &
SOCIAL MEDIA

DIE TOP 5

DER BERATUNGSTHEMEN 2020

1
Pauschalreise

2
Hotels & Unterkünfte

3
Flüge

4
Fitnessstudios

5
Mobilfunk Laufzeitvertrag

BESCHÄFTIGTE

(Stand: 31.12.2020)

MITARBEITER*INNEN	ANZAHL DER BESCHÄFTIGTEN	UMRECHNUNG IN VOLLZEITSTELLEN*
in Geschäftsstelle	20	19,3
in Beratungsstellen	39	28,6
in Projekten	26	19
Geringfügig Beschäftigte	3	0
GESAMT	88	66,9

HONORARKRÄFTE	
Energieberater*innen	130
Rechtsanwälte u. ä.	25
Honorarkräfte sonstige	1
GESAMT	156

*(39,8 Wochenstd.)

JAHRESABSCHLUSS 2020

EINNAHMEN	EURO
Institutionelle Förderung	
Finanzhilfe des Landes Niedersachsen	1.804.970,66
Kommunale Gebietskörperschaften (1)	317.763
Projektförderungen	
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft & Verbraucherschutz (2)	255.000
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft & Verbraucherschutz (3)	400.000
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft & Verbraucherschutz (4)	0
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft & Verbraucherschutz (5)	350.000
Bundesministerium der Justiz & Verbraucherschutz (6)	253.718
Bundesministerium der Justiz & Verbraucherschutz (7)	89.955,05
Bundesministerium für Ernährung & Landwirtschaft (8)	269.632,39
Bundesministerium für Ernährung & Landwirtschaft (9)	216.796
Bundesministerium für Wirtschaft & Energie (10)	388.735,78
Übrige Projekte (11)	109.444,32
Eigenmittel (12)	864.749,37
Minderausgabe 2019	215,16
Betriebsmittelrücklage 2019	212.000
SUMME DER EINNAHMEN	5.532.979,73

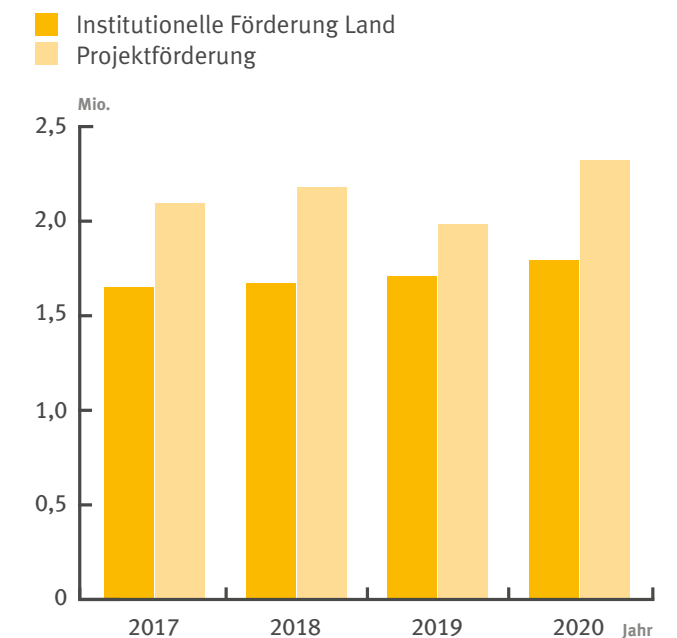
AUSGABEN	EURO
Personalkosten	3.893.406,79
Sächliche Verwaltungskosten	1.018.071,16
Betriebsmittelrücklage	399.000
Instandhaltungsrücklage	50.000
Investitionsrücklage	80.000
Projektmittellrückstellung	0
Minderausgabe 2020	343,35
Investitionen	92.158,43
SUMME DER AUSGABEN	5.532.979,73

ENTWICKLUNG DER EINNAHMEN

Die institutionelle Förderung wurde seit 2013 nicht erhöht. Sie setzt sich aus 1,5 Mio. Euro plus eines in der Höhe nicht planbaren variablen Anteils zusammen (in 2020 rund 305.000 Euro). Die Kosten für Mitarbeiter*innen und Beratungsstellen sind seit 2013 gestiegen. Mit Zuwendungen in der vorliegenden Höhe wird das Kerngeschäft einer funktionierenden unabhängigen Verbraucherberatung für ganz Niedersachsen künftig nicht mehr finanzierbar sein. Zumal der Beratungsbedarf von Seiten der Bürger*innen steigt, nicht nur in der Coronakrise.

- 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
- Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
- Projekt Ernährungsaufklärung
- Projekt Digitalisierung der Verbraucherberatung; Projektzeitraum: 2020–2023; keine Auszahlung von Projektmitteln im Wirtschaftsjahr 2020
- Projekt Stärkung des Verbraucherschutzes im Ländlichen Raum
- Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
- Verbraucher stärken im Quartier
- Projekt Ernährungsaufklärung
- Aufbau der Vernetzungsstelle Kitaverpflegung Niedersachsen
- Projekt Energieberatung
- Projekt Gut essen macht stark, Projekt Informationen zum Verbraucherschutz in ländlichen Räumen, Projekt Koordinierungsstelle Ernährungsaufklärung
- darin enthalten sind:
Einnahmen aus Marktbeobachtung i. H. v. 222.620,72 EUR sowie Spenden i. H. v. 12.121,09 EUR
■ Sparkasse Gifhorn-Wolfsburg: 613,56 EUR
■ Sparkasse Göttingen: 766,92 EUR
■ Übrige Einzelspenden unter 500,00: 10.740,61 EUR

ENTWICKLUNG PROJEKTE UND INSTITUTIONELLE FÖRDERUNG



Eine Zunahme der Projektförderungen wirkt diesem Finanzierungsproblem nicht entgegen.

Projekte beinhalten wichtige, aber ausdrücklich zusätzliche Aufgaben. Projektförderungen können und dürfen das Kerngeschäft der Verbraucherberatung nicht subventionieren. Dieser wichtige Punkt muss beim Blick auf den Jahresabschluss berücksichtigt werden.

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	3
Hauptthema Coronakrise	4
Digitales	8
Finanzen und Versicherung	10
Energie	12
Ernährung	14
Presse- & Öffentlichkeitsarbeit	16
Beratungsstellen	18
Unsere Beratungsthemen	20
Organisation/Impressum ab Seite	22

“Herzlichen Dank für Ihren Einsatz. Das Geld ist gestern eingegangen. Wir freuen uns sehr, dass es die Verbraucherzentrale gibt.“

DANK EINES
VERBRAUCHERS



VORWORT

Der neue Jahresbericht soll den **Wandel** illustrieren, sagt das Redaktionsteam. Gut. Fangen wir an: Terminvereinbarung jederzeit online für die Vor-Ort-Beratung. Eine Videoberatung, die Bürger*innen sogar von unterwegs nutzen können. Spezialberatungen zu Geldanlage, Altersvorsorge oder Versicherungen jetzt auch per Telefon. Alles mittlerweile Realität. Die Verbraucherzentrale Niedersachsen hat sich gewandelt. Zu einer modernen Verbraucherberatung für die niedersächsischen Bürger*innen.

Der neue Bericht soll **positive Entwicklungen** verdeutlichen, wünschen sich unsere Expert*innen in der Beratung. In Ordnung. Das machen wir: Die hohe Nachfrage zeigt es eindrucksvoll – die Verbraucher*innen haben großes Vertrauen in die Unabhängigkeit und Kompetenz der Verbraucherzentrale Niedersachsen. In der Coronakrise wird dies besonders deutlich. An dieser Stelle ein herzliches Dankeschön an all unsere engagierten Mitarbeiter*innen!

Der neue Bericht soll **informativ** sein, fordern Journalist*innen. Klar, natürlich! Unser Top Thema lautet diesmal „Reiserecht“. Infolge der Coronakrise katalysierten sich die Reiserechtsthemen auf die ersten Plätze des Nachfrage-Rankings. Kurz zuvor hatte noch das Beratungsthema „Probleme mit Mobilfunk und Internet“ die Statistik angeführt. Aber lesen und schauen Sie bitte selbst auf den folgenden Seiten. Sie werden staunen, wie breit gefächert das thematische Angebot der Verbraucherzentrale Niedersachsen ist!

Der neue Bericht soll **fokussiert** sein, merken wir als Vorstand und Geschäftsführung an. Wir setzen den Fokus auf unsere finanzielle Ausstattung. Sie muss dringend besser und verlässlicher werden. Unser Kerngeschäft ist die Beratung. Von der Altersvorsorge bis zum Mobilfunkvertrag. Während die Kosten steigen, wurde die Förderung seit acht Jahren nicht erhöht. Statt „Wandel“ und „positiven Entwicklungen“ droht der Abbau der ohnehin begrenzten Leistungsfähigkeit. Schon jetzt werden Stellen nicht wiederbesetzt. Projektförderungen sind dafür kein Heilmittel. Sie müssen für fest definierte Aufgaben außerhalb des Kerngeschäfts genutzt werden. Zum Beispiel für Aufklärungstätigkeit im Bereich Ernährung in Schulen und Kitas.

Bei allen engagierten Politiker*innen und Förderern bedanken wir uns für ihren Einsatz. Wir bitten Sie deshalb herzlich um weitere Unterstützung, damit wir unsere Arbeit für die Bürger*innen in gewohnter Qualität fortsetzen können. Die Verbraucherzentrale Niedersachsen erfüllt in der Demokratie eine wichtige Funktion, denn die Beratung steht losgelöst von Alter, Einkommen oder Herkunft allen offen – ohne hohe finanzielle Hürden.

Viel Freude beim Lesen unseres neuen Jahresberichts wünschen Ihnen

RANDOLPH FRIES
VORSTANDSVORSITZENDER

PETRA KRISTANDT
GESCHÄFTSFÜHRERIN



TIANA PREUSCHOFF
PRODUKTMANAGERIN VERBRAUCHERRECHT

TIANA PREUSCHOFF ARBEITET SEIT FAST 5 JAHREN BEI UNS. DAS CORONAJAHR 2020 WAR BESONDERS HERAUSFORDERND. DIE PRODUKTMANAGERIN FÜR ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT HABEN WIR ZU IHREN EINDRÜCKEN BEFRAGT.

MIESE TRICKS DER REISEBRANCHE

VERBRAUCHERBERATUNG WÄHREND DER CORONAKRISE

Frau Preuschoff, wie würden Sie das Verbraucherjahr 2020 in drei Worten zusammenfassen?

Verunsicherung, Gutscheinelösung, Reiseärger.

Können Sie das näher erläutern?

Ja gerne. Verunsicherung deshalb, weil wir die bei vielen Verbraucher*innen wahrgenommen haben. Meine Kolleg*innen und ich haben zu zahlreichen verbrauchrechtlichen Problemen infolge der Coronapandemie beraten. Gutscheinelösungen waren häufig die Ursache für Beschwerden der Bürger*innen. Sowohl die Reise- als auch die Veranstaltungsbranche oder Fitnessstudios haben hier keine gute Figur gemacht. Dann der Reiseärger im Speziellen: Teile der Reisebranche haben sich in der Coronakrise leider zutiefst verbraucherunfreundlich verhalten.

Das klingt hart.

Vielleicht – es ist aber durchaus so gewesen. Wenn mir meine Kolleg*innen von Verbraucher*innen berichten, die, obwohl sie im Recht waren, nicht mehr ein noch aus wussten, dann ist das sehr bedenklich. Manche haben am Telefon sogar geweint. Jobverlust, Kurzarbeit oder keine Aufträge als Selbstständige – da kann man nicht noch hohe ungerechtfertigte Stornogebühren bezahlen, geschweige denn den Reisepreis abschreiben. Viele haben lange auf einen Urlaub gespart. Natürlich gibt es auch zahlreiche Verbraucher*innen, die das Geld für eine abgesagte Reise zurückhaben wollten, um es für andere Dinge auszugeben. Immerhin geht es manchmal um mehrere Tausend Euro.

Gut, aber die Reisebranche hat doch selbst stark gelitten. Ausgangssperren und Einreiseverbote sorgen dort für große finanzielle Einbußen. Wäre da nicht mehr Verständnis nötig?

Sicher sind die pandemiebedingten Einschränkungen auch für die Reise- und Freizeitbranche sehr folgenreich. Den Verbraucher*innen haben wir deshalb zunächst



SABINE OPPEN-SCHRÖDER
BERATUNGSSTELLE LÜNEBURG



Beim Vertragsschluss wurden die Kund*innen noch hofiert, in der Krise dann teils übervorteilt. Mir ist erneut deutlich geworden, wie sehr die Verbraucherzentrale gebraucht wird.“

geraten solidarisch zu sein. Gemeinsam mit den Anbietern eine Lösung zu finden, die für beide Seiten akzeptabel ist, das wäre gut gewesen. Schließlich sitzen wir während der Krise doch alle in einem Boot.

Klingt vernünftig. Warum hat das nicht funktioniert?

Weil Solidarität für viele Reiseanbieter anscheinend ein Fremdwort ist. Es hat sich zunehmend herausgestellt, dass die Reisebranche den guten Willen der Betroffenen überstrapaziert hat. Zu oft kamen Verbraucher*innen in die Beratung, die nicht wenig Geld in eine Reise investiert hatten und vom Anbieter unter dreisten Vorwänden abgespeist wurden.

Ist die Reisebranche den Verbraucher*innen denn nicht entgegengekommen? „Reisepreiserstattung in Form von Gutscheinen“ – das war überall in den Medien Thema.

Und wenn ich den Gutschein gar nicht möchte? Wie schon gesagt, viele Ratsuchende waren auf das Geld angewiesen. Und Reiseanbieter wurden mittels staatlicher Hilfe nun wirklich großzügig in der Krise unterstützt. Verbraucher*innen hätten im übertragenen Sinne sogar zweimal für die Reisebranche gezahlt. Mit Steuergeld und über das vorgestreckte Geld aus den Reisegutscheinen. Man stelle sich vor, die Reisepreise zögen in Zukunft kräftig an, dann gäbe es später für den Gutschein nicht mehr die komplette Traumreise. Sie müssten draufzahlen. Auch im Falle der Insolvenz eines Reiseanbieters sind die Gutscheine in den meisten Fällen wertlos: Eine neu eingeführte, staatliche Absicherung gilt nur für einen ganz begrenzten Zeitraum. Und auch Versicherungen könnten sich weigern, auf Gutscheine zu zahlen. Reiseanbieter haben ihre Kund*innen trotzdem unter Druck gesetzt, dazu gedrängt, Gutscheine zu akzeptieren, ohne eine richtige Alternative anzubieten. Wollten Verbraucher*innen keinen Gutschein annehmen, hätten sie ihr Recht einklagen sollen, lautete der wirklich unverschämte Ratschlag einiger

Unternehmen. Das ist nicht fair. Genau in solch einem Fall sind wir dazu verpflichtet für Verbraucherrechte einzutreten.

Was konnten Sie denn konkret für die Betroffenen erreichen?

Zum Beispiel, dass sie statt Gutscheinen ihren Reisepreis zurückbekommen haben. Dass Betroffene nach der Rechtslage gegebenenfalls Anspruch auf die Rückerstattung des bereits gezahlten Geldes gehabt hätten, wurde nämlich häufig komplett verschwiegen. Zahlreiche Reiseanbieter haben bewusst mit falschen oder verwirrenden Äußerungen auf Rückzahlungsforderungen von Verbraucher*innen reagiert. An dieser Stelle konnten wir den Verbraucher*innen helfen ihre Rechte durchzusetzen. Dabei ging es teils um hohe Summen. Auch gegen ungerechtfertigte und überzogene Stornokosten mussten sich die Betroffenen mit unserer Unterstützung vielfach zur Wehr setzen. Da waren wir ebenso erfolgreich. Grundsätzlich klären wir in jedem Fall natürlich erst einmal die Rechtslage. Ob Ratsuchende nun im Recht sind oder nicht – wir helfen Verbraucher*innen durch unsere anbieterunabhängige Beratung dabei, ihr Problem juristisch einzuordnen. Das ist immer die Voraussetzung für alle weiteren Schritte.

Generell stehen die Reiseanbieter bei Ihnen offenbar stark in der Kritik?

Voll und ganz! Manche Anbieter bezeichneten die Coronapandemie gar als „allgemeines Lebensrisiko“, um Rückerstattungen zu vermeiden. Das ist nur ein weiteres Beispiel, das zeigt, wie kundenunfreundlich das Geschäftsgebaren etlicher Unternehmen in der Krise ist. Bei allem Verständnis angesichts der finanziellen Einbußen, die diese Branche erleidet – Verbraucherrechte müssen auch in Krisenzeiten gewahrt werden.

Vielen Dank für Ihre Eindrücke!

FLUGPORTAL LÄSST KUND*INNEN IN DER WARTESCHLEIFE

Es geht immerhin um die Erstattung von Tickets für 2.931,96 Euro. Im August 2019 buchten und bezahlten Verbraucher Flüge für vier Personen nach Brasilien. Doch die Flugscheine kamen nie zum Einsatz, denn coronabedingt konnte die Reise nicht stattfinden.

Die Buchung nahmen die Verbraucher*innen über einen Vermittler von Flugreisen im Internet vor. Zeitig forderten sie den Anbieter auf, das Geld zurückzuzahlen. Nach Angabe des Flugportals beantragte es daraufhin im April 2020 die Rückerstattung der Summe bei der entsprechenden Airline.

Doch seitdem hingen die Betroffenen in der Warteschleife. Mal wurde das hohe Aufkommen an Kundenanfragen als Entschuldigung genannt, mal waren es umfangreiche rechtliche Ausführungen, die als Antwort zurückkamen. Deren Inhalt: Man habe keinen Einfluss auf den Erstattungsprozess der Airline. In Vorleistung zugunsten der Verbraucher könne man auch nicht gehen. Der vorläufige Höhepunkt und letzte Stand der monatelangen Hängepartie folgte Anfang 2021: „Ihr Fall wird derzeit vom Finanzteam bearbeitet“, teilt das Flugportal mit. „Die Fluggesellschaft erstattete nur für 3 Passagiere, daher wartet das Finanzteam auf die Erstattung des 4.“

Um es klarzustellen: Zwar richten sich die Ansprüche der Betroffenen tatsächlich gegen die Airline, weil das Flugportal lediglich als Vermittler auftritt. Das Hin- und Herweisen zwischen Vermittler und Airline über einen solch langen Zeitraum ist mehr als dreist. Schließlich ist das Flugportal als Dienstleister gefordert, die Kund*innen zufriedenzustellen.



GESCHLOSSENE FITNESSSTUDIOS

Ein weiteres Beispiel für Verbrauchersorgen in der Coronakrise sind Dauerschuldverhältnisse. An vorderster Front: Laufzeitverträge mit Fitnessstudios. Dazu berieten unsere Expert*innen das ganze Jahr über.

Denn die pandemiebedingte Schließung von Fitnessstudios warf zahlreiche rechtliche Fragen auf. Was passiert mit den Mitgliedsbeiträgen, wenn keine Leistung gegenüber den Kund*innen erfolgen kann? Müssen Gutscheine akzeptiert werden? Hier leisteten wir vielfach Aufklärungsarbeit und verhalfen Verbraucher*innen zu ihrem Recht. Etliche Fitnessstudios zogen alle Register: Einige behaupteten, Gutscheine seien gesetzlich vorgeschrieben. Dabei hatten die Anbieter ausdrücklich das Wahlrecht, geleistete Beiträge zurückzuzahlen oder Gutscheine anzubieten. Manch ein Betreiber begrenzte Gutscheine auf bestimmte Angebote. Und einige schwarze Schafe der Branche missbrauchten Gutscheine gar für eine Vertragsverlängerung.

VIER FRAGEN AN...



„DIE BESCHWERDEN ÜBER FAKE-SHOPS TRATEN NOCH HÄUFIGER AUF.“

KATHRIN KÖRBER
PRODUKTMANAGERIN
TELEKOMMUNIKATION/INTERNET

Kathrin Körber, Produktmanagerin für Telekommunikation und Internet.

Frau Körber, Sie sind unsere Expertin bei Fragen zur Digitalen Welt. Wo lagen dort im vergangenen Jahr die Probleme?

Zuerst einmal: „Digitale Welt“ klingt sehr groß und weitgefasst. Das ist ein Sammelbegriff für alles Digitale. Meine Kolleg*innen und ich beraten zu verbraucherrechtlichen Fragen. Wir testen keine Konsumartikel wie etwa die Stiftung Warentest. Das ist wichtig, um verstehen zu können, was wir genau tun.

Um auf Ihre Frage zurückzukommen: Schwierigkeiten beim Online-Shopping, noch mehr Fake-Shops, Identitätsmissbrauch sowie Internetkriminalität lautet die Antwort, wenn ich das Jahr 2020 betrachte. Auch zum Thema „Scoring“ informierten wir umfassend. Hinzu kommen die üblichen rechtlichen Probleme mit Mobilfunkverträgen oder Fragen zu unseriösem Streaming. Diese Dauerbrenner haben wir durchgängig in der Beratung.

Stichwort „Online-Shopping“ – durch Corona hat sich das Einkaufsverhalten noch stärker in Richtung „digital“ verändert. Spürten Sie Auswirkungen in der Beratung?

Die Beschwerden über Fake-Shops traten häufiger auf. Das sind gefälschte Online-Shops, die jedoch täuschend echt aussehen und oft seriös wirken. Verbraucher*innen die darauf hereinfallen, bezahlen per Vorkasse und erhalten keine Leistung – ein klassischer Fall für unsere Beratung. In der Rubrik

„Vorsicht Falle“ auf unserer Website warnen wir übrigens nahezu täglich auch vor Fake-Shops. Dort listen wir entsprechende, identifizierte Seiten auf.

Sie erwähnten den „Identitätsmissbrauch“. Was passiert dabei?

Da gibt es viele perfide Methoden. Beim Identitätsmissbrauch kaufen Kriminelle beispielsweise Waren auf Rechnung und geben Daten unschuldiger Verbraucher*innen als Rechnungsempfänger an. Geliefert werden die Produkte an eine abweichende Adresse. Da ist unsere Beratung für zahlreiche Verbraucher*innen eine echte Hilfe. Denn die Opfer des Identitätsmissbrauchs müssen unbedingt aktiv werden.

Und beim „Scoring“?

Beim Scoring verhält es sich folgendermaßen: Private Auskunftsteien berechnen Score-Werte von Verbraucher*innen. Mobilfunkanbieter, Banken oder Versicherungen fragen diese Informationen ab. Schlimmstenfalls verweigern sie Kund*innen mit schlechter Bewertung den Vertragsabschluss. Wie die Berechnung stattfindet, ist ein Geschäftsgeheimnis. Wir klären über die Rechtslage auf und geben Tipps, wie Verbraucher*innen die über sie gespeicherten Daten überprüfen können. Im vergangenen Jahr haben wir zum Thema Scoring übrigens ein interaktives Tool auf unserer Website installiert. Rechtlich etwas sperrige Informationen vermitteln wir auf diese Weise viel anschaulicher. Das kommt gut an. Wir werden so etwas in Zukunft häufiger einsetzen.

IDENTITÄTS-MISSBRAUCH

Trotz PayPal-Betrugsschutz und obwohl er nichts bestellt hatte: Plötzlich sollte ein Minderjähriger mehr als 600 Euro für Apps bezahlen.

In der Haut dieses Jugendlichen möchte keiner stecken. Denn das Schreiben einer Rechtsanwalts-gesellschaft ist unmissverständlich: Das PayPal-Konto ist im Minus. Für zwei Apps „Puzzle-Premium“ und „Gamero Game“ sind 619,06 Euro fällig. Hinzu kommen 126,60 Euro Rechtsverfolgungskosten. Tatsächlich wurden die Apps im Google Play Store heruntergeladen, doch nicht von seinem Handy. Zudem besitzt der Minderjährige ein Taschengeldkonto. Davon konnte der Betrag nicht abgebucht werden. Deshalb ist er in Zahlungsverzug.

Als Zahlungsdienstleister liegt für PayPal kein Reklamationsfall vor. Die Apps wurden ja heruntergeladen. Eine Reklamation gegenüber Google blieb ebenfalls erfolglos. Spätestens an diesem Punkt sind viele Verbraucher*innen mit ihrem Latein am Ende.

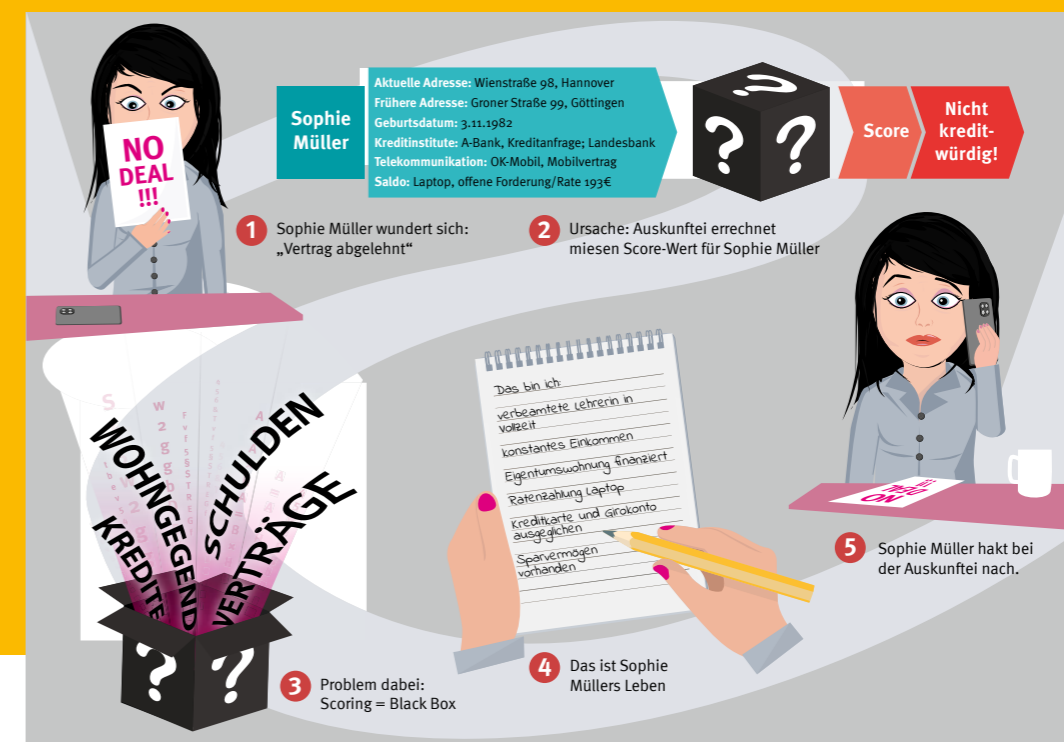
Hier kommen unsere Expert*innen ins Spiel. Zum einen klären sie die Sachlage. Anschließend geben sie Hilfestellung zur Lösung des Problems. In diesem Fall hätte der Betroffene sowohl gegenüber dem App-Store, als auch gegenüber dem Zahlungsdienstleister sofort deutlicher machen müssen, Betrugsopfer geworden zu sein. Er hätte eine Strafanzeige als Beweis mit anfügen müssen. Dazu wäre eine Betrugsanzeige bei der Polizei nötig gewesen. Ansonsten heißen die Folgen „Vertragsbruch“ und „Zahlungsverzug“. Trotz Identitätsmissbrauchs.

Das Besondere im vorliegenden Fall: Es kam gar kein Vertrag zustande. Die Eltern hätten dem Kauf ihres minderjährigen Kinds nämlich zustimmen müssen. Der Betroffene stellte auf unser Anraten hin Strafanzeige. „Wir haben die Rechtsanwalts-gesellschaft sowie Google kontaktiert und über die Sachlage informiert. Die Forderungen wurden zurückgenommen“, berichtet Kathrin Körber Produktmanagerin Telekommunikation/Internet vom Ergebnis der gelungenen Beratung.

SCORING

Ein Handyvertrag oder Ratenkauf kann mit wenigen Klicks online abgeschlossen werden. Mit einer Ablehnung statt der gewünschten Vertragsunterlagen rechnen die wenigsten Verbraucher*innen.

Der Grund dafür heißt SCHUFA, infoscore Consumer Data, Creditreform Boniversum oder CRIF Bürgel. Diese privaten Auskunftsteien errechnen Score-Werte, indem sie Daten sammeln, ohne jemals Kontakt zu Verbraucher*innen aufzunehmen. Wie die Werte zustande kommen, ist bestens gehütetes Geschäftsgeheimnis. Ist der Score-Wert schlecht, haben Verbraucher*innen Nachteile. Und das, obwohl er nicht immer zuverlässig ist. Was über einen gespeichert werden kann und wie man Auskunft darüber bekommt – dazu informierten unsere Expert*innen schwerpunktmäßig im Jahr 2020.





IM INTERVIEW

STEFAN ADAM

Stefan Adam ist seit 9 Jahren Honorarberater bei der Verbraucherzentrale Niedersachsen. An den Standorten Hannover, Lüneburg und Braunschweig berät er rund um private Altersvorsorge, Geldanlage und Immobilienfinanzierung. Wir haben ihn gefragt, mit welchen Themen sich Rat-suchende an ihn wenden und welche Entwicklungen er beobachtet.

Herr Adam, was waren die Schwerpunkte im vergangenen Jahr?

Die Auswirkungen der Coronakrise sind auch in meinen Beratungen zu spüren. Viele Verbraucher*innen suchen Möglichkeiten, Geld zu sparen oder Ausgaben zu reduzieren. Da geht es beispielsweise um die Frage, ob Verträge für die Altersversorgung gekündigt werden sollten. Aber auch eine Einschätzung zu neuen Angeboten wird vielfach nachgefragt. Ein Beispiel ist die Immobilienrente, die von einigen Anbietern als lukratives Modell beworben wird.

Was steckt dahinter und was versprechen sich Verbraucher*innen davon?

Viele haben den Wunsch, möglichst lange im eigenen Haus zu leben – oft reicht das Einkommen oder die Rente aber nicht aus, notwendige Sanierungen durchzuführen oder sich lang ersehnte Reisewünsche zu erfüllen. Hier verspricht die Immobilienrente eine Lösung: Das Eigentum wird ganz oder teilweise auf den Anbieter übertragen. Die Bewohner bekommen im Gegenzug eine Einmalzahlung oder Rente. Dazu erhalten Sie ein lebenslanges Wohn- und Nutzungsrecht, das im Grundbuch abgesichert werden sollte.

Das klingt wie der Königsweg: Die eigene Immobilie weiter nutzen und gleichzeitig Rente daraus beziehen.

Genau damit locken die Anbieter und auf den ersten Blick scheint die Immobilienrente die optimale Lösung zu sein. Oft sind die Erlöse aus diesen Modellen aber nicht attraktiv. Ich weise in der Beratung immer darauf hin, dass nahezu alle Anbieter ein eigenes Geschäftsinteresse verfolgen: Sie wollen Geld verdienen und sich den Zugriff auf wertvolle Immobilien sichern.

Auf den zweiten Blick ist das Modell also gar nicht so verbraucherfreundlich?

Aus unserer Perspektive überwiegen die Nachteile. Beispielsweise werden Wohn- und Nutzungsrechte vom Verkaufserlös der Immobilie abgezogen – was vielen nicht bewusst ist. Enttäuschungen sind vorprogrammiert. Wird der verbleibende Erlös vom Anbieter verrentet, ist der Rentenfaktor meist sehr klein, da mit einem langen Leben der Bewohner*innen gerechnet wird.

Wie gehen Sie in den Beratungen vor?

Ein Schwerpunkt der Beratung ist es, die individuelle Situation zu betrachten. Wir ziehen alle Optionen des jeweiligen Falls in Betracht: von der Aufnahme eines Immobiliendarlehens bis hin zur Übertragung der Immobilie an Dritte gegen Rentenzahlung. Mir geht es darum, den Verbraucher*innen zu verdeutlichen, wie vielschichtig die Verrentung über einen Dienstleister ist. Die Versprechen der Anbieter klingen toll, die einzelnen Modelle sind aber komplex. Das ist nicht nur bei der Immobilienrente so. Auch in anderen Themenbereichen lässt die Transparenz zu wünschen übrig. Uns ist es daher wichtig, Verbraucher*innen eine neutrale Einschätzung zu geben, damit sie eine gute Entscheidung treffen können.

Vielen Dank für das Interview!

PRÄMIENSPAREN BEI SPARKASSEN –

ÄRGER & ENTtäUSCHUNG

Sparkassen werben gerne mit ihrem öffentlichen Auftrag „Wir sind anders als Banken, deren Geschäftsmodell ausschließlich darauf ausgerichtet ist, Profit zu erwirtschaften“, heißt es auf der Website sparkasse.de.

Dazu passt nicht, dass viele Sparkassen langfristig abgeschlossene, gut verzinste Prämiensparverträge systematisch kündigen. Im Jahr 2020 meldeten Verbraucher*innen uns Kündigungen von 28 niedersächsischen Sparkassen. Waren diese unserer Ansicht nach unrechtmäßig, rieten wir zum Widerspruch, informierten über rechtliche Möglichkeiten und stellten Musterschreiben zur Verfügung.

Doch das ist noch nicht alles: Jahrelang passten Sparkassen Zinsen nach eigenem Gutdünken und zum Nachteil von Verbraucher*innen an, denn viele variabel verzinste Prämiensparverträge enthalten keine klaren Vorgaben für die Zinsanpassung. So geht es nicht – das wurde bereits höchstrichterlich festgestellt. Noch nicht geklärt ist dagegen die Frage, wie nachträgliche Zinsanpassungen genau erfolgen müssen. Dazu werden im Jahr 2021 wichtige Entscheidungen des Bundesgerichtshofs erwartet.

Teilweise geht es um Nachzahlungsansprüche von mehreren Tausend Euro. Wir zeigten Sparer*innen Wege auf, wie sie Ansprüche berechnen lassen und gegen ihre Sparkasse geltend machen können.

Durch derartige Geschäftsgebaren ging eine Menge Vertrauen in die Sparkassen verloren. Viele ehemalige Sparer*innen berichten enttäuscht, ihre Sparkasse habe den Prämiensparvertrag ursprünglich als Baustein der persönlichen Altersvorsorge angepriesen. Die anfänglich sehr niedrige Verzinsung habe sie mit der Eignung zum sicheren und dauerhaften Vermögensaufbau schmackhaft gemacht. Nun stehen Betroffene vorzeitig mit den ausgezahlten Guthaben da – und das mitten im Zinstief. Zudem laufen sie in vielen Fällen noch ihren berechtigten Zinsansprüchen hinterher.

ENERGIE- BERATER

UNTERWEGS MIT EINEM

DER VERBRAUCHERZENTRALE

Ortstermin in einem Mehrfamilienhaus in Hannover. Baujahr: die 50er Jahre. Auf den ersten Blick wirkt das Gebäude gut in Schuss. Kann die energetische Qualität den Eindruck bestätigen? Florian Lörincz schaut genauer hin: Der Energieexperte der Verbraucherzentrale Niedersachsen ist auf dem Weg zum „Gebäude-Check“. Bestellt wurde er von einer Wohnungseigentümerin, die sich einen Überblick über ihren Energieverbrauch und die Einsparmöglichkeiten ihrer Dachgeschosswohnung verschaffen möchte.

Startschuss des Checks: Der Heizungskeller

Der Gebäude-Check fängt im Heizungskeller an. Hier ist es ungewöhnlich warm. Während Florian Lörincz die Geräte inspiziert, fallen ihm einige Mängel auf. Der gelernte Bauphysiker erklärt der Ratsuchenden, die ihn beim Gebäude-Check begleitet, die Gründe der aufgestauten Wärme: Die Dämmungen der Rohre und Ventile dieser Heizungsanlage sind stellenweise nicht ausreichend dick oder nicht vorhanden. Die nachträgliche Dämmung dieser Teile ergibt ein erstes relevantes Sparpotenzial.

Der Energieberater entdeckt in diesem Heizungsraum noch etwas: Hier gibt es sowohl alte als auch neue elektrische Heizpumpen, die das Heizwasser durch den Heizkreislauf treiben. Während eine neuere mit etwa 140 Watt arbeitet, ist der Verbrauch der älteren teilweise zwei- bis dreimal so hoch. Neue Pumpen arbeiten wesentlich effizienter, daher reicht hier eine deutlich geringere Leistung. Damit ist das zweite lohnenswerte Einsparpotenzial dieses Checks gefunden: Die Erneuerung der alten Pumpen. „Ich rechne Ihnen das einmal vor“, sagt Lörincz, zückt sein Smartphone und kommt zu einer Jahresersparnis von 700 Euro. Das entspricht etwa dem Anschaffungspreis einer neuen Hocheffizienzpumpe! Nach einem Jahr hätte sich diese also selbst abbezahlt: Das ist ein klarer Investitionsauftrag für die Eigentümerin. Auch zur Überprüfung der Heizungsregelung rät Lörincz. Häufig ist diese deutlich zu „großzügig“ eingestellt, wodurch sehr viel mehr Energie als notwendig verbrannt wird.

Wie in einer Kaffeetasse: Wärme verflüchtigt sich

Dann geht es hoch in die Dachgeschosswohnung der Ratsuchenden. Beim Öffnen der Tür zeigt sich ein farbenfroher und offener Wohnraum, große Fensterseiten durchfluten den Raum mit Licht. Auf dem massiven Holztisch in der Mitte hat die Bewohnerin für den Experten wichtige Dokumente bereitegelegt: Strom- und Heizungsabrechnungen und den Energiepass des Gebäudes.

Während des Rundgangs durch die Wohnung erläutert der Energieberater zwei weitere Quellen, an denen ein Gebäude zusätzlich zur Heizungsanlage Wärmeenergie verliert: Lüftungswärmeverluste in Form von undichten Fenstern und Türen und die Transmissionswärmeverluste. „Die kann man sich wie bei einer Kaffeetasse vorstellen“, gibt Lörincz ein Beispiel. Durch die Wärmeleitung verliert der Kaffee seine Temperatur an die Umgebung.

Die Lüftungswärmeverluste der Fenster sind häufig eine „Baustelle“, an der mit kleinen Maßnahmen viel eingespart werden kann. In diesem Fall sind die Wärmeschutzfenster teilweise ganz neu und überwiegend gut abgedichtet. Die älteren Fenster schließen nicht mehr ganz dicht. Hier kann die manuelle Einstellung der Schließbeschläge aber schnell Abhilfe schaffen. Bei der Untersuchung der Eingangstür fällt dem Berater auf, dass diese partiell starke Staubablagerungen im Türfalz aufweist – ein Zeichen für permanente Luftdurchströmung. Das Türblatt ist leicht verzogen und benötigt eine Überarbeitung der Dichtung, um wieder luftdicht zu schließen.

Das Ergebnis des Checks der Fenster und der Eingangstür: Eine bessere manuelle Einstellung der älteren Fenster sowie die Erneuerung der Dichtung der Eingangstür versprechen weiteres Sparpotenzial.

Kleine Änderungen – große Wirkung

Als nächstes wird gerechnet. Der Experte wertet die vorliegenden Dokumente aus und zeigt anhand von Diagrammen den Energieverbrauch der Ratsuchenden auf. Der Stromverbrauch ist bereits erfreulich gering. Die Wasch- und Spülmaschine sind relativ neu und alle Leuchtmittel in der Wohnung sind bis auf eine Halogenlampe bereits auf LED-Technik umgerüstet.

DIE ENERGIEBERATUNG DER VERBRAUCHERZENTRALEN WIRD VOM BUNDESMINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT UND ENERGIE GEFÖRDERT. FÜR RATSUCHENDE FÄLLT DAHER MAXIMAL EINE EIGENBETEILIGUNG VON 30 EURO AN.



**MEHR INFOS
UNTER**

www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

Kleine Verhaltensänderungen mit großer Wirkung sind dennoch fast immer möglich, in diesem Fall bei den Heizkosten: Alle Heizkörper im großen Wohnraum sollten im Winter tagsüber gleichmäßig auf die gewünschte Temperatur gestellt werden. Und eine Nachtabsenkung aller Ventile sollte selbstverständlich sein. Lörincz' prüfendem Blick entgeht auch nicht, dass auf zwei Heizkörpern Stofftiere und Tonfiguren platziert sind. Davon rät er ab, da ein Heizkörper dieser Bauform etwa 70 Prozent der Wärme nach oben abgibt. „Da nützt es auch nichts, dass durch die Plüschtiere Staub aus dem Heizkörper ausgefiltert wird“, schmunzelt der Energieberater.

Strom- und Wärmefressern auf der Spur

Unterm Strich findet Florian Lörincz in diesem Wohnobjekt nur geringfügige Mängel. Die Wohnungseigentümerin ist bereits energieeffizient ausgestattet. Nichtsdestotrotz lohnt sich ein Gebäude-Check, denn in nur zwei Stunden können fast immer Sparpotenziale aufgezeigt werden.

Abschließend geht er mit der Eigentümerin seine Checkliste noch einmal durch. In wenigen Tagen erhält sie einen schriftlichen Kurzbericht, der die Ergebnisse und Empfehlungen zusammenfasst. Auf Florian Lörincz wartet bereits der nächste Energie-Check – er bleibt den Strom- und Wärmefressern auf der Spur.



VERNETZUNGSSTELLE KITAVERPFLEGUNG

In anderen Bundesländern gab es sie bereits, jetzt auch in Niedersachsen: Im Februar 2020 nahm die Vernetzungsstelle Kitaverpflegung offiziell ihre Arbeit auf. Die Anschubfinanzierung kommt von IN FORM – Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung. Ab dem Jahr 2021 finanziert das Land Niedersachsen die 1,5 Vollzeitstellen im Projekt. Die niedersächsische Ernährungsministerin Barbara Otte-Kinast ist Schirmherrin.

Diplom-Oecotrophologin Tanja Bolm leitet die bei der Verbraucherzentrale Niedersachsen angesiedelte Vernetzungsstelle. Im Gespräch erläutert sie Aufgaben und Ziele dieser wichtigen Einrichtung.

Frau Bolm, „Kita-Vernetzung“ – Warum gerade bei der Verbraucherzentrale?

Das ist schnell beantwortet: Wir setzen uns bereits seit Jahrzehnten dafür ein, dass Kinder gerne und qualitativ hochwertig in ihren Betreuungseinrichtungen essen. Auf Grundlage der DGE¹-Qualitätsstandards unterstützen wir in einem Landesprojekt Schulen und Kitas. Dies geschieht mittels Fortbildungen oder Beratung der relevanten Akteure – von Küchenchef*in bis zur Kita-Leitung. Dabei geht es auch um rechtliche oder wirtschaftliche Fragen. Denn pro Kind steht den Einrichtungen nicht viel Geld für Ernährung zur Verfügung. In dem genannten Projektteam habe ich vorher lange mitgearbeitet.

Dann bringen Sie viel Erfahrung mit. Was sind die Aufgaben der neuen Vernetzungsstelle Kitaverpflegung?

Beraten, vernetzen und bilden. Auf diesen Dreiklang setzen wir. Wir sind die zentrale Anlaufstelle für alle Akteure im Umfeld von Kindertageseinrichtungen, die sich für gesundheitsförderndes Essen einsetzen. Ganz gleich ob Catering-Unternehmen oder Kindertagespflegepersonen. Auch engagierte Elternvertreter*innen sind willkommen.

Worin besteht denn der Mehrwert für die Ratsuchenden?

Entweder helfen wir selbst weiter oder stellen Kontakte zu anderen Ernährungsexpert*innen her. Die Vernetzung steht im Vordergrund. Grundsätzlich unterstützen wir bei allen Fragen rund um das Essen und Trinken für Kinder. Beispiele sind hier die Mahlzeitengestaltung und -organisation, Tipps bezüglich der Auswahl saisonaler oder vegetarischer Speisen oder Anregungen für die Ernährungsbildung. Zudem sind wir Expertinnen für Kennzeichnungs- und Hygienemanagement. Wir bieten den Interessenten Fachinformationen oder Veranstaltungshinweise

auf unserer eigenen Website kitavernetzungsstelle-niedersachsen.de – sind aber natürlich ebenso persönlich erreichbar. Alle Services sind kostenfrei.

Wie schaffen Sie zusätzlich Aufmerksamkeit für das Thema gute Kitaverpflegung und die Angebote der Kitavernetzungsstelle?

Wir initiieren und koordinieren landes- und bundesweite Kampagnen. Im Jahr 2020 war es erstmals für Niedersachsen der Tag der Kitaverpflegung. Zu diesem Anlass hatten wir alle Kitas in Niedersachsen zum Mitmachen eingeladen – mit großer Resonanz.

Und Ihre nächsten Ziele?

Wir werden unter anderem landesweite Werkstattgespräche anbieten, um die Neuauflage des DGE-Qualitätsstandards für die Verpflegung in Kitas zu erörtern. Auf diese Weise wollen wir die Empfehlungen praxisnah vermitteln. Zudem beteiligen wir uns wieder mit einem Aktionsprogramm am Tag der Kitaverpflegung.

Vielen Dank Frau Bolm.



ÜBERGABE
DER
FÖRDER-
URKUNDE

Bundesministerin für Ernährung und Landwirtschaft Julia Klöckner mit (von links) Tanja Bolm, Projektleiterin, Petra Kristandt, Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Niedersachsen, Lina Saeed, Projektmitarbeiterin und Carola Sandkühler, Referatsleiterin im Nds. Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

¹ Deutsche Gesellschaft für Ernährung

FACHGESPRÄCH „TIERWOHL“

Die Mitarbeiter*innen des Bundesprojekts „Aufklärungsmaßnahmen auf dem Gebiet der Ernährung“ lassen sich einiges für Verbraucher*innen einfallen: Ihre Projektziele erreichen sie mit aktuellen Marktchecks, Vorträgen und Workshops oder interaktiven Lern- und Aktionsmaterialien für Schulklassen.

Neben diesem „Tagesgeschäft“ stand ein besonderer Termin im Kalender 2020. Die Verbraucherzentrale Niedersachsen organisierte ein Online-Fachgespräch zum Thema „Tierwohllabel“. Teilnehmer*innen aus dem Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft und den Verbraucherzentralen tauschten sich mit Ministeriumsvertreter*innen aus Dänemark und den Niederlanden aus. Im Fokus standen Best Practice-Beispiele der beiden Nachbarländer. Denn dort sind bereits Info-Systeme zum Tierwohl erfolgreich am Markt etabliert. In Deutschland ist es für Verbraucher*innen nach wie vor sehr schwierig, Fleisch von Tieren aus verbesserter Haltung zu finden und zu erkennen. Die Verbraucherzentralen fordern deshalb ein verlässliches, idealerweise staatliches Tierwohllabel für mehr Transparenz beim Einkauf.



LEBENSMITTEL WERTSCHÄTZEN!

So hieß das Leitmotiv 2020 des vom Land Niedersachsen geförderten Projekts zur Ernährungsaufklärung in Schulen und Kitas. Ein Schwerpunkt dabei: die Vermeidung von Speiseresten. Unser Projektteam wollte es genau wissen und fragte bei 55 Kitas zum Umgang mit dem Thema nach. Das erfreuliche Ergebnis: Die beteiligten Kitas setzen sich für einen sorgfältigen Umgang mit Lebensmitteln ein. Wichtigstes Pro-Argument der Befragten: Die Umwelt soll weniger belastet werden. Ergänzend führten unsere Expertinnen Restemessungen in einigen Einrichtungen durch.

Das war eine Premiere: Erstmals wurden Daten von Lebensmittelabfällen in niedersächsischen Kitas nach einem einheitlichen Messverfahren erhoben. Die umfangreichen Ergebnisse wurden bei einer Online-Veranstaltung vorgestellt. Die an der Umfrage und Erhebung beteiligten Kitas nahmen daran gerne teil und genossen ein besonderes Highlight: Im Praxis-Talk zum achtsamen Umgang mit Lebensmitteln hatten sie Gelegenheit sich direkt mit der niedersächsischen Verbraucherschutzministerin Barbara Otte-Kinast auszutauschen.

PRESSE- & ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Mehr als 2.500 Medienberichte – das ist das Ergebnis unserer Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Ob für Print, Online, Fernsehen oder Radio – unsere Expert*innen waren gefragte Interviewpartner*innen.

Thema Nummer eins war die Coronakrise. Ungefähr ein Drittel aller Anfragen betraf die Auswirkungen der Pandemie. Schwerpunkte bildeten abgesagte Reisen und Veranstaltungen, geschlossene Freizeiteinrichtungen sowie Gutscheinelösungen. Aber auch Themen wie Vorratshaltung, Abzocke in Coronazeiten, Wundermittel gegen Viren oder Tipps, wenn das Geld in der Krise knapp wird, interessierten die Journalist*innen.

Jenseits der Coronapandemie drehten sich die Anfragen etwa um Internetbetrug und Identitätsmissbrauch, Ärger mit Telefon- und Internetanbietern und Abzocke durch Handwerkernotdienste. Ein weiterer Schwerpunkt der Mediennachfrage: die reihenweise Kündigung von Prämienparverträgen durch Sparkassen und Volksbanken.

Sehr gute Resonanz erzielte die Jahrespressekonferenz, die coronabedingt erst im Oktober 2020 stattfand. Drei Kamerateams sowie Print- und Hörfunkjournalist*innen waren vor Ort. Sie berichteten umfangreich über die starke Nachfrage und den Stellenwert unabhängiger Verbraucherberatung.

Präsenz im Web

Neben den Medienberichten sind die Website und Social-Media-Kanäle der Verbraucherzentrale Niedersachsen wichtige Informationsquellen: Rund 1,4 Millionen Verbraucher*innen nutzten 2020 unsere Online-Angebote – ein Plus von 15 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Ratsuchende finden unter www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de aktuelle Themen, Tipps und Hilfestellungen. Auch können sie hier direkt einen Beratungstermin vereinbaren. Zu den am meisten geklickten Artikeln gehörten 2020 die FAQ „Reisen in Coronazeiten“ sowie unsere Vorsicht Falle-Meldungen, die vor Fake-Shops und unseriösen Angeboten warnen. Die bereitgestellten Informationen und Musterbriefe unterstützen Verbraucher*innen dabei, ihre Rechte gegenüber Anbietern durchzusetzen.

ZAHLEN

95
Pressemitteilungen

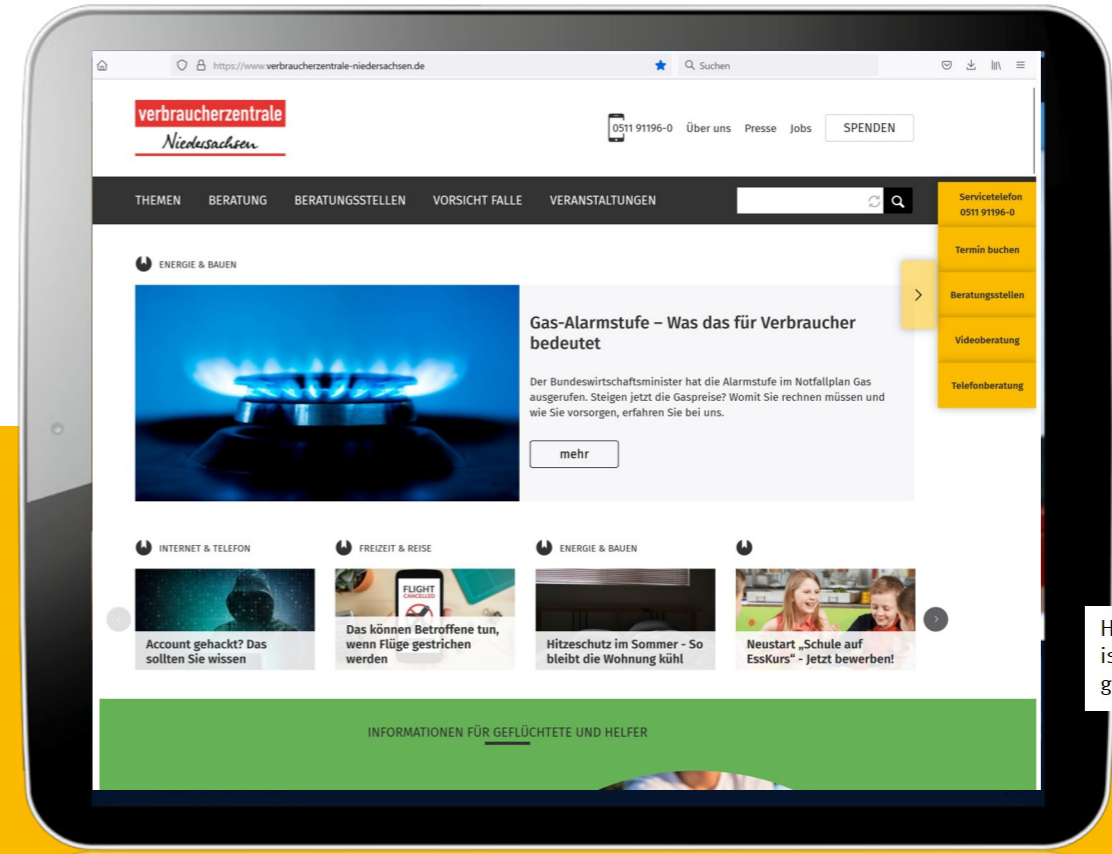
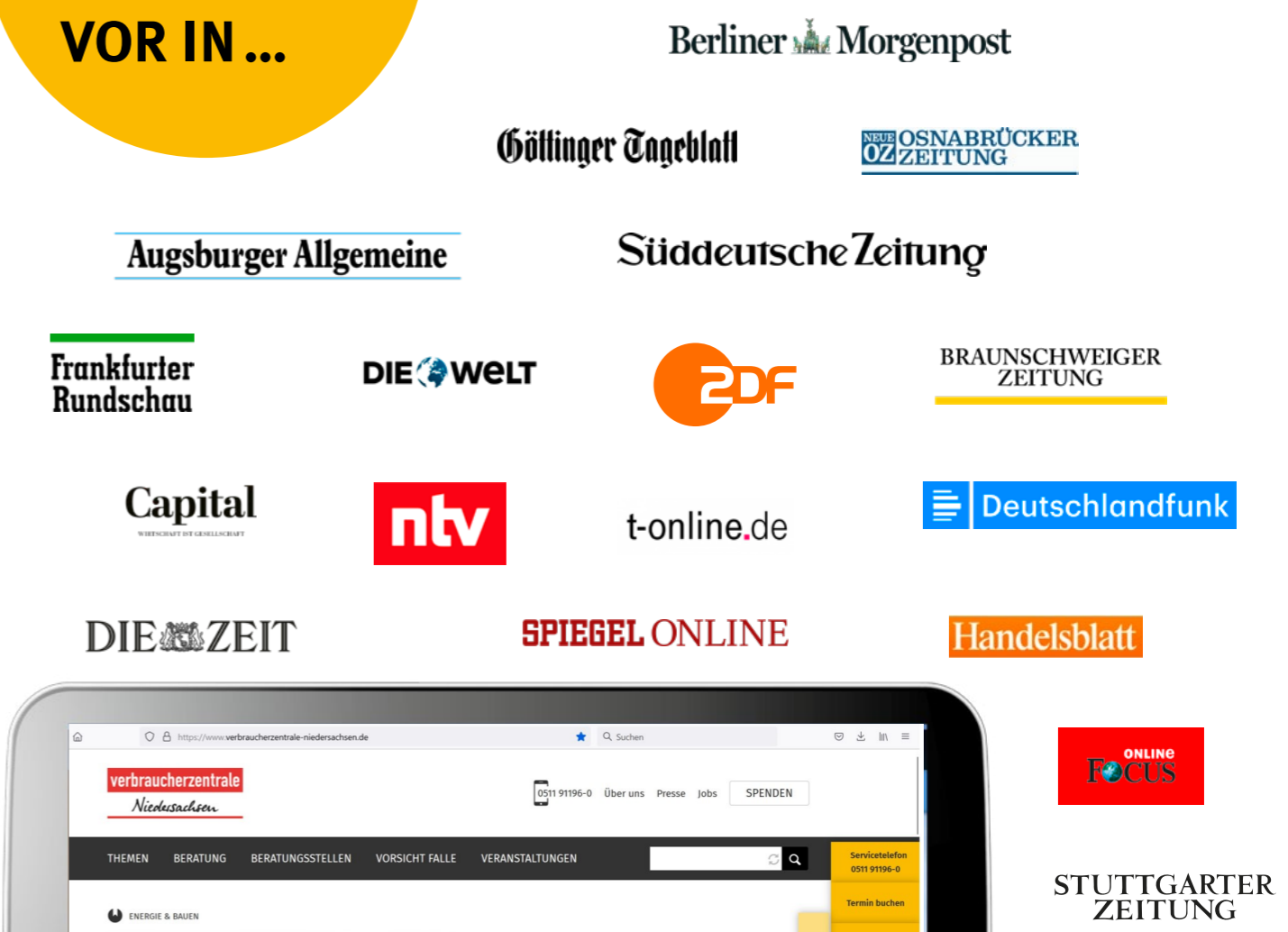
Rund
700
Medianfragen

Mehr als
2.500
Medienberichte

Rund
1,4 MIO
Besucher der Website
& Social Media

5
Pressegespräche

WIR KAMEN
UNTER
ANDEREM
VOR IN ...



Hinweis: In der Druckversion ist hier ein urheberrechtlich geschütztes Bild zu sehen.

UNSERE BERATUNGSSTELLEN IN NIEDERSACHSEN



GESCHÄFTSSTELLE HANNOVER
Neben der größten Beratungsstelle ist **Hannover** Sitz der zentralen Infrastruktur und Verwaltung. Von dort werden der Support für die elf Beratungsstellen geleistet und sämtliche Projekte gesteuert. Zudem wird ein Call-Center für das niedersachsenweite Service-Telefon zur Terminvereinbarung betrieben.

LÄNDLICHER RAUM
In peripheren Gegenden gibt es schon lange keine Verbraucherberatung mehr vor Ort. Das Projekt „Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum“ schafft ausgehend von vorhandenen Beratungsstellen Verbindungen dorthin. Die Beratungsstellen in **Aurich, Celle, Lüneburg und Göttingen** haben wir dazu personell verstärkt. Sie fungieren als Brücken in den ländlichen Raum, indem sie beispielsweise per Video beraten. Von Aurich aus werden Verbraucher*innen aus ganz Ostfriesland bis hin zum Emsland erreicht, von Lüneburg aus wird auch das Wendland bedient und die Beratungsstelle Celle deckt unter anderem die Lüneburger Heide ab. Die Beratungsstelle Göttingen ist für den Harz, das Harzvorland sowie ganz Südniedersachsen zuständig.

QUARTIERSPROJEKT
Niedrigschwellige Verbraucherberatung in Stadtquartieren des Programms „Soziale Stadt“ zu etablieren – dafür steht das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“. Seit Juli 2020 sind in **Wilhelmshaven** Tonnedeich und in der westlichen Südstadt zwei Projektmitarbeiter*innen unterwegs. Ziel des aufsuchenden Verbraucherschutzes: Unsere Beratungsangebote bekannt machen und den Bewohner*innen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

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*innen 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*innen
- 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

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*innen

Thomas Altgeld (LVG AFS)
 Tibor Herczeg (VWE)
 Lea Karrasch (DGB)

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.

Geschäftsführung

Petra Kristandt, Geschäftsführerin
 Anke Kirchner, Stellv. Geschäftsführerin/
 Justiziarin

Zentrale Dienste, Verwaltung, Controlling

Dr. Ursel Selent

Kommunikation/Marketing

Stabsstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit: Christina Graf, Gabriele Peters, Anna Lena Schmidt (Volontariat)

Stabsstelle Politik und Projekte:

Arnd Onnasch

Onlineredaktion: Elke Spang, Sandra Wuttke

Produktmanagement

Finanzdienstleistungen: Phillipp Rehberg

Gesundheit/Pflege: Kai Kirchner

Lebensmittel: Anneke von Reeken

Telekommunikation/Internet:

Kathrin Körber

Verbraucherrecht: Tiana Preuschoff

Qualitätsmanagement

Daniela Höfke

Betriebsrat

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

Beratungsstellen (11)

Aurich, Braunschweig, Celle, Göttingen, Hannover, Lüneburg, Oldenburg, Osnabrück, Stade, Wilhelmshaven, Wolfsburg und 63 Stützpunkte Energieberatung

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)



“In einer unsicheren und rechtlich komplexen Welt bietet unsere individuelle, unabhängige Beratung Verbraucher*innen Orientierung. Leider nutzen gerade in der Pandemie Anbieter zunehmend die Unwissenheit ihrer Kund*innen schamlos aus.“

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

V.i.S.d.P.: Petra Kristandt, Geschäftsführerin
 Redaktion: Arnd Onnasch
 Redaktionelle Mitarbeit: Christina Graf, Daniela Höfke, Anna Lena Schmidt, Daniela Wölk
 Gestaltung: LOOK//one, www.look-one.de
 Druck: Druckhaus Pinkvoss, Hannover
www.druckhaus-pinkvoss.de
 Fotos: Verbraucherzentrale Niedersachsen, Nick Neufeld, Shutterstock

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

Stand: 31.12.2020



DEPARTURES

ÜBER UNS

Als unabhängige Interessensvertretung im Land Niedersachsen sind wir Ansprechpartner Nummer eins, wenn es um die Anliegen von Verbraucher*innen 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*innen 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