

Willkommen beim Videochat

verbraucherzentrale-niedersachsen.de

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

Willkommen
beim Videochat

Willkommen
beim Videochat

verbraucherzentrale-

verbraucherzentrale-niedersachsen.de



verbraucherzentrale

Niedersachsen

JAHRESBERICHT 2018

Wir wissen ¹⁹⁵⁷ seit weiter

Verbraucherrecht

Gesundheit

Internet/
Telefon

Finanzen/
Altersvorsorge

Versicherungen

Energie/
Bauen

Lebensmittel

VORWORT

Wir alle sind Verbraucher. Zu privaten Zwecken erwerben wir Produkte oder nehmen Dienstleistungen in Anspruch. Je nachdem, wie gut wir informiert sind und wie viel Erfahrungswissen wir mitbringen, fallen unsere Kaufentscheidungen positiv oder negativ aus. Wenn es schlecht für uns läuft, kann das weitreichende Folgen haben. Zum Beispiel bei der Wahl einer suboptimalen Altersvorsorge oder einer unsicheren Immobilienfinanzierung. In privaten Haushalten mit kleinem Budget führen schon falsch ausgesuchte Mobilfunk- oder Energielieferverträge zu finanziellen Problemen.

Meistens treten wir unseren Vertragspartnern von vornherein nicht auf Augenhöhe gegenüber. Um dies zu können, müssten wir finanziell und rechtlich die gleichen Möglichkeiten wie die Anbieterseite besitzen. Und wann kommt das schon einmal vor?

Zwar gibt es einige sogenannte „verantwortungsvolle Verbraucher“, die umfassend informiert sind und selbstbewusst gegenüber Anbietern auftreten. Viele von uns agieren jedoch als „vertrauende Verbraucher“ im Markt. Nicht selten entscheidet dabei die Gewohnheit. Durchdacht sind sicherlich nur wenige Vertragsschlüsse. Schon allein aus Zeitgründen können wir uns für eine souveräne Kaufentscheidung nicht die jeweils notwendigen Kompetenzen aneignen.

Und dann gibt es noch zahlreiche Verbraucher, denen es besonders schwerfällt, mit den vielschichtigen wirtschaftlichen Gegebenheiten des Alltags Schritt zu halten. Diese sogenannten „verletzlichen Verbraucher“ stehen als Marktteilnehmer ziemlich im Abseits. Ihnen fehlt etwa die digitale Kompetenz, um die Qualität von Informationsquellen im Internet zu bewerten und gegenüber Anbietern für sich zu nutzen. Auch können sie sich schlechter als andere Verbraucher davor schützen, „über den Tisch gezogen“ zu werden. Hinzu kommt das Problem von „Versorgungsarmut“, z. B. aufgrund steigender Energie- und Mietkosten. Die verletzlichen Verbraucher geraten mehr denn je in Gefahr, abgehängt zu werden – sozial und wirtschaftlich.

Weshalb Verbraucherschutz wichtig ist

Wenn selbst „vertrauende Verbraucher“ in Teilen schutzbedürftig sind, so sind es „verletzliche Verbraucher“ erst recht. Deshalb bedarf es zum einen des Schutzes durch die Gesetzgebung und zum anderen einer anbieterunabhängigen Verbraucherberatung. Zumal Produkte und Dienstleistungen ständig komplexer werden und Verträge selbst für den gebildeten Laien immer weniger zu durchschauen sind – insbesondere in der digitalen Welt. Aufgrund dessen ist es gut und richtig, dass die Rolle der Verbraucher gegenüber Anbietern durch Ge- und Verbote geregelt und vom Gesetzgeber teilweise sogar gestärkt wird.

Ein wichtiger Meilenstein im Jahr 2018 war in diesem Zusammenhang die gesetzliche Verankerung der Musterfeststellungsklagemöglichkeit. Bei Massenschäden muss nicht mehr jeder einzelne Verbraucher das Klagerisiko tragen. Unter gewissen Voraussetzungen kann ein Verband das gemeinsame Interesse der Geschädigten bündeln.

Aktuell geht der Verbraucherzentrale Bundesverband gemeinsam mit dem ADAC im Dieselskandal juristisch gegen die Volkswagen AG vor. In diesem Fall werden auch diejenigen Verbraucher, die eine Auseinandersetzung mit einem großen Konzern scheuen, unterstützt. Das ist gut so. Denn indem Politik und Verbraucherverbände diese Unterstützung leisten, lassen wir Verbraucher – insbesondere die Verletzlichen aber auch die Vertrauenden – nicht allein. Wir geben ihnen die nötige Sicherheit im Umgang mit Anbietern, denen sie strukturell unterlegen sind.

Die Verbraucherzentrale leistet damit auch einen wichtigen Beitrag zum sozialen Zusammenhalt unserer Gesellschaft – in diesen Zeiten nicht ganz unwichtig. Wir treten in unserer Beratung tagtäglich dafür ein, dass Verbraucherprobleme gelöst und Verbraucherrechte gewahrt werden. Ein großes Dankeschön geht in diesem Zusammenhang an unsere engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die finanzielle Förderung der unabhängigen Verbraucherberatung in Niedersachsen ist gut angelegt. Deshalb bedanken wir uns an dieser Stelle herzlich bei unseren Förderern aus Politik und Gesellschaft. Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre!



Randolph Fries,
Vorsitzender



Petra Kristandt,
Geschäftsführerin

Vorsitzender

Geschäftsführerin

AUF EINEN BLICK:

→ VERBRAUCHERKONTAKTE

| | |
|---|------------------|
| Persönlich in Beratungsstellen | 61.626 |
| 0900-Telefonberatung | 2.417 |
| Schriftliche und elektronische Kontakte | 8.103 |
| Teilnehmer an 527 Vorträgen | 9.436 |
| Telefonische Kontakte (Servicetelefon) | 31.915 |
| Teilnehmer an 72 Messen | 7.823 |
| Besucher im Internet | 942.324 |
| Kontaktzahlen gesamt: | 1.063.644 |

→ MITARBEITER (Stand: Mai 2019)

| | Anzahl der Beschäftigten | Umrechnung in Vollzeitstellen* |
|--|--------------------------|--------------------------------|
| Beschäftigte in Geschäftsstelle (Verwaltung, Beratungssupport, etc.) | 18 | 15,0 |
| Beschäftigte in Beratungsstellen | 37 | 25,6 |
| Beschäftigte in befristeten Projekten | 19 | 17,7 |
| Geringfügig Beschäftigte | 6 | |
| Gesamt | 80 | 58,3 |

* 39,8 Wochenstunden

Außerdem beschäftigt die Verbraucherzentrale zeitweise 123 Honorarkräfte (96 Energieberater, 27 juristische und andere Spezialberater)

JAHRESABSCHLUSS 2018

| Einnahmen | Euro |
|---|---------------------|
| Institutionelle Förderung | |
| Finanzhilfe des Landes Niedersachsen | 1.669.924,50 |
| Kommunale Gebietskörperschaften ¹⁾ | 347.422,00 |
| 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⁾ | 219.800,00 |
| Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz ⁵⁾ | 100.000,00 |
| 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⁾ | 244.499,80 |
| Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ⁹⁾ | 228.810,14 |
| Übrige Projekte ¹⁰⁾ | 170.135,94 |
| Eigenmittel ¹¹⁾ | |
| Minderausgabe 2017 | 4.304,26 |
| Betriebsmittelrücklage 2017 | 180.000,00 |
| Projektmittelrückstellung 2017 ¹²⁾ | 65.824,37 |
| Summe der Einnahmen | 5.027.147,78 |
| Ausgaben | |
| Personalkosten | 3.636.706,89 |
| Sächliche Verwaltungskosten | 932.474,26 |
| Betriebsmittelrücklage | 360.000,00 |
| Projektmittelrückstellung 2018 ¹³⁾ | 48.187,29 |
| Investitionen | 39.702,36 |
| Minderausgabe 2018 | 10.076,98 |
| Summe der Ausgaben | 5.027.147,78 |

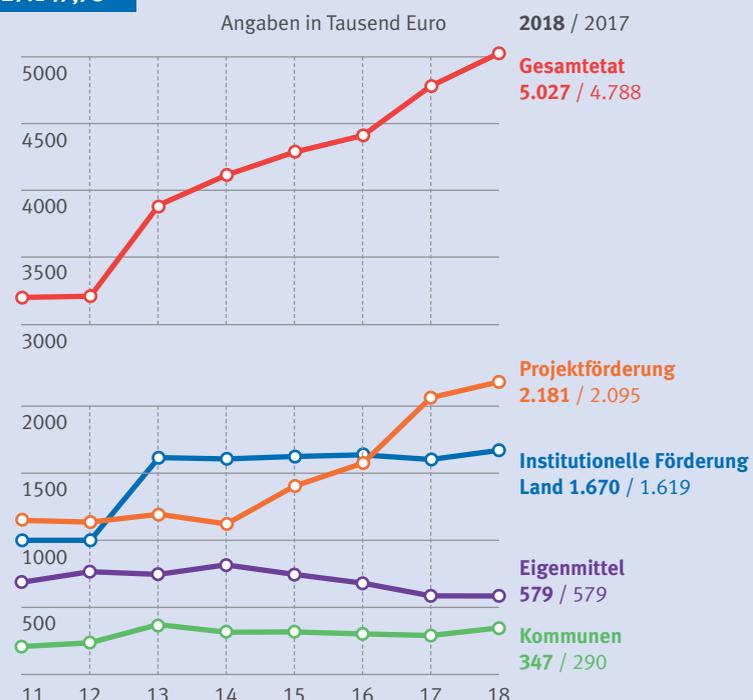
- 1) Folgende Standorte der Verbraucherzentrale werden auf kommunaler Ebene gefördert: Aurich (auch LK), Braunschweig, Celle (auch LK), Göttingen (auch LK), Hannover (auch Region), Lüneburg (auch LK), Oldenburg, Osnabrück, Stade (auch LK), Wilhelmshaven, Wolfsburg
- 2) Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
- 3) Projekt Aufklärungsmaßnahmen auf dem Gebiet der Ernährung
- 4) Projekt Marktwächter Energie für Niedersachsen
- 5) Projekt Verbraucherschutz für Flüchtlinge
- 6) Projekt Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum
- 7) Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
- 8) Projekt Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung
- 9) Projekt Energieberatung
- 10) Projekt Gut essen macht stark
Bundesprojekt Marktwächter Finanzen
Bundesprojekt Marktwächter Digitale Welt
Bundesprojekt Aufbaumarktwächter Energie
- 11) darin enthalten sind: Spenden i. H. v. 2.863,99 €
· Sparkasse Gifhorn-Wolfsburg: 613,56 €
· Sparkasse Göttingen: 766,92 €
· Übrige Einzelspenden unter 500,00 €: 1.483,51 €
- 12) aus Projekt Marktwächter Energie und Projekt Verbraucherschutz für Flüchtlinge
- 13) Projekt Marktwächter Energie: 40.171,59 €
Projekt Verbraucherschutz für Flüchtlinge: 8.015,70 €

ENTWICKLUNG DER EINNAHMEN

Der Gesamtetat erreichte im Berichtsjahr mit knapp über 5,0 Mio. € ein erfreuliches Niveau. Dabei flossen 360.000 € in eine Betriebsmittelrücklage zur Absicherung von zukünftigen Liquiditäts- und Ertragsrisiken. Diese Betriebsmittelrücklage werden wir in 2019 bereits dringend benötigen. In 2019 fehlen der VZN 400.000 € aus folgenden Projekten:

- Der „Marktwächter Energie“ (Projektvolumen: 250.000 €) wird nur noch aus Restmitteln des Jahres 2018 finanziert und läuft im Juni 2019 aus.
- Das Projekt „Verbraucherschutz für Flüchtlinge“ (Projektvolumen: 100.000 €) endete im Februar 2019.
- Das Projekt „Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum“ wurde um 50.000 € reduziert.

Trotz kontinuierlicher jährlicher Kostensteigerungen (Personalkosten, Mieten etc.) muss die VZN seit 2013 mit einer gedeckelten institutionellen Förderung von ca. 1,6 Mio. € (Finanzhilfe des Landes) auskommen. Das führt inzwischen dazu, dass das Land Niedersachsen bei der institutionellen Förderung seiner Verbraucherzentrale mit 20 Cent pro Einwohner im bundesweiten Vergleich auf dem letzten Platz angekommen ist.



→ VERBRAUCHERRECHT

Fast 40 Prozent unserer Beratungen im Jahr 2018 fanden zum Themenbereich Verbraucherrecht statt. Dazu zählen Rechtsfragen zu Kauf- und Dienstleistungsverträgen genauso wie zum Reiserecht oder zu Problemen mit Handwerkern. Im vergangenen Jahr standen Fragen zu Handwerkerdienstleistungen und Gewährleistung sowie zum Thema Reise besonders im Fokus.



Handwerker und Kundendienste – reichlich Scherereien

Eine defekte Waschmaschine sollte der Kundendienst schnell und zu einem angemessenen Preis reparieren. Ebenso schaffen Handwerker bei einem tropfenden Wasserhahn oder dem verstopften Rohr Abhilfe. Auch größere Renovierungen und Umbauten führen die Fachleute durch. Doch leider handeln nicht alle Anbieter im Sinne des Kunden. Das zeigen zahlreiche Anfragen zu Problemen mit Handwerkern und Kundendiensten, die uns tagtäglich erreichen. Damit es möglichst gar nicht erst zu Streitigkeiten kommt, gibt es einige Dinge, die Verbraucher im Vorfeld beachten sollten. Das fängt beim Einholen und der Bewertung von Kostenvorschlägen an und geht bis zur Abnahme der Arbeiten inklusive Mängelbeseitigung. Wir haben die wichtigsten Hinweise für Verbraucher auf unserer Internetseite sowie in einem Faltblatt zusammengestellt. Bei der Suche nach geeigneten Handwerkern spielen Portale im Internet eine große Rolle. Deshalb wurde eine kurze Checkliste erstellt, die Verbrauchern die Suche nach einem geeigneten Portal erleichtert. Zudem informiert sie über Fallstricke.



@ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/handwerker-kundendienste

Geflüchtete als Verbraucher – Nachfrage reißt nicht ab

Nach der Ankunft in Deutschland haben Geflüchtete auch in ihrer Rolle als Konsumenten viele Fragen und Probleme. Hilfestellung für geflüchtete Menschen ermöglichte das erfolgreiche Projekt „Verbraucherschutz für Flüchtlinge“. Mehr als 900 Beratungen führten unsere Experten allein im Jahr 2018 speziell für Geflüchtete durch. Dauerbrenner waren Probleme rund um den Mobilfunk. Sie betrafen Laufzeiten, Rechnungen und die Kündigung von Verträgen. Außerdem hatten Geflüchtete Fragen zu Themen aus den Bereichen Finanzen und Versicherungen. Doch damit nicht genug: Auf Einladung von Kommunen, Ehrenamtsinitiativen und Wohlfahrtsverbänden unterstützten wir zahlreiche Haupt- und Ehrenamtliche in der Flüchtlingsarbeit. In mehr als 80 Veranstaltungen informierten wir

in ganz Niedersachsen zu wichtigen Aspekten des Verbraucherrechts sowie über gängige Abzock-Maschen. Des Weiteren besuchten Gruppen aus Integrations- und Orientierungskursen unsere Regionalzentren. Dort machten sie sich ein Bild über die Angebote der Verbraucherzentrale Niedersachsen.

Unseriöse Online-Partnervermittlung – Rechnungsfrost statt großer Liebe

Immer wieder wenden sich Verbraucher an uns, die von einer Online-Partnervermittlung abgezockt wurden. Die Werbung der Partnervermittler ist überall präsent. Doch wenn Verbraucher nicht aufpassen, werden sie schnell ausgenutzt: Unseriöse Anbieter spielen mit der Hoffnung der Kunden und ziehen ihnen buchstäblich das Geld aus der Tasche. Fragwürdige Leistungen, ungewollte Abo-Abschlüsse und überhöhte Rechnungen führen zu Problemen. Bei manchen Online-Dating-Plattformen kommunizieren Mitarbeiter des Anbieters anstelle echter Singles. Allerdings kann auch bei seriösen Börsen die Suche nach dem Traumpartner im Frust enden. Denn wenn sich schon nach kurzer Zeit herausstellt, dass die Plattform nicht gefällt, können falsch gewählte Vertragslaufzeiten sehr teuer werden.

@ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/internet-telefon/single-dasein-ade-12-tipps-fuer-die-online-partnersuche

Neues Reiserecht – zahlreiche Beratungen zu Reise und Urlaub

„Welche Ansprüche habe ich gegen wen?“ – von der Buchung einer Reise, über die Mitteilung von Änderungen vor dem Abflug, bis zur Geltendmachung von Minderungsansprüchen aufgrund von Mängeln nach Reiseende – der Informations- und Beratungsbedarf der Verbraucher war im Supersommer-Jahr 2018 besonders hoch. Denn seit Jahrzehnten waren nicht mehr so viele Deutsche verreist. Zudem trat im Juli 2018 ein neues Pauschalreiserecht mit einigen verbraucherfreundlichen Neuerungen in Kraft. Allerdings bringt es auch Nachteile für Reisende: Anbieter haben jetzt mehr Freiheiten, gebuchte Leistungen nachträglich zu verändern. Urlauber müssen künftig bis zu 20 Tage vor Reisebeginn noch mit Änderungen rechnen. Reisende können diese nur wegen Unzumutbarkeit oder bei Preiserhöhungen über 8 Prozent ablehnen. Hier war der Rat unserer Experten vielfach gefragt – schließlich geht es teils um hohe Geldsummen. Zusätzlich überreichen wir unser neues Notfall-Kärtchen: Griffbereit für die Geldbörse finden Verbraucher darauf alle nützlichen Telefonnummern. Von „Pass verloren“ bis „Pannenhilfe“ – zur Sicherheit für den Fall, dass unterwegs etwas passiert.



→ BESUCHERBERATUNG

Beratungsthemen rund um das **Verbraucherrecht** (Kaufen/Reklamieren, Handwerker, Reise) waren am stärksten nachgefragt. Der Bereich **Internet und Telefon** stand wie im Vorjahr an 2. Stelle des Rankings. Während die Beratungen zum Thema **Versicherungen** etwas zunahmen, gab es einen leichten Rückgang im Bereich **Finanzen und Altersvorsorge** sowie **Energie und Bauen**. Wie schon in den zurückliegenden Jahren bleibt das Ziel der Sparte **Lebensmittel**, Verbraucher aktiv zu informieren. Persönliche Einzelfallberatung wird zu diesem Thema kaum nachgefragt.

| | |
|---|--------|
| Verbraucherrecht | 38,5 % |
| Versicherungen (davon 8,2 % Kranken-, Pflegeversicherung) | 13,8 % |
| Internet und Telefon | 20,2 % |
| Finanzen und Altersvorsorge (davon 2,4 % Immobilienfinanzierung) | 11,7 % |
| Energie und Bauen (davon 2,4 % Energierecht) | 14,6 % |
| Lebensmittel | 1,2 % |

Marktwächter Energie – etablierter Ansprechpartner für Strom- und Gaskunden

Seit vier Jahren agiert der vom Land Niedersachsen geförderte „Marktwächter Energie für Niedersachsen“ als verlässlicher Ansprechpartner für Verbraucher, die Probleme mit ihrem Strom- oder Gasanbieter haben. Im Jahr 2018 wurden vom Marktwächter-Team erneut hunderte Verbraucherbeschwerden erfasst und analysiert. Der Großteil betraf Probleme mit Abrechnungen oder beim Anbieterwechsel – darunter insbesondere Fälle, in denen der Wechsel ohne die Zustimmung der Kunden erfolgte. Um die Situation von Verbrauchern auf dem Energiemarkt zu verbessern, leitete der Marktwächter in vielen Fällen rechtliche Schritte ein. Hervorzuheben ist etwa die erfolgreiche Klage gegen den Energieversorger Fuxx-Die Sparenergie GmbH, über den sich Verbraucher wegen der intransparenten Ankündigung von Preiserhöhungen beschwert hatten. Ein weiteres Beispiel ist die e:veen Energie eG, die im Jahr 2018 Insolvenz anmeldete und vom Marktwächter zuvor u. a. wegen irreführender Werbung und unrechtmäßigen Abschlagserhöhungen abgemahnt worden war. Im Bereich der Marktuntersuchungen befasste sich der Marktwächter u. a. mit sogenannten Wechselservices. Diese speziellen Online-Portale versprechen, bei Bedarf automatisch einen Anbieterwechsel einzuleiten, damit Verbraucher Geld sparen. Die Untersuchung des Marktwächters zeigte jedoch, dass die Versprechen der Dienstleister oft deutlich überzogen sind.



www.marktwaechter-energie.de



Datensicherheit – biometrische Merkmale sind wertvoll

Generell standen im Jahr 2018 Themen rund um den Datenschutz besonders im Vordergrund. Dies hing nicht zuletzt mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zusammen, die im Mai in Kraft trat. „Leben Sie Datensparsamkeit!“ ist unsere ständig wiederkehrende Aufforderung an Verbraucher. Seit einiger Zeit wird sie ergänzt um den Appell „Geben Sie Ihre biometrischen Daten nicht preis!“. Stattdessen sollten Verbraucher lieber Buchstaben- und Ziffernkombinationen nutzen, um Zugänge zu Bankaccounts, Bezahldiensten oder mobilen Endgeräten zu sichern. Ein Grund: Biometrische Merkmale wie Fingerabdrücke, die Iris des Auges oder die Stimme sind einzigartig. Beispielsweise liegt der per Sensor erfasste Fingerabdruck in riesigen Datenbanken auf zentralen Servern. Werden diese gehackt, kann das für die Betroffenen großen Schaden anrichten. Unser neuer „Kryptonizer“ hilft bei der Erstellung von sicheren Passwörtern.



Digitale Nachlass – Anbieter sind nicht kundenfreundlich

Digitale Verträge mit Messaging-Diensten, sozialen Netzwerken, Fitnessarmband-Anbietern oder „Smarthome“-Anwendungen gehen im Todesfall mit allen Rechten und Pflichten auf die Erben über. Das hat der Bundesgerichtshof (BGH) klargestellt. Doch wie sieht dies in der Praxis aus? Dieser Frage sind wir im Rahmen einer nicht repräsentativen Stichprobe nachgegangen. Dazu wählten wir 14 Anbieter verschiedener Onlinedienste zufällig aus. Wir überprüften, ob Hinterbliebene Benutzerkonten löschen konnten und welche Regelungen im Falle eines Todes galten. Das Ergebnis: Informationen sind schwer auffindbar. Zudem ist es für Hinterbliebene meist sehr umständlich, Zugang zu im Internet eröffneten Accounts zu erhalten oder sie zu löschen. Mehr Transparenz und praxistauglichere Regeln sind deshalb dringend nötig. Vorstellbar wäre etwa, dass Kunden bereits im Benutzerkonto eine Vertrauensperson benennen. Schon zu Lebzeiten sollten Wünsche für den Umgang mit digitalen Benutzerdaten hinterlegt werden können.



www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/internet-telefon/digitaler-nachlass-onlinedienste-im-test

INTERNET UND TELEFON

Mehr als 20 Prozent aller Nachfragen entfielen auf den Themenbereich Internet und Telefon. Damit lag er an zweiter Stelle der Gesamtstatistik. Viele Verbraucher wandten sich an uns, weil sie im Internet abgezockt wurden. Zudem berieten wir, wie in den vergangenen Jahren, zu verschiedenen Problemen mit Telefon- oder Mobilfunkanbietern.

Identitätsdiebstahl – nichts bestellt und trotzdem abgemahnt

Verbraucher suchten häufig Rat bei uns, weil sie Zahlungserinnerungen oder Mahnungen verschiedener Online-Versandhändler bekamen. Allerdings hatten sie dort nie etwas bestellt. Stattdessen waren sie Opfer eines Identitätsmissbrauchs geworden. Fremde bestellten im Namen der Betroffenen Waren, die sie an eine andere Adresse liefern ließen. Verbraucher sollten genau überlegen, auf welchen Internetseiten sie persönliche Daten eingeben. Eine Masche der Kriminellen: Um Daten abzugreifen, sind Shopseiten nicht verschlüsselt, Verbraucher geben Adress- und Kreditkartendaten ein, die dann missbräuchlich eingesetzt werden. Große Resonanz fand gegen Jahresende eine Veranstaltung mit dem Landeskriminalamt (LKA). VZN und LKA warnten gemeinsam vor Internetkriminalität in der Weihnachtszeit.

Rundfunkbeitrag – Vermittlung bei Schwierigkeiten mit dem Beitragsservice

Ein Rundfunkbeitrag pro Wohnung – was einfach klingt, führt immer wieder zu Problemen. Mehr als 1.300 Verbraucher suchten bei uns Hilfe, weil sie Schwierigkeiten mit dem Rundfunkbeitragssystem hatten. Zahlreiche Verbraucher verstanden nicht, weshalb der Beitragsservice sie angeschrieben hatte. Zudem waren häufig Zahlungsaufforderungen und -zeiträume sowie Zwangsvollstreckungen oder fehlgeschlagene Befreiungen unklar. Missverständliche bzw. missverstandene telefonische Auskünfte des Beitragsservice kamen teilweise hinzu. Wir bewerteten jeden Sachverhalt individuell und unterbreiteten Lösungsvorschläge. Wenn nötig, setzten wir uns schriftlich für die Belange der Ratsuchenden ein. Des Weiteren fällte das Bundesverfassungsgericht im Jahr 2018 eine wichtige Entscheidung: Die grundsätzliche Verpflichtung Rundfunkbeiträge zu zahlen ist nicht zu beanstanden und verfassungsgemäß. Lediglich in einem Punkt trat eine Änderung in Kraft: Der Beitrag für die Zweitwohnung entfällt. Im Zusammenhang mit diesem Urteil entstand zusätzlicher Beratungsbedarf bei den von dieser Regelung betroffenen Verbrauchern.

VIDEOBERATUNG: BEQUEM VON ÜBERALL

Als erste Verbraucherzentrale in Deutschland bieten wir seit mehr als einem Jahr Beratungen per Video an. Bürgerinnen und Bürger können unterwegs mit dem Smartphone oder bequem von zu Hause aus unsere Experten befragen. Die Erfahrungen sind sehr positiv: Ob der LKW-Fahrer, der die Videoberatung auf dem Rastplatz nutzt, der niedersächsische Verbraucher der ein Mietwagenproblem per Videochat von Brasilien aus klärt, oder die Mutter, die uns kurz vor dem Abholen ihrer Kinder aus der KiTa kontaktiert – die Nutzer sind begeistert. Hin und wieder auftretende

technische Schwierigkeiten, wie Verbindungsprobleme, bleiben bei diesem Pilotprojekt nicht aus. Hier zeigt sich, welches Neuland ein Videoberatungsangebot in seiner technischen Komplexität immer noch darstellt. Die gesammelten Erfahrungen werden auch von anderer Seite genutzt: Als Vorreiter auf diesem Gebiet sind wir Ansprechpartner und Ratgeber für andere Verbände und Institutionen, die eine Videoberatung planen.



www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/videoberatung

→ FINANZEN UND ALTERSVORSORGE

Rund 12 Prozent aller Beratungen fanden zu den Themen Finanzen und Altersvorsorge statt. Nach wie vor fragen sich viele Verbraucher, wie sie für die Zukunft finanziell vorsorgen können. Die enorme Vielfalt an Geldanlageformen, unverständlichen Produktinformationen und verhängnisvollen Klauseln im Kleingedruckten macht es Verbrauchern schwer, ihr Geld sicher und gewinnbringend anzulegen.

Altersvorsorge für Berufsstarter – den Durchblick behalten

Hohe Ausgaben für Wohnen und Lebensunterhalt müssen bei Berufsanfängern häufig von einem schmalen Einstiegsgehalt bezahlt werden. Vielleicht kommen sogar noch Schulden aus der Ausbildung hinzu. Da bleibt vielen Berufsstartern kein finanzieller Spielraum mehr. Trotzdem müssten sie eigentlich so früh wie möglich Altersvorsorge betreiben. Denn der Zeitfaktor spielt in der Anspannphase eine entscheidende Rolle.

Können Berufsanfänger Geld für die Vorsorge abgeben, wird es bei der Wahl der richtigen Produkte kompliziert: Eine Betriebsrente, der Erwerb einer Immobilie, ETF-Sparpläne oder andere Angebote haben jeweils Vor- und Nachteile. Wir halfen jungen Verbrauchern den Durchblick im Dschungel der Möglichkeiten zu behalten. Zusätzlich erstellten wir in 2018 eine handliche Pocket-Info, die es natürlich auch online gibt. Darin finden sich kurze und praktische Tipps, unter anderem eine Antwort auf diese Frage: Ist es sinnvoll, einen ETF per Robo-Advisor verwalten zu lassen?



Online-Check Basiskonto – Preisvergleich kaum möglich

Ein Basiskonto ist für finanzschwache Verbraucher gedacht. Sie sollen am Zahlungsverkehr teilnehmen können und nicht ohne Girokonto dastehen. Manche Banken verlangen dafür keine Kontoführungsgebühren, andere bis zu 12,50 Euro monatlich. Es versteht sich von selbst, dass ein Kostenvergleich für die Menschen für die das Basiskonto gedacht ist, besonders wichtig ist. Doch daran hapert es. Dies förderte unser Online-Check zutage. Nicht einmal die Hälfte der Anfang September 2018 von uns untersuchten Anbieter bot online Preisinformationen zum Basiskonto an. Das ist ein Ergebnis des Checks, den wir in elf niedersächsischen Städten, auf den Internetportalen von Volks- und Raiffeisenbanken sowie PSD- und Sparda-Banken durchführten. Zwar zeigte die Stichprobe auch, dass einige Anbieter vorbildlich über die Entgelte informieren. Unverständlich ist allerdings, wenn Preise für normale Girokonten online ausgewiesen werden, Informationen zum Basiskonto jedoch fehlen.

Aktionstage – Altersvorsorge für junge Leute

Während mehrerer Aktionstage in unseren Regionalzentren boten wir speziell für junge Leute kostenlose Vorträge zur Altersvorsorge an. Unsere Finanzexperten gaben einen Einblick in Anlageformen und Produkte. Zudem zeigten sie, wie Kosten, Provisionen und Garantieverprechen die Rendite vernichten können und welche Anlageformen am rentabelsten sind.

→ VERSICHERUNGEN

Rund 6 Prozent aller Anfragen entfielen auf den Bereich Versicherungen. Der unabhängige Check des eigenen Versicherungsbedarfes, Informationen zu Sach- und Risikoversicherungen oder unsere Beratung im Schadensfall wurden in Anspruch genommen.

Verbraucherinfo zu Versicherungen – welche ist Pflicht, welche Kür?

Einige Versicherungen wie die Kranken- oder Pflegeversicherung sind für alle Bürger gesetzlich verpflichtend. Die meisten Versicherungen auf dem Markt sind allerdings freiwillig. Doch wogegen sollten sich Verbraucher versichern? Für welche Versicherungen lohnt es sich, teils viel Geld auszugeben? In Kooperation mit anderen Verbraucherzentralen haben wir dazu eine praktische Verbraucherinfo herausgegeben. Besonders hilfreich: Per Kurz-Checkliste lässt sich schnell der eigene Bedarf feststellen. Nützliche Tipps ergänzen die Info. Lesezeit: Ungefähr fünf Minuten. Danach sind Verbraucher in das Thema eingestiegen. Die beste Basis, um anschließend unsere unabhängige Versicherungsberatung in Anspruch zu nehmen. Dort geht es dann unter anderem um wichtige vertragliche Details.

Berufsunfähigkeitsversicherung – je jünger, desto besser

Für die Berufsunfähigkeitsversicherung gilt: Je jünger und gesünder die zu versichernde Person, desto niedriger der Beitrag. Können sich junge Menschen die Prämien leisten, sollten sie einen Abschluss in Erwägung ziehen. Wir haben deshalb ein Info-Heft speziell für die Zielgruppe „junge Leute“ verfasst. Darin finden sich lebensnahe Fall- und Rechenbeispiele. Eine Expertin der Verbraucherzentrale berichtet aus ihrem Beratungsalltag und gibt Tipps, die den Weg zum Abschluss erleichtern.



→ GESUNDHEIT

Im Gesundheitsbereich suchten fast doppelt so viele Verbraucher wie im Vorjahr Unterstützung bei Kranken- und Pflegeversicherungsthemen, nämlich 8 Prozent. Dabei standen Beitragsfragen im Vordergrund.

Die Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung (GKV), generelle Beitragsfragen und Tarifwechsel in der privaten Krankenversicherung (PKV) waren, wie schon im vergangenen Jahr, die gefragtesten Beratungsthemen. Privat Krankenversicherte sehen sich mit steigenden Beiträgen konfrontiert. Irgendwann erdrückt sie die Sorge vor der finanziellen Last im Alter. Wer sich allerdings einmal für die PKV entschieden hat, kann nicht einfach in die GKV zurückkehren. Ein Zugang zur GKV besteht nur für Versicherungspflichtige oder wenn die Voraussetzungen für eine Familienversicherung gegeben sind. Dazu müssen die Betroffenen ihre Lebenssituation ändern und beispielsweise Arbeitsstunden reduzieren. Ziel ist es, auf diese Weise eine Versicherungspflicht auszulösen oder die Voraussetzungen für eine Familienversicherung zu schaffen. Allerdings lohnt sich nicht in allen Fällen die Rückkehr – eine Einzelfallprüfung ist zwingend erforderlich. Unsere Experten standen hierbei zahlreichen Verbrauchern mit Rat und Tat zur Seite. Zudem waren Pflege- und Krankenzusatzversicherungen Thema in der Beratung.

→ PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Verbraucherzentrale Niedersachsen bleibt ein wichtiger Ansprechpartner für die Medien. Bei den mehr als 700 Presseanfragen ging es u. a. um unseriöse Inkassounternehmen, die neue Datenschutzgrundverordnung, Ärger mit Energieanbietern, die neuen Regeln zum Reise-recht sowie um intransparente Versicherungs- und Altersvorsorgeverträge. Mit 126 Pressemitteilungen und 18 Pressegesprächen informierten wir die Medien aktiv über verbraucherrelevante Themen. Wichtige Informationen erhielten Ratsuchenden zudem über die Social-Media-Kanäle.



ENERGIE UND BAUEN

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie und feierte 2018 bundesweit ihr 40-jähriges Bestehen.

Heizungs- und Regelungstechnik, baulicher Wärme- und Hitzeschutz, die Nutzung erneuerbarer Energien, Strom sparen oder Heizen und Lüften sowie Fördermöglichkeiten – mehr als 14.000 Verbraucher suchten zu diesen und anderen Themen Beratung. Das entspricht einem Zuwachs von 21 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Besonders die hochwertigen Vorort-Beratungen erhöhten sich mit fast 5.000 Checks um 58 Prozent. Die Kooperationen mit Gebietskörperschaften und Energieagenturen konnten durch den Ausbau der Zusammenarbeit mit der Klimaschutz- und Energieagentur Niedersachsen (KEAN) ausgeweitet werden. Mit der Kampagne „Gut beraten: Energiesparen“ wurden in drei Landkreisen 470 Gebäude-Checks durchgeführt. Im Rahmen von 12 Kampagnen zum Thema „clever heizen“ erreichten unsere Experten über 1.300 Hauseigentümer mit dem Gebäude-Check. Darüber hinaus fanden zehn Kampagnen zur Frage der solaren Eignung statt. Zur Bewältigung der hohen Beratungsnachfrage vor Ort stockten wir die Anzahl der Berater um mehr als 25 Prozent auf 95 Experten im Jahr 2018 auf.

@ www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

LEBENSMITTEL

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

Marktcheck faire Schokolade – wie viel Auswahl bieten Supermärkte?

Vor Jahren gab es fair gehandelte Schokolade nur in Welt- oder Naturkostläden zu kaufen. Seit längerer Zeit ist sie auch in Supermärkten, Discountern und Drogerien erhältlich. Doch wie sieht es dort mit der Auswahl und Preisgestaltung aus? Das wollten unsere Ernährungsexpertinnen genauer wissen. Deshalb führten sie einen niedersachsenweiten Marktcheck in 17 Geschäften durch. Das Ergebnis: Nur drei Märkte boten keine Faire Schokolade an. Sechs Geschäfte hatten weniger als fünf Sorten im Programm. Eine Vielfalt wie bei konventionellen Produkten hatten Welt-, Naturkost- und Bioläden in den Regalen – mit zehn bis 27 verschiedenen Schokoladen. Überraschender Spitzenreiter war jedoch ein Discounter mit einer Auswahl von 28 FAIRTRADE-zertifizierten Sorten. Erstaunlich auch die Preisspanne: Sie lag zwischen 0,49 und 3,11 Euro pro 100 Gramm Schokolade. Generell nimmt die Verfügbarkeit fairer Schokolade zu. Da teilweise fair gehandelte mit konventionellen Rohstoffen gemischt werden dürfen, sollten Verbraucher bei der Zutatenliste allerdings genau hinsehen.



Nahrungsergänzungsmittel für Kinder – sinnlos, teuer und überdosiert

Für Kinder werden Nahrungsergänzungsmittel mitunter in Form von Bärchen, Autos, Drops oder Fruchtgummis angeboten. Das erhöht die Gefahr, dass Tabletten als Süßigkeiten angesehen werden und Kinder zu viel davon zu sich nehmen. Bundesweit nahmen die Verbraucherzentralen insgesamt 26 frei verkäufliche Produkte unter die Lupe. Sie bewerteten die Zusammensetzung, Kennzeichnung, Darreichungsform und Werbeaussagen. Erschreckend: Viele der angebotenen Nahrungsergänzungsmittel überschritten die Referenzwerte für Kinder. Einige der Produkte dürften gar nicht auf dem Markt sein, weil die verpflichtende Meldung beim Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit fehlte. Gesundheitsversprechen fanden sich dafür in Hülle und Fülle. Das teuerste Produkt des Marktchecks kostete bei täglicher Anwendung stolze 522 Euro im Jahr. Fazit: Nahrungsergänzungsmittel sollten allenfalls bei gesundheitlichen Problemen nach Rücksprache mit dem Kinderarzt verabreicht werden. Ansonsten sind sie sinnlos und teuer.

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.

„Trinken mit Spaß – Wasser marsch!“

So lautete das Jahresmotto 2018 von „KiTa auf EssPedition“ dem Mitmachangebot für gutes Essen und Trinken in Kindertagesstätten. Das Ernährungsteam warb bei Kindern und KiTa-Mitarbeitern für den Durstlöcher Wasser. Denn oft vergessen kleine Leute vor lauter Spielen das Trinken. Attraktive Trinkstationen mit frischen Kräutern, Obst- oder Gemüseschnitzen animieren sie dazu, genügend Flüssigkeit aufzunehmen. Zudem besteht bei jüngeren Kindern noch die Möglichkeit, Weichen für die späteren Trinkgewohnheiten zu stellen. Dazu eignet sich auch der Parcours „Wasser marsch!“. Auf spannende Weise können KiTa-Kinder die Welt des Wassers und seine vielen Funktionen erkunden.



Schule auf EssKurs – Sterne für gute Schulverpflegung

Ausgewogenes und bedarfsgerechtes Essen anbieten, eine neue Mensaplanen oder verbesserte organisatorische Prozesse, wie die Reduzierung von Wartezeiten an den Ausgabestellen – die Gründe, weshalb niedersächsische Schulen Jahr für Jahr bei „Schule auf EssKurs“ mitmachen, sind vielfältig. Das wichtigste dabei ist, dass die umgesetzten Maßnahmen nachhaltig wirken. 22 Schulen zeichnete unser Ernährungsteam im Jahr 2018 mit Sternen aus. Die Ergebnisse und Ideen können sich sehen lassen: So wurden etwa bebilderte Speisepläne sowie eine Lärmampel in einer Mensa installiert, Gemüse und Kräuter angebaut, Verpackungsmüll gesammelt und Kochbücher erstellt, die verschiedene Esskulturen widerspiegeln. Darüber hinaus veranstaltete das Ernährungsteam im Jahr 2018 viele Fortbildungen in KiTa und Schule und beriet zahlreiche Einrichtungen. Ein besonderes Highlight war die Schultagung „Schulverpflegung in Bewegung“.

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

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: Druckhaus Pinkvoss, Hannover
www.druckhaus-pinkvoss.de
Fotos: Verbraucherzentrale Niedersachsen,
Mieterbund

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

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

ORGANISATION (Stand: Mai 2019)

→ 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
Catarina Köchy (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, 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
Gabriele Peters, Christina Graf

Stabsstelle Politik und Projekte
Arnd Onnasch

Qualitätssicherung
Marvin Momberg

Zentrale Dienste, Verwaltung, Controlling
Dr. Ursel Selent

Online-Redaktion
Elke Spang, Sandra Wuttke

Produktmanagement Gesundheit/Pflege
Kai Kirchner

Produktmanagement Verbraucherrecht
Mona Maria Semmler

Produktmanagement Finanzdienstleistungen
Andreas Gernt

Produktmanagement Telekommunikation/Internet
Kathrin Körber

Produktmanagement Lebensmittel
Dr. Janina Willers

→ Projekte Land

Aufklärungsmaßnahmen auf dem Gebiet der Ernährung, Marktwächter Energie für Niedersachsen, Wirtschaftlicher Verbraucherschutz, Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum

→ Projekte Bund

Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung, Gut essen macht stark, Energieberatung, 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, Tiana Preuschoff
- **Celle:** Christina Ruge, Svenja Peters
- **Göttingen:** Elke Tiebel, Jutta Heuer, Annette Leditschke-Friedrichs, Ilsemarie Luttmann, Dagmar Mai
- **Hannover:** Kai Kirchner, Brigitte Ahrens, Gunnar Bortfeldt, Rotraud Mahlo, Ingeborg Müller
- **Lüneburg:** Sabine Oppen-Schröder, Sabrina Sachau
- **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

→ 90 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

