



verbraucherzentrale
Niedersachsen

JAHRESBERICHT 2017

Wir wissen ¹⁹⁵⁷ seit weiter

Verbraucherrecht

Gesundheit

Internet/
Telefon

Finanzen/
Altersvorsorge

Versicherungen

Energie/
Bauen

Lebensmittel

VORWORT

Wir möchten Sie gern kurz in die **Zeit der 1950er und 60er Jahre** mitnehmen. Stellen Sie sich bitte das sogenannte „Wirtschaftswunder“ vor: Unzählige neue Produkte fluten den deutschen Markt. Auf den Wunschzetteln der Konsumenten stehen elektrische Haushaltsgeräte, erste Urlaubsreisen oder sogar ein eigenes Auto. Das Marketing der Anbieter läuft auf Hochtouren. Die meisten Menschen glauben den bunten Werbeversprechen völlig arglos. Viele Käufer ärgern sich zwar über mangelhafte Ware oder irreführende Beschreibungen der Artikel. Aber sich dagegen zur Wehr setzen? – Fehlanzeige.

„Verbraucherschutz“ ist zu dieser Zeit vielfach ein Fremdwort – Verbraucherrechte so gut wie unbekannt. Aus diesem Grund beginnen einzelne Verbände, sich für die Interessen der Konsumenten zu engagieren. Dabei werden sie von einer Idee getrieben: Eine Beratung soll ermöglichen, dass sich Konsumenten und Wirtschaft zukünftig auf gleicher Augenhöhe begegnen. Deshalb wird 1953 die erste Verbraucherzentrale in Berlin gegründet. 1957 ist es auch in Niedersachsen so weit: Am 27. September eröffnet die Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V. eine Beratungsstelle in Hannover. Sie ist erst die sechste ihrer Art in der Bundesrepublik.

Zurück ins Jahr 2017: Verbraucherschutz ist zum Glück kein Fremdwort mehr, sondern ein feststehender Begriff. Die Verbraucherzentrale ist in Niedersachsen eine etablierte Beratungseinrichtung. **Seit 60 Jahren** sind wir verlässlich und erfolgreich für Konsumenten da. Heutzutage geht es weniger um elektrische Haushaltsgeräte, als um die Beratung zu Altersvorsorge, Versicherungen, Immobilienfinanzierung, Verbraucherrechten, Energiesparen oder zu den vielfältigen Themen der digitalen Welt. Zahlreichen Verbrauchern fällt es schwer bei diesen Themen den Durchblick zu behalten. Denn im globalisierten und digitalisierten Zeitalter steht eine schier unendliche Menge an Daten und Informationen bereit. Mit unserer anbieterunabhängigen und individuell auf den jeweiligen Verbraucher zugeschnittenen Beratung bieten wir Orientierung, bewahren Konsumenten vor nachteiligen Entscheidungen und treten für ihre Rechte ein.

Damit Verbraucher unsere Beratungsleistungen so einfach wie möglich nutzen können, haben wir im Jahr 2017 erneut einen **Schritt in die Zukunft** gemacht: Auf dem Titel dieses Berichtes sehen Sie unseren neuen Internetauftritt abgebildet. Er setzt konsequent auf niedrigschwelligen Service. Beispielsweise haben Verbraucher jetzt rund um die Uhr die Möglichkeit über einen Online-Terminkalender einen Beratungstermin zu buchen. Und damit nicht genug: Seit Dezember 2017 bieten wir Beratung per Videochat an. Verbraucher können direkt mit unseren Experten sprechen und dabei Dokumente übermitteln – bequem von zu Hause aus oder von unterwegs.

So befinden wir uns **seit 1957 in ständigem Wandel** und passen unsere Angebote immer wieder neu den Bedürfnissen der Verbraucher an. Denn wir möchten auch zukünftig eine professionelle, moderne und unabhängige Verbraucherberatung anbieten. Obwohl Ratsuchende ihren finanziellen Beitrag dazu leisten, sind öffentliche Zuwendungen die Voraussetzung für das Gelingen unserer Arbeit. Deshalb bedanken wir uns an dieser Stelle bei unseren Förderern aus Politik und Gesellschaft für ihre Unterstützung in den vergangenen 60 Jahren.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre!



Randolph Fries,
Vorsitzender



Petra Kristandt,
Geschäftsführerin




Vorsitzender


Geschäftsführerin

AUF EINEN BLICK:

→ VERBRAUCHERKONTAKTE

Persönlich in Beratungsstellen	54.253
0900-Telefonberatung	3.247
Schriftliche und elektronische Kontakte	9.397
Teilnehmer an 437 Vorträgen	9.501
Telefonische Kontakte (Servicetelefon)	26.675
Teilnehmer an 78 Messen	8.458
Besucher im Internet	1.560.885
Kontaktzahlen gesamt:	1.672.416

→ MITARBEITER (Stand Mai 2018)

	Anzahl der Beschäftigten	Umrechnung in Vollzeitstellen*
Beschäftigte in Geschäftsstelle (Verwaltung, Beratungssupport, etc.)	19	16,0
Beschäftigte in Beratungsstellen	38	27,2
Beschäftigte in befristeten Projekten	22	19,1
Gesamt	79	62,3

* 39,8 Wochenstunden

Außerdem beschäftigt die Verbraucherzentrale zeitweise 108 Honorarkräfte (Energie- und Bauberater, juristische und andere Spezialberater)

JAHRESABSCHLUSS 2017

Einnahmen	Euro
Institutionelle Förderung	
Finanzhilfe des Landes Niedersachsen	1.619.180,67
Kommunale Gebietskörperschaften ¹⁾	289.822,00
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⁾	267.000,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz ⁵⁾	85.489,69
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz ⁶⁾	395.000,00
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz ⁷⁾	211.457,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft ⁸⁾	244.500,00
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ⁹⁾	179.614,00
Übrige Projekte ¹⁰⁾	100.070,70
Eigenmittel ¹¹⁾	
Minderausgabe 2016	10.683,09
Betriebsmittelrücklage 2016	110.000,00
Projektmittelrückstellung 2016 ¹²⁾	84.390,87
Summe der Einnahmen	4.788.062,72
Ausgaben	
Personalkosten	
	3.478.864,24
Sächliche Verwaltungskosten	
	982.083,12
Betriebsmittelrücklage	
	180.000,00
Projektmittelrückstellung ¹³⁾	
	65.824,37
Investitionen	
Minderausgabe 2017	4.304,26
Summe der Ausgaben	4.788.062,72

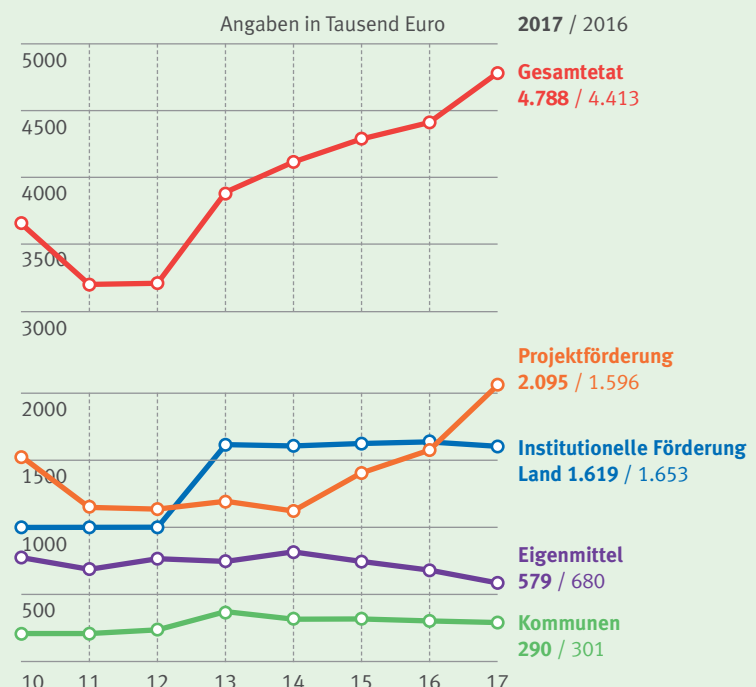
- 1) Folgende Standorte der Verbraucherzentrale werden auf kommunaler Ebene gefördert.
Aurich, auch durch Landkreis (LK), Braunschweig, Celle (auch LK), Göttingen (auch LK), Landeshauptstadt Hannover, Region Hannover, Lüneburg (auch LK), Oldenburg, Osnabrück, Stade (auch LK), Wilhelmshaven, Wolfsburg
- 2) Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
- 3) Projekt Ernährungsaufklärung
- 4) Projekt Marktwächter Energie für Niedersachsen
- 5) Projekt Verbraucherschutz für Flüchtlinge
- 6) Projekt Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum
- 7) Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
- 8) Projekt Ernährungsaufklärung
- 9) Projekt Energieberatung
- 10) Bundesprojekt Gut essen macht stark
Bundesprojekt Kita Kids IN FORM
Bundesprojekt Marktwächter Finanzen
Bundesprojekt Marktwächter Digitale Welt
Bundesprojekt Aufbau eines Marktwächters Energie
- 11) darin enthalten sind:
Spenden i. H. v. 2.562,13 EUR
- Sparkasse Gifhorn-Wolfsburg: 613,56
- Sparkasse Göttingen: 766,92
- Übrige Einzelspenden unter 500,00: 1.181,65
Ausbildungsförderung i. H. v. 3.663,25 der Landeshauptstadt Hannover, Non-Profit-Sektor
- 12) aus Projekt Marktwächter Energie für Niedersachsen und Projekt Verbraucherschutz für Flüchtlinge
- 13) Projekt Marktwächter Energie für Niedersachsen: 58.324,49
Projekt Verbraucherschutz für Flüchtlinge: 7.499,88

ENTWICKLUNG DER EINNAHMEN

Im Berichtsjahr ist die Beratungsstelle Lüneburg an einen größeren Standort umgezogen, die Beratungsstelle in Göttingen wurde um einen Multifunktionsraum erweitert. Der neue Internetauftritt, der auf einer gemeinsamen technischen Plattform zusammen mit der Verbraucherzentrale Hamburg realisiert wurde, ging im Dezember 2017 an den Start.

Die Entwicklung der Eigenmittel ist im Vergleich zum Vorjahr zwar rückläufig, dennoch ist die Nachfrage nach Verbraucherberatung in den elf Beratungsstellen weiterhin hoch.

Der Jahresabschluss 2017 weist eine Minderausgabe von ca. 4.300 Euro aus. Dabei flossen 180.000 Euro in eine Betriebsmittelrücklage zur Absicherung von zukünftigen Liquiditäts- und Ertragsrisiken. Die Projektförderung übersteigt in 2017 – erstmalig seit 2012 – wieder die institutionelle Förderung.



→ VERBRAUCHERRECHT

Wie schon im Vorjahr fanden die meisten unserer Beratungen – mehr als 34 Prozent – im Themenbereich Verbraucherrecht statt. Dieser umfasst sowohl Probleme mit Handwerkern oder Kundendiensten als auch Fragen zu Kauf und Reklamation oder Reise und Urlaub. Besonders im Fokus standen im vergangenen Jahr u. a. Fragen zu Mängelansprüchen und Garantien.

Trotz Garantie und Gewährleistung – viel Ärger

Sind Smartphone, Kühlschrank oder Waschmaschine innerhalb von zwei Jahren nach dem Kauf defekt, haben Käufer Gewährleistungs- oder Garantieansprüche. Unsere Erfahrung zeigt: Händler und Hersteller lassen Kunden oftmals abblitzen. Immer wieder berichten Ratsuchende von Händlern, die sie mit einem defekten Produkt an den Hersteller verweisen, zur Prüfung eines Mangels Anzahlungen verlangen oder behaupten, der Kunde habe das Produkt selbst beschädigt. Auch das Ergebnis einer Umfrage der Verbraucherzentralen zu Problemen mit der Gewährleistung ergab: Mehr als die Hälfte der rund 760 Befragten gab Schwierigkeiten bei der Reklamation an. Und noch ein Problem tritt ständig auf: Sind teure Geräte wie das Smart-TV oder die Spülmaschine nach Ablauf der zweijährigen Frist defekt, können Verbraucher nur noch auf die Kulanz des Händlers hoffen. Deshalb ist für uns nicht nachvollziehbar, weshalb die Gewährleistung bei Produkten mit einer Lebensdauer von zehn oder mehr Jahren vergleichsweise früh endet.

Marktwächter Energie – rechtliche Schritte gegen Anbieter

Seit drei Jahren geht das vom Land Niedersachsen geförderte Projekt „Marktwächter Energie für Niedersachsen“ äußerst erfolgreich gegen problematische Entwicklungen auf dem Energiemarkt vor. Die häufigsten Probleme im Jahr 2017 drehten sich um unseriöse Geschäfte mit Strom und Gas.

Der Marktwächter analysiert nicht nur Verbraucherbeschwerden, sondern leitet, wenn nötig, rechtliche Schritte ein. Infolgedessen erstirrt er zahlreiche positive Urteile im Sinne des Verbraucherschutzes. Hervorzuheben ist die erfolgreiche Klage gegen einen niedersächsischen Energieversorger. Dieser hatte ein Schreiben an seine Kunden verfasst, deren Verträge kurz davor waren, auszulaufen. Wer nicht auf das darin unterbreitete Angebot reagiere, werde über die Vertragslaufzeit hinaus weiterbeliefert, so der Energieversorger. Zudem konnte das Marktwächter-Team mehrere Unterlassungserklärungen gegen unlautere Geschäftspraktiken von Energieanbietern erwirken.

Untersuchungen und Studien, z. B. zur Ankündigung von Preiserhöhungen, rundeten die Tätigkeiten des „Marktwächters Energie für Niedersachsen“ ab. Beispielsweise hatten viele Stromanbieter zum Jahreswechsel die Preise angehoben. Die damit einhergehende Informationspolitik einiger Anbieter ließ jedoch zu wünschen übrig. Das zeigten sowohl eine repräsentative Umfrage als auch die Auswertung zahlreicher Kundenanschreiben.



www.marktwaechter-energie.de

Unseriöse Schlüsseldienste – Abzocker fordern Wucherpreise

Verbraucher berichten immer das Gleiche: die Tür fällt zu, der Schlüssel liegt im Haus, per Smartphone wird der im Internet gefundene Schlüssel-Notdienst gerufen. Die Werbung verspricht einen günstigen Preis ab neun Euro. Vor Ort werden plötzlich drei- bis vierstelligen Beträge verlangt. Gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen haben wir in einem bundesweiten Marktcheck die Preise von 600 vertrauenswürdigen Schlüsseldiensten erhoben. Die Ergebnisse bieten Betroffenen zukünftig eine Orientierung bei der Anbieterauswahl sowie bei der Bewertung ihrer Rechnung. Besonderer Service: Einen Notfall-Aufkleber für die Unterseite der Fußmatte oder das Info-Brett der Hausgemeinschaft gibt es in unseren Regionalzentren. Dort tragen Verbraucher die Kontaktdaten eines seriösen Schlüsseldienstes ein. So haben sie im Notfall alle Informationen parat.

Verbraucherschutz für Flüchtlinge – weiterhin sehr gefragt

Rund 900 Beratungen für geflüchtete Menschen – das ist ein Ergebnis des Projektes „Verbraucherschutz für Flüchtlinge“ im Jahr 2017. Schwerpunkte der kostenlosen Beratungen waren Probleme im Bereich Mobilfunk sowie unseriöse Kreditkartenanbieter oder unlautere Inkassoforderungen. Hinzu kamen mehr als 100 Informationsveranstaltungen, sowohl für Geflüchtete als auch für Haupt- und Ehrenamtliche in der Flüchtlingshilfe. Über 2.500 Interessierte nahmen daran teil. In den Veranstaltungen klärte das Projektteam über wichtige Aspekte des Verbraucherrechts auf und warnte vor aktuellen Abzockmaschen. Bundesweites Medienecho löste eine Pressemitteilung zur Aktivierung von Prepaid-SIM-Karten aus. Anbieter setzten neue gesetzliche Regelungen teilweise so um, dass Geflüchtete von der Nutzung der Karten ausgeschlossen waren.



www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/verbraucherschutz-fuer-fluechtlinge



→ GESUNDHEITSDIENSTLEISTUNGEN

Im Jahr 2017 standen Fragen zu Krankenversicherungsbeiträgen im Vordergrund. Die privaten Krankenversicherungen (PKV) verlangten erneut mehr Geld. Viele Versicherte wollten deshalb von uns wissen, wie sie in die gesetzliche Krankenversicherung zurückkehren könnten. Zudem berieten wir Verbraucher zu Vertragsgestaltungsmöglichkeiten innerhalb der PKV, mit dem Ziel hohe Beiträge zu reduzieren. Ebenso halfen wir Versicherten, deren gesetzliche Krankenversicherung wegen fehlender Mitwirkung den Höchstbetrag berechnet hatte. Verbraucher mussten ebenfalls mehr für ihre Pflegezusatzversicherung bezahlen. Infolge der Pflegereform kam es zu einem speziellen Problem: Die Versicherer durften ihre Bedingungen zwar auf neue Pflegegrade umstellen und die Prämien anpassen; es war ihnen jedoch nicht erlaubt, im Zuge der Umstellung Leistungen zu kürzen. Hier traten wir für die Rechte der Verbraucher ein, weil sich einige Versicherer nicht an die gesetzlichen Vorgaben hielten.

→ BESUCHERBERATUNG

Im **Verbraucherrecht** führten wir 2017 die meisten Beratungen durch. Die Zahlen nahmen leicht ab, da Energierecht erstmalig **Energie und Bauen** zugeordnet wurde und hier zum Anstieg beitrug. Bei **Internet und Telefon** setzte sich der steigende Trend aus den Vorjahren weiter fort. Stärker gefragt waren auch **Finanzen und Altersvorsorge**; der Bereich **Versicherungen** blieb stabil. Das Ziel der Sparte **Lebensmittel** ist, Verbraucher aktiv zu informieren, sodass hier die Beratungsnachfrage kaum mehr als ein Prozent beträgt.

Verbraucherrecht	34,3 %
Versicherungen (davon 4,5 % Kranken-, Pflegeversicherung)	9,7 %
Internet und Telefon	22,5 %
Finanzen und Altersvorsorge (davon 3,3 % Immobilienfinanzierung)	15,3 %
Energie und Bauen (davon 2,5 % Energierecht)	17,0 %
Lebensmittel	1,2 %

INTERNET UND TELEFON

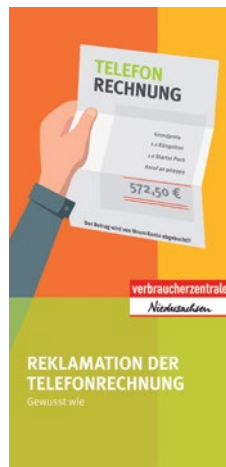
Fast 23 Prozent aller Anfragen erhielten wir im Bereich Internet und Telefon. Diese erneute Steigerung im Vergleich zum Vorjahr belegt einen Trend: Immer mehr Verbraucher benötigen Beratung zu Problemen in der digitalen Welt. Doch es gibt auch Lichtblicke. Im Jahr 2017 traten zwei wichtige verbraucherfreundliche Neuerungen in Kraft.

Transparenzverordnung und Roaming – positive Neuerungen

Die im Juni in Kraft getretene Transparenzverordnung verpflichtet Anbieter von Mobilfunk-, Festnetz- und Internetverträgen, ihre Angebote klarer zu gestalten. Kaum vergleichbare Verträge oder die Werbung mit übertriebenen Übertragungsraten sollen damit der Vergangenheit angehören. Verbraucher können beispielsweise per App oder im Kundenportal eine Höchstgrenze der monatlichen Kosten einstellen. Stellt der Anbieter ein übermäßiges oder anormales Verbrauchsverhalten fest, muss er seinen Kunden zudem kostenlos einen Warnhinweis zukommen lassen. Unterlässt der Anbieter sowohl das Einstellen einer Höchstgrenze als auch den Warnhinweis, darf er beim erstmaligen Auftreten eines übermäßigen Datenverbrauchs nur verhältnismäßige Kosten (höchstens 100 Euro) in Rechnung stellen. Darüber hinaus gilt seit Mitte Juni 2017 das Prinzip „roam like at home“. Seitdem gelten im EU-Ausland dieselben Preise für mobile Telefonate, das Verfassen von SMS sowie fürs Surfen. Roaminggebühren wie in der Vergangenheit sind damit passé. Es sei denn, der vertraglich festgelegte Tarif darf nicht im Ausland genutzt werden. Auch bei Flügen oder Kreuzfahrten gelten die neuen Regelungen nicht.

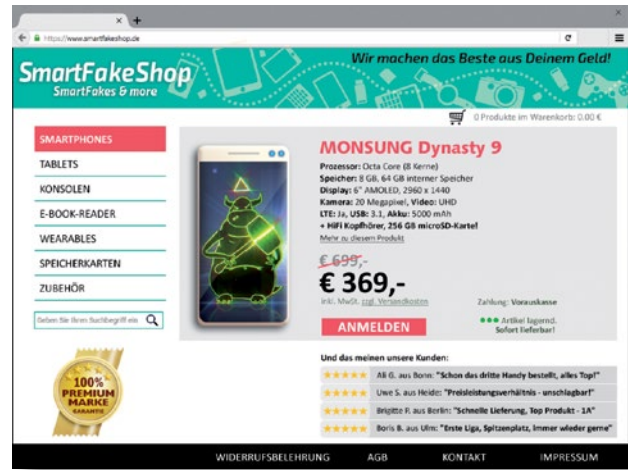
Handyrechnung – hinterfragen und reklamieren

Telefonrechnungen mit ungewollten Abbuchungen oder Rechnungsposten, die Verbraucher nicht nachvollziehen können, waren wieder ein Dauerthema in unseren Beratungen. Die ausgewiesenen Beträge können bis in den dreistelligen Bereich gehen. Meistens handelt es sich um In-App-Käufe, Bestellungen per Premium-SMS, Klingelton-Abos oder Downloads. Auf jeden Fall sollten Verbraucher unklare Rechnungsposten beim Telefonanbieter hinterfragen und ggf. reklamieren. Eventuell ist gar kein Vertrag zustande gekommen. Außerdem sind beispielsweise Widerrufsbelehrungen häufig fehlerhaft. Und nicht nur wenn Drittanbieter involviert sind, gibt es Einiges bei der Reklamation der Telefonrechnung zu beachten. Dazu berieten und informierten wir Ratsuchende ausführlich. Zudem verfassten wir spezielle Verbraucherinformationen mit zahlreichen praktischen Tipps und rechtlichen Hinweisen. Zur besseren Veranschaulichung entwickelten wir darüber hinaus ein interaktives Online-Modul. Es zeigt eine fiktive Rechnung, die alle Punkte enthält, auf die Verbraucher achten sollten.



BUNDESWEITE PREMIERE: VIDEOBERATUNG

Seit Dezember bieten wir als erste Verbraucherzentrale Deutschlands Standard-Beratungen per Video an. Ob Fragen zu Kaufverträgen, Widerruf, Handwerkerdienstleistungen oder zu Internet und Telefon – Ratsuchende können nun bequem von zu Hause aus unsere Experten befragen. Zeitgleich können Dokumente übermittelt werden, z. B. Rechnungen oder Verträge, ähnlich wie in der Vor-Ort-Beratung. In erster Linie sollen auf diese Weise Verbrauchern, die auf dem Land wohnen, weite Anfahrtswege erspart werden. Denn dort wird das Versorgungs-



Fake-Shops – enttarnen leichtgemacht

Bereits in unserem letzten Jahresbericht waren sogenannte Fake-Shops ein großes Thema. Wir warnten schon 2016 per Erklärfilm und mittels Checklisten vor diesen Abzock-Webseiten im Netz. Weil immer wieder neue Fake-Shops online gehen und es für Behörden sehr schwierig ist, Schwarze Schafe habhaft zu werden, reißt das Thema in unseren Beratungen nicht ab. Im Jahr 2017 haben wir deshalb nachgelegt. Wir entwickelten eine fiktive Startseite eines Internetauftritts. Diese enthält zahlreiche Merkmale, die charakteristisch für einen Fake-Shop sind. Auf diese Weise können Verbraucher genau nachvollziehen, wann sie misstrauisch werden und lieber nicht online bestellen sollten.

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/internet-telefon/so-enttarnen-sie-fake-shops

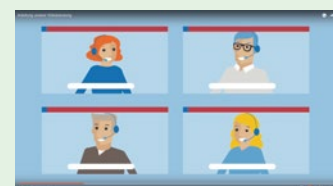
Rundfunkbeitrag – Befreiungs- und Ermäßigungsmöglichkeiten stark nachgefragt

Unsere Beratung zum Rundfunkbeitrag klärt problematische Sachverhalte und vermittelt zwischen Verbrauchern und dem Beitragsservice des öffentlich-rechtlichen Rundfunks. Dabei geht es um fehlgeschlagene Abmeldungen, ungerechtfertigte Zahlungsaufforderungen oder Pfändungsankündigungen des Beitragsservices. Im Jahr 2017 nutzten knapp 1.000 Ratsuchende dieses Angebot. Rund 30 Prozent der Anfragen betrafen den Bereich Befreiungs- und Ermäßigungsmöglichkeiten, gefolgt von Fragen zu Zahlungsweise sowie Problemen mit fehlgeschlagenen Befreiungs-, Abmelde- und Zwangsvollstreckungsverfahren. Diese Themenschwerpunkte haben zur Folge, dass soziale Rechtsfragen und praktische Hilfestellungen immer mehr Raum in der Beratung einnehmen. Hier spielen nicht zuletzt Fragen zum ALG II, zum Bezug von BAföG oder zu Asylbewerberleistungen eine Rolle. Übrigens ist vor allem jungen Konsumenten und Verbrauchern mit Migrationshintergrund das System des öffentlich-rechtlichen Rundfunks vielfach unbekannt. Sie meinen, für Radio und Fernsehen bezahlten sie schon mittels Kabelgebühren oder per Vertrag mit einem Provider.

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/rundfunkbeitrag

netz mit Geschäften, Ärzten und Banken immer dünner – die Verbraucherberatung mit eingeschlossen. Bei der Konzeption stand die niedrigschwellige Nutzbarkeit im Vordergrund: So können Verbraucher über einen neuen Online-Terminkalender rund um die Uhr selbst Termine vereinbaren. Ermöglicht wird die Videoberatung durch das Projekt „Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum“, gefördert vom Land Niedersachsen.

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/videoberatung



FINANZEN UND ALTERSVORSORGE

Mehr als 15 Prozent aller Beratungen fanden zu den Themen Finanzen und Altersvorsorge statt. Die Frage, wie trotz niedriger Zinsen gespart und für das Rentenalter vorgesorgt werden kann, treibt viele Menschen um. Tragfähige Altersvorsorgeprodukte am Markt auszuwählen, stellt nach wie vor eine große Herausforderung für Verbraucher dar.

Basiskonto – Kreditinstitute schrecken Kunden ab

Das Basiskonto soll finanzschwachen Verbrauchern ermöglichen, am bargeldlosen Zahlungsverkehr teilzunehmen. Alle kontoführenden Institute in Deutschland müssen jedem Kunden ohne Konto ein Girokonto auf Guthabenbasis anbieten. Doch weit gefehlt: Einzelne Kreditinstitute verlangen für ein Basiskonto höhere Preise als bei anderen Kontomodellen – in der Spitze sogar 9,90 Euro pro Monat. Zudem informieren viele Sparkassen und Volksbanken nicht transparent und machen es Verbrauchern damit unnötig schwer, Konditionen zu vergleichen. Dies deckte unserer Kurzcheck bei Banken auf. Die Ergebnisse legen nahe, dass viele Kreditinstitute Verbraucher beim Thema Basiskonto abschrecken wollen. Anders sind die mangelnde Auskunftsbereitschaft und die teils hohen Preise nicht zu erklären. Erfreulich: Einzelne Direktbanken bieten das Basiskonto kostenlos an, also ohne die Berechnung monatlicher Kontoführungsgebühren.

Aktionstag zur Altersvorsorge – Versorgungslücken aufzeigen

Sicher ist: Das Rentenniveau wird in Deutschland weiter sinken. Wer nicht privat Vorkehrungen trifft, steuert auf eine Versorgungslücke im Rentenalter zu. Unsere Aktion am Weltverbrauchertag informierte Verbraucher zu diesem Thema. Dazu luden wir Experten der Deutschen Rentenversicherung in unsere Regionalzentren ein. Gemeinsam mit ihnen klärten wir Verbraucher in kostenlosen Kurzberatungen über ihre individuelle Situation auf. Zudem wurden Fragen zur gesetzlichen Rente beantwortet. Die Berater der Verbraucherzentrale gaben Handlungsempfehlungen, um etwaige Versorgungslücken rechtzeitig schließen zu können. Der Aktionstag war ein voller Erfolg und trug dazu bei, das Problembewusstsein der Verbraucher zu schärfen und ihnen Lösungen aufzuzeigen. Doch nichtsdestotrotz: In Zeiten niedriger Zinsen ist es nicht nur für Einkommensschwache, sondern zunehmend für Gutverdiener oder Selbstständige schwer, ausreichend vorzusorgen. Deshalb ist ein neues, einfaches, kostengünstiges und renditeträchtiges Non-Profit-Basisprodukt zur Altersvorsorge dringend nötig. Dafür setzten wir uns gegenüber der Politik weiter ein.

Marktcheck Girokonto 2017 – Produktvergleich kaum möglich

Für Aufregung sorgte im Frühjahr die Einführung neuer Gebühren für das Geldabheben an Automaten. Wir haben deshalb den „Marktcheck Girokonto“ aus dem Jahr 2016 neu aufgelegt. Der Marktcheck erfasst

die Konditionen von 51 Kreditinstituten: Sparkassen, Volks- und Raiffeisenbanken in elf niedersächsischen Städten sowie überregionale Filial- und Direktbanken. Er zeigt: Neue Kontomodelle und Gebühren erschweren den Produktvergleich. Kostenlose Girokonten gibt es meistens nur noch für bestimmte Zielgruppen und bei Direktbanken. Alle anderen Kunden müssen bis zu 22,50 Euro für die monatliche Kontoführung zahlen. Bei vermeintlich günstigen Kontomodellen wird oft eine zusätzliche Gebühr für den Bargeldservice berechnet. Zudem müssen Verbraucher häufig ein Entgelt von bis zu 12 Euro pro Jahr für die Bank- oder Sparkassenkarte bezahlen – selbst bei kostenpflichtigen Kontomodellen. Besonders irreführend: Als „kostenlos“ beworbene Girokonten sind häufig an Bedingungen geknüpft. Etwa an einen regelmäßigen Geld-, Gehalts oder Renteneingang in bestimmter Höhe.



[www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/
marktcheck-girokonto-2017](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/marktcheck-girokonto-2017)

Verbraucherinfo zu Kreditkarten – Welche gibt es und wer braucht eine?

„Echte“ Kreditkarten und „unechte“ Kreditkarten, die „Revolving-Credit-Card“, „Charge Card“, „Debitkarte“ oder „Prepaid-Kreditkarte“ heißen – wir haben dazu eine praktische Verbraucherinfo mit Checkliste herausgegeben. Denn vielfach wissen gerade junge Leute nicht über die Kreditkartenarten Bescheid. Zur Bargeldbeschaffung am Automaten und zum bargeldlosen Bezahlen reicht in Europa eigentlich die Girocard mit Maestro-Zeichen. Für Online-Geschäfte oder bei Reisen außerhalb von Europa sieht es allerdings anders aus. Und das Kleingedruckte spielt wie immer eine große Rolle.



VERSICHERUNGEN

Rund zehn Prozent aller Anfragen betrafen den Bereich „Versicherungen“. Verbraucher informierten sich zu Sach- und Risikoversicherungen und ließen sich von uns im Schadensfall beraten.

Unabhängiger Versicherungs-Check – unser neues Angebot

Immer wieder haben sich Verbraucher bei uns gemeldet, die vorhandene Versicherungen überprüfen lassen wollten. Denn viele Menschen können nicht genau beurteilen, ob sie über- oder schlimmstenfalls unterversichert sind. Zudem ändern sich ständig Lebenssituationen. Wird der Versicherungsschutz nicht überprüft und aktualisiert, kann dies zu erheblichen finanziellen Nachteilen führen. Deshalb startete unser neues Angebot „Versicherungs-Check“. Gemeinsam mit den Verbrauchern ermitteln Versicherungsexperten den individuellen Bedarf entsprechend der persönlichen Bedürfnisse und Ziele. Doch damit nicht genug: Unsere Berater sehen sich vorhandene Policen an und decken Einsparpotenziale auf. Denn häufig kommt es vor, dass Tarife veraltet sind. Nach der Analyse erhalten Verbraucher Orientierungshilfen zur Entscheidung, u. a. in Form von computergestützten, anbieterunabhängigen Versicherungsvergleichen. Das neue Angebot wurde erwartungsgemäß sehr gut angenommen.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Von betrügerischen Maschen bei Fake-Shops, über Ärger mit Handwerkern, dem BGH-Urteil zur Kündigung von Altverträgen bei Bausparkassen bis hin zu aktuellen Anlässen wie beim Fipronil-Skandal oder dem Streik des TUI fly-Personals: Fast 700-mal waren die Experten der Verbraucherzentrale Niedersachsen gefragte Interviewpartner in den Medien. Neben eingehenden Presseanfragen ging die Verbraucherzentrale auch aktiv auf die Medien zu: Mit 80 Pressemitteilungen und 7 Pressegesprächen wurden Inhalte transportiert und Themen gesetzt.



ENERGIE UND BAUEN

Heizungs- und Regelungstechnik, baulicher Wärme- und Hitzeschutz, Erneuerbare Energien, Strom sparen oder Heizen und Lüften – unsere Energieberater bieten Verbrauchern kompetenten und unabhängigen Rat. Dies geschieht niedersachsenweit an 85 Standorten, bei Bedarf kommen die Berater direkt ins Haus. Insgesamt konnten 11.700 Verbraucher mit verschiedenen Beratungsformaten und in Vorträgen erreicht werden. Davon nahmen mehr als 3.000 Ratsuchende die hochwertigen Beratungen vor Ort (Energie-Checks) in Anspruch.



Auch im Jahr 2017 kooperierte das Energieteam wieder erfolgreich mit mehr als 20 Kommunen, Landkreisen, Energieagenturen und Verbänden. Mit der Klimaschutz- und Energieagentur Niedersachsen (KEAN) entstand eine intensive Zusammenarbeit im Rahmen von erstmalig durchgeführten Beratungskampagnen zum Solar-Check und zu „clever heizen“. Dafür musste das aus Architekten, Ingenieuren und anderen Experten bestehende Beraterteam verstärkt werden. Landesweit ist dadurch eine optimierte, flächendeckende Beratung möglich. Die Energieberatung wird vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie finanziert.

@ www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

LEBENSMITTEL

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

Vegetarisch und vegan – Fleisch- und Wurstersatzprodukte im Test
Statt eines Stück Hackbratens gibt es für Vegetarier den Getreidebratling. Als Alternative zur Bratwurst aus Fleisch ist die Lupinenbratwurst im Angebot. Veganer freuen sich über Soja-Eis, das keine Milch enthält. Doch wie ist es eigentlich um die Qualität und Kennzeichnung dieser sogenannten Ersatzprodukte bestellt? Dieser Frage gingen wir in einem bundesweiten Marktcheck gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen auf den Grund. Das Ergebnis: Der von vielen Verbrauchern erwartete höhere Gesundheitswert, im Vergleich zum tierischen Original, wird längst nicht von allen Produkten erfüllt. Beispielsweise enthalten fast 80 Prozent der Fleisch- und Wurstersatzprodukte zu viel Salz. Ferner hapert es bei der eindeutigen Kennzeichnung veganer und vegetarischer Lebensmittel. Unglücklicherweise ist die Bezeichnung eines Lebensmittels als „vegan“ oder „vegetarisch“ bisher gesetzlich nicht definiert. Die Vielzahl von Labeln und herstellereigene Siegel-Kreationen sorgen zusätzlich für Intransparenz.

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

Redaktion: Arnd Onnasch
Gestaltung: Thomas Daug | Grafik-Design
www.daug-design.de
Druck: Druckerei Schäfer, Hildesheim
www.schaefer-offset.de
Fotos: Verbraucherzentrale Niedersachsen,
Mieterbund, Thomas Daug

Hinweis: Alle Personenbezeichnungen in dieser Publikation beziehen sich auf Männer und Frauen. Aus Gründen der Lesbarkeit werden jedoch nicht immer beide Geschlechter genannt.

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

Portionsgrößen – Hersteller rechnen Produkte gesund

Auf vielen Lebensmittelverpackungen weisen Hersteller Portionsgrößen aus. Dies geschieht auf freiwilliger Basis. Zwischen den Angaben der Hersteller und den tatsächlichen Essgewohnheiten klafft jedoch vielfach eine große Lücke. So das Resultat einer interaktiven Befragung, die wir gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen durchführten. Fast 1.500 Verbraucher nahmen daran teil. Sie füllten Müsli- und Chipsportionen ab, die ihren üblichen Essensgewohnheiten entsprachen. Es stellte sich heraus, dass die tatsächlich verzehrten Portionen, häufig mehr als doppelt so groß waren wie die Angaben auf den Packungen. Welchen Vorteil haben die Hersteller davon? Mit Mini-Portionen können sie ihre Produkte „gesund rechnen“ und Verbrauchern suggerieren, es sei wenig Zucker oder Fett enthalten. Fazit: Zumindest bei Produkten wie Müsli oder Chips ist eine Angabe von Portionsgrößen nicht sinnvoll.

Das Ernährungsteam der Verbraucherzentrale fördert abwechslungsreiche und gesundheitsbewusste Ernährung in Schulen und Kitas. Gefördert wird das Projekt vom Niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

Neu – „KiTa auf EssPedition“

„KiTa auf EssPedition“ – so heißt unser neues Mitmachangebot für gutes Essen in Kindertagesstätten. Es soll dazu anregen, einen Blick über den Tellerrand zu werfen und sich von anderen KiTa-Küchen und Kulturen inspirieren zu lassen. Jedes Jahr steht unter einem anderen Motto. Zum Start in 2017 hieß es: „Hülsenfrüchte – Vielfalt aus aller Welt“.

KiTa auf EssPedition



2017: Hülsenfrüchte – Vielfalt aus aller Welt

Jubiläum – 10 Jahre „Schule auf EssKurs“

Seit bereits zehn Jahren unterstützen wir Schulen dabei, ihre Mittags- und Pausenverpflegung zu verbessern. Schulen, die einen neunmonatigen Optimierungsprozess erfolgreich durchlaufen, erhalten einen Stern. Dies gelang 23 von 24 Teilnehmern aus ganz Niedersachsen, die im Schuljahr 2016/17 an den Start gegangen waren. Voraussetzung für eine Teilnahme an dem Programm ist, dass die Qualität des Mittagessens gesteigert wird. Weitere Ziele sind individuell wählbar, wie zum Beispiel eine verbesserte „Wohlfühlatmosphäre“ in der Mensa. „Die rege Beteiligung der Schulen, die Verbesserung der Schulverpflegung, die sich an dem Sternesiegel widerspiegelt, zeigt, dass hier ein Erfolgsmodell aufgelegt wurde“, betonte Abteilungsleiter Michael Kühne aus dem Niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz während der Prämierungsveranstaltung in Osnabrück.

@ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/ernaehrung-schule-kita

ORGANISATION (Stand Mai 2018)

→ Mitglieder (15)

- AWO Arbeiterwohlfahrt – Bezirksverband Hannover e. V.
- Deutscher Evangelischer Frauenbund – Ortsverband Hannover e. V.
- DGB Deutscher Gewerkschaftsbund – Bezirk Niedersachsen – Bremen – Sachsen-Anhalt
- DHB-Netzwerk Haushalt – Landesverband Niedersachsen e. V.
- DMB Deutscher Mieterbund Niedersachsen – Bremen e. V.
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands (kfd) – Diözesanverband Hildesheim
- Kneipp-Bund Landesverband Niedersachsen – Bremen e. V.
- Landesvereinigung für Gesundheit und Akademie für Sozialmedizin Niedersachsen e. V. (LVG AFS)
- LBU Landesverband Bürgerinitiativen Umweltschutz 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.
- ver.di – Landesbezirk Niedersachsen – Bremen

→ Vorstand

Vorsitzender
Randolph Fries (DMB)

Stellvertreter
Ulrich Gransee (DGB)

Beisitzer/innen
Annegret Burgdorf (NLV)
Thomas Altgeld (LVG AFS)
Tibor Herczeg (Verband Wohneigentum)

→ 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 und Klimaschutz
- Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr
- Sparkassenverband Niedersachsen
- Unternehmensverbände Handwerk Niedersachsen e. V.

→ Geschäftsstelle

Geschäftsführerin
Petra Kristandt

Justizariat, stellv. Geschäftsführerin
Anke Kirchner

Stabsstelle Presse und Öffentlichkeitsarbeit
Gabriele Peters,
Christina Graf

Stabsstelle Politik und Projekte
Arnd Onnasch

Qualitätssicherung
Daniela Becker

Zentrale Dienste, Verwaltung, Controlling
Dr. Ursel Selent

Online-Redaktion
Elke Spang, Sandra Wuttke

Produktmanagement Gesundheit/Pflege
Kai Kirchner

Produktmanagement Verbraucherrecht
Josina Starke

Produktmanagement Finanzdienstleistungen
Andreas Gernt

Produktmanagement Telekommunikation/Internet
Kathrin Körber

Produktmanagement Lebensmittel
Dr. Janina Willers

→ Projekte Land

Ernährungsaufklärung, Marktwächter Energie für Niedersachsen, Wirtschaftlicher Verbraucherschutz, Verbraucherschutz für Flüchtlinge, Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum

→ Projekte Bund

Ernährungsaufklärung, Gut essen macht stark, KitaKids, Energieberatung, Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

→ Sonstige Förderungen

Rundfunkbeitragsberatung (NDR), Ausbildungsförderung für Non-Profit-Organisationen (Landeshauptstadt Hannover)

→ Betriebsrat

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

→ 11 Beratungsstellen

- **Aurich:** Karin Itzen, Christa Schimmelpfeng
- **Braunschweig:** Petra Wolf, Maximilian Gehr, Irina Prosenok,
- **Celle:** Christina Ruge, Svenja Peters
- **Göttingen:** Elke Tiebel, Jutta Heuer, Annette Leditschke-Friederichs, Ilsemarie Luttmann, Dagmar Mai, Mona Maria Semmler
- **Hannover:** Kai Kirchner, Brigitte Ahrens, Gunnar Bortfeldt, Rotraud Mahlo, Ingeborg Müller
- **Lüneburg:** Sabine Oppen-Schröder, Imke Hagen
- **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, Birgit Reiche
- **Wolfsburg:** Annegret Willenbrink, Ingeborg Fischer-Münkel

→ 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

