



JAHRES BERICHT 2023

verbraucherzentrale

Niedersachsen

VERBRAUCHERKONTAKTE

Im Jahr 2023 blieb die Nachfrage der Verbraucherinnen und Verbraucher weiterhin anhaltend hoch. In unterschiedlichsten Themenbereichen ließen die Probleme nicht nach.

Vielfältige Fragen zum Energierecht und zu energetischen Einsparmaßnahmen, zahlreiche Vertragsprobleme online und offline, Schwierigkeiten beim Reisen oder Ärger mit Handwerkern und Kundendiensten beschäftigten die Ratsuchenden. Auch der Bereich Telefonie, Internet und Mobilfunk war permanent stark nachgefragt und landete in den „Top 5“ wieder auf Platz drei. An der Spitze lagen, wie schon im Jahr 2022, Themen rund um den Bereich „Energie“. Insgesamt stehen die Bürgerinnen und Bürger, im weit gefassten Feld „Verbraucherrecht“, ständig veränderten Herausforderungen gegenüber. Die Ursachen hierfür liegen teils in neuen Gesetzen und Rechtsprechungen, häufig in der mangelnden Zuverlässigkeit der Anbieter, aber auch in Auswirkungen der Digitalisierung begründet. Äußerst komplexe Fragestellungen sind eine zu beobachtende Folge sowie eine generelle Unübersichtlichkeit die bei manchen Verbraucherinnen und Verbrauchern bis hin zur Überforderung führt.



DIE TOP 5

DER BERATUNGSTHEMEN 2023



BESCHÄFTIGTE

(Stand: 31.12.2023)

MITARBEITENDE	ANZAHL DER BESCHÄFTIGTEN	UMRECHNUNG IN VOLLZEITSTELLEN*
in Geschäftsstelle	30	28,7
in Beratungsstellen	48	38,2
in Projekten	37	28,8
Geringfügig Beschäftigte	3	
GESAMT	118	95,7

*(39,8 Wochenstd.)

HONORARKRÄFTE	
Energieberater/-beraterinnen	116
Rechtsanwälte/Rechtsanwältinnen u. ä.	26
Honorarkräfte sonstige	1
GESAMT	143

JAHRESABSCHLUSS 2023

EINNAHMEN	EURO
Institutionelle Förderung	
Finanzhilfe des Landes Niedersachsen	3.584.124,71
Kommunale Gebietskörperschaften (1)	316.763,00
Projektförderungen	
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (2)	255.000,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (3)	130.000,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (4)	275.000,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (5)	350.000,00
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (6)	608.616,74
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (7)	279.000,00
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (8)	253.718,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (9)	274.635,46
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (10)	537.972,00
Übrige Projekte (11)	375.984,73
Zweckgebundene Zuschüsse	
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (12)	319.000,00
Eigenmittel und Rücklagen	
Eigenmittel (13)	687.860,62
Betriebsmittelrücklage 2022	372.000,00
Instandhaltungsrücklage 2022	80.000,00
Investitionsrücklage 2022	240.000,00
Minderausgabe 2022	471,20
SUMME DER EINNAHMEN	8.940.146,46

AUSGABEN	EURO
Personalkosten	5.995.505,04
Sächliche Verwaltungskosten	1.484.977,29
Betriebsmittelrücklage 2023	400.000,00
Instandhaltungsrücklage 2023	80.000,00
Investitionsrücklage 2023	240.000,00
Sonstige Rücklage 2023	436.000,00
Investitionen	302.940,70
Minderausgabe 2023	723,43
SUMME DER AUSGABEN	8.940.146,46

ENTWICKLUNG DER EIGENEINNAHMEN

Dank zusätzlicher Mittel aus dem Nachtragshaushalt des Landes ist die Finanzlage der VZN erfreulich stabil. Daher konnte insbesondere für den Themenbereich Energie zusätzliches Personal gewonnen werden, um die hohe Beratungsnachfrage zu bewältigen. Dennoch ist die Gesamtfinanzierung der VZN langfristig gesehen nicht planungssicher, weil ein großer Teil des Haushalts über Projekte finanziert wird, die oft eine kurze Laufzeit und ein definiertes Ende haben, beispielsweise das Projekt „Energiepreissteigerungen“ für etwas länger als zwei Jahre. Kurze Projektlaufzeiten führen außerdem zu einer hohen Mitarbeiterfluktuation, welche die VZN zusätzlich belasten. Zur Absicherung von Liquiditäts- und Ertragsrisiken wurde eine Betriebsmittelrücklage von 400.000 Euro eingestellt. Zusätzlich zu den Rücklagen für Investitionen bzw. Instandhaltungen wurde 2023 erstmals eine "sonstige Rücklage" gebildet, mit der auch Aufwendungen für Tarifsteigerungen abgesichert werden.

- 1 | Folgende Standorte der Verbraucherzentrale werden auf kommunaler Ebene gefördert: Aurich (auch LK), Braunschweig, Celle (auch LK), Göttingen (auch LK), Landeshauptstadt Hannover, Region Hannover, Lüneburg (auch LK), Oldenburg, Osnabrück, Stade (auch LK), Wolfsburg
- 2 | Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2023 – 2025“
- 3 | Projekt „Vernetzungsstelle Kitaverpflegung Niedersachsen 2021 – 2024“
- 4 | Projekt „Aufklärungsmaßnahmen auf dem Gebiet der Ernährung 2023“
- 5 | Projekt „Stärkung des Verbraucherschutzes im Ländlichen Raum 2021 – 2023“
- 6 | Projekt „Kampagne zur Eindämmung der Lebensmittelverschwendung und Stärkung der Lebensmittelwertschätzung in Niedersachsen 2022 – 2023“
- 7 | Projekt „Energiepreissteigerungen: Verbraucher schützen – Energiekosten senken 2022 – 2023“
- 8 | Projekt „Maßnahmen zur Information der Verbraucherinnen und Verbraucher im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes durch die Verbraucherzentralen 2023 – 2025“
- 9 | Projekt „Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung 2023“

- 10 | Projekte zur Energieeinsparberatung weitergeleitet über den vzbv
- 11 | Projekt „Qualitätsentwicklung und -sicherung bei der Verpflegungsgestaltung in der öffentlich geförderten Kindertagespflege – Fachberatungsstellen als Multiplikatoren“
Projektkoordinierung der Verbraucherzentralen zu 9)
Projekt vzbv „Verbraucher stärken im Quartier“ in WHV
Projekt vzbv „Gut Essen macht stark“
vzbv Netzwerkgruppen
- 12 | Zuschuss für Investitionen „Digitalisierung der Verbraucherberatung 2021 – 2023“
- 13 | darin enthalten sind: 224.245,99 EUR aus Marktbeobachtung vzbv
darin enthalten sind: 40.598,90 EUR aus Projekt „Klimalabel“ Uni Göttingen
darin enthalten sind: Spenden i. H. v. 5.405,33 EUR
■ Sparkasse Gifhorn-Wolfsburg: 613,56 EUR
■ Sparkasse Göttingen: 766,92 EUR
■ Übrige Einzelspenden unter 500,00 EUR: 4.024,85 EUR

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	3
Überfordernde Verbraucherwelt	4
Verbraucherrecht und Energieberatung	8
Personalgewinnung in Zeiten des Fachkräftemangels	10
Hinter den Kulissen: Besuch beim Facility Manager	12
Fakeshop-Finder, Lebensmittelkampagne und Haustürgeschäfte	14
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	16
Beratungsstellen und Beratungsthemen	18
Instagram-Präsenz	20
Organisation/Impressum ab Seite	22

“Das Geschäftsverhalten dieses Unternehmens stimmt mich einmal mehr wütend! Ich danke Ihnen und der Verbraucherzentrale sehr für Ihre Hilfe!”

STATEMENT EINES
ZUFRIEDENEN
VERBRAUCHERS
GEGENÜBER EINER
BERATERIN

VORWORT

„Dar is nien verlaat to!“, sagte man früher auf Plattdeutsch. Heute heißt es: „Kein Verlass drauf“. Das Gegenteil von zuverlässig. „Zuverlässigkeit“ ist ein wichtiges Wort in unserem Sprachgebrauch. Es drückt in erster Linie eine klare Haltung aus: Vertrauenswürdigkeit und Glaubwürdigkeit.

Wie ist es aktuell um die Zuverlässigkeit von Anbietern verschiedener Branchen bestellt? Um es vorwegzunehmen: Nicht sehr gut. Eine störungsfreie Urlaubsreise? – Dar is nien verlaat to. Die wird, die Streiks ausgenommen, für Verbraucherinnen und Verbraucher generell immer seltener. Lesen Sie dazu ein Interview mit unserer Reiserechtsexpertin im vorliegenden Bericht.

Vertrauenswürdige Onlineshops? Klar, die gibt es. Aber es sind zu viele Fakeshops auf dem Markt, weiß unsere Internetrechtsexpertin zu berichten. Die Anzahl ist so hoch, dass wir einen Fakeshop-Finder im Netz bereitstellen – mit großem Erfolg. Wie sieht es mit glaubwürdigen Angeboten von Energie- oder Telekommunikationsanbietern aus? Na ja – manch' ehrliche Unternehmen gibt es wohl in diesem Bereich der Daseinsvorsorge. Allerdings: Die Tricks und Abzock-Maschen in diesen rechtlich hoch komplexen Geschäftsfeldern werden immer ausgefeilter. Verbraucherinnen und Verbraucher verlieren ggf. viel Geld und Vertrauen. Doch ist Kundenvertrauen nicht eigentlich die härteste Währung für Unternehmen?

Dass Banken und Sparkassen die Leitzinserhöhungen in Form von höheren Zinsen auf Guthaben unverzüglich an ihre Kunden weitergeben – das müsste eigentlich selbstverständlich sein, oder? Wieder „nein“. Stattdessen wird der Profit ggf. durch erneute Gebührenerhöhungen maximiert. Integre Geschäftsmodelle, Verlässlichkeit für die Kundinnen und Kunden? Zu oft Fehlanzeige.

Um es einmal deutlich klarzustellen: Wer ein Produkt oder eine Dienstleistung verkauft, will Geld verdienen und Gewinn erzielen. Das ist völlig in Ordnung. Was nicht in Ordnung ist: Dass Kundinnen und Kunden sich auf Leistungen, die sie bezahlen, immer weniger verlassen können. Und es hat den Anschein, dass das Kundenvertrauen vielen Unternehmen egal ist. Wer als Anbieter diese Haltung vertritt, sorgt für Frust und Ohnmachtsgefühle bei den Betroffenen und ist letztlich auch mitverantwortlich dafür, dass die Demokratie Schaden nimmt. Denn: Wenn essentielle Werte wie Verlässlichkeit, Verbindlichkeit und Vertrauen unterlaufen werden, ist das nicht förderlich für den Zusammenhalt der Gesellschaft.

Wir freuen uns, dass wir als Verbraucherzentrale demgegenüber in der Bevölkerung nach wie vor ein sehr hohes Maß an Vertrauen genießen. Fachlich fundierte, unabhängige und zuverlässige Problemlösungen – das wird von den zahlreichen niedersächsischen Ratsuchenden wertgeschätzt und honoriert. In einer von unserem Bundesverband vzbv im Jahr 2023 in Auftrag gegebenen forsa-Umfrage gaben 68 Prozent von 1.500 Personen an, dass sie Verbraucherorganisationen sehr stark bzw. eher stark vertrauen, wenn es um den Schutz ihrer Interessen geht. Lediglich der eigenen Familie und Freunden wird noch mehr vertraut ...

Verlässlich, wie jedes Jahr, halten Sie nun diesen aktuellen Jahresbericht in Ihren Händen. Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und bedanken uns herzlich für die Unterstützung unserer Arbeit. Mit Ihrer Entscheidung für eine solide, planungssichere Finanzierung stützen Sie die verlässliche Säule „unabhängige Verbraucherberatung“ im gesamtgesellschaftlichen Gefüge.

RANDOLPH FRIES
VORSTANDSVORSITZENDER

PETRA KRISTANDT
GESCHÄFTSFÜHRERIN



KEIN VERLASS MEHR?

Eine überfordernde Verbraucherwelt – oder: Geschichten von Glasfaseranschlüssen, Fakeshops, Internetausfällen und Abzocke mit KI

SEIT MEHR ALS ZEHN JAHREN IST KATHRIN BARTSCH UNSERE EXPERTIN FÜR DIE DIGITALE WELT. „DER UMGANG VIELER ANBIETER MIT DEN VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHERN IST DEUTLICH SCHLECHTER GEWORDEN“, STELLT SIE JETZT FEST UND ERGÄNZT: „MIR FEHLEN VERLÄSSLICHKEIT UND EINE KOMMUNIKATION AUF AUGENHÖHE.“

KATHRIN BARTSCH
REFERENTIN TELEKOMMUNI-
KATION / INTERNET



Frau Bartsch, auf die Verbraucherzentrale ist Verlass, symbolisiert das Titelbild dieses Jahresberichtes. Was hingegen ist da bei manchen Anbietern los?

Zunächst einmal vorangestellt: Die analoge und digitale Welt in der sich Verbraucherinnen und Verbraucher bewegen ist komplex, auch für die Anbieter. Die Unübersichtlichkeit nimmt immer weiter zu, während gleichzeitig die Verlässlichkeit von Seiten der Unternehmen zu wünschen übrig lässt. Das ist keine gute Grundlage für vertrauensvolle Geschäftsbeziehungen zwischen Anbietern und Konsumenten.

Woran machen Sie das fest?

Nehmen Sie das große Thema „Glasfaserausbau“. Gefühlt läuft da wenig rund. Wir haben dazu zahlreiche Verbraucherbeschwerden. Von Anbieterseite heißt es dann nur, es sei ein Mammutprojekt. Das ist es sicher auch. Aber woran hakt es denn eigentlich? Glasfasernetzanbieter, Baufirmen, Behörden oder Politik – jeder schiebt die Probleme auf den Anderen. Das ist aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger, die auf den angepriesenen Glasfaserausbau vertrauen, alles andere als zuverlässig.

Welchen konkreten Inhalt haben die Verbraucherbeschwerden, die bei Ihnen ankommen?

Da gibt es die Verbraucherinnen und Verbraucher, die zwingend auf einen Glasfaseranschluss angewiesen sind, weil sie diesen für ihre Arbeit im Homeoffice benötigen. Dann gibt es diejenigen, die als Familien aufgrund der Digitalisierung die leis-

tungsfähigere Verbindung haben möchten. Je mehr Leben sich im digitalen Raum abspielt, desto wichtiger wird ein familiärer Glasfaseranschluss. Arbeiten, Fernsehen, Streamen, Gaming – alles gleichzeitig. Das muss technisch bewältigt werden. Jetzt kommt da beispielsweise jemand vom Vertrieb eines Glasfaseranbieters an die Haustür: „Dieses Jahr gibt es den Anschluss bei Ihnen“, heißt es dann. Die Verbraucherinnen und Verbraucher schließen einen Vertrag. So weit, so gut. Doch die Zeit vergeht. Das Jahr ist um. Irgendwie läuft es nicht weiter. Der Tiefbau und am Ende das – bildlich gesprochene – „Umlegen des Schalters“ verzögern sich immer mehr. Deshalb kommen viele frustrierte Ratsuchende zu uns, die sich verschaukelt fühlen. Der Vertrieb geht forsch voran, doch auf unser Nachhaken beim Anbieter wird bewusst schon gar kein Zeithorizont mehr genannt. Wir helfen

Anbieter können die Betroffenen trotz höherer Gewalt nicht ohne Leistungen dastehen lassen. Wir fordern die Unternehmen auf, den Verbraucherinnen und Verbrauchern Ersatzleistungen anzubieten. Eine zusätzliche SIM-Karte, ein mobiler Router – da ist vieles möglich. Einige Anbieter kamen dem trotz Überschwemmung oder Frost nach – andere leider nicht. Teils meldeten sie zurück, sie seien mit Reparaturen und umfangreichen Baumaßnahmen überlastet.

Es gibt doch vielfältige Kontaktmöglichkeiten, die Telekommunikationsanbieter für ihre Kundinnen und Kunden geschaffen haben. Warum ist es für Verbraucherinnen und Verbraucher so schwierig ihre Rechte durchzusetzen?

Kontaktmöglichkeiten gibt es einige, das ist richtig. Da kommt es natürlich auch auf den Anbieter an. Teilweise ist es ein Desaster, teilweise funktioniert der Kontakt gut. Was ich jedoch feststelle, ist Folgendes: Verbraucherinnen und Verbraucher können per Mail, telefonisch, in Hilfeforen, über Chats bzw. Chatbots, auch über zig Social-Media-Kanäle oder Messenger-Apps in Kontakt mit den Anbietern treten. Viele Kanäle zu nutzen, heißt allerdings leider nicht, dass es etwas bringt. Da wären wir wieder beim Thema „Verlässlichkeit“. Manchmal habe ich den Eindruck, dass sich einige Anbieter hinter ihren Servicekanälen regelrecht verschanzen. Marketingmäßig sieht der Service nach außen hin toll aus. Dahinter verbirgt sich ggf. aber nicht viel.

Ein Beispiel: Ein Betroffener trifft in der Hotline eine Absprache mit dem Anbieter. Kurz darauf erhält er ein Standardschreiben in dem die besprochenen Inhalte gar nicht vorkommen. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher fühlen sich dann verständlicherweise verschaukelt. Der Umgang mit den Kundinnen und Kunden ist deutlich schlechter geworden. Mir fehlt zunehmend die Kommunikation auf Augenhöhe mit den Verbraucherinnen und Verbrauchern und die Verbindlichkeit.

Nun haben Sie in der Beratung mit vielfältigen weiteren Themen der digitalen Welt zu tun. Welche sind es?

Die Betrügereien durch Fakeshops sind beispielsweise nach wie vor ein großes Thema bei den Ratsuchenden. Ergänzend zu der persönlichen Beratung stellen wir gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen einen Fakeshop-Finder online zur Verfügung. Pro Monat werden bundesweit fast 2.000 neue Fakeshops erkannt. Das zeigt die Bedeutung des Themas. Nach Eingabe der Shop-Seite prüft der Fakeshop-Finder, ob Sie lieber die Finger von einem

Angebot lassen sollten. Ergänzend dazu warnen wir in unserer beliebten Online-Rubrik „Vorsicht Falle“ vor unseriösen Maschen.

Und KI? Seit einiger Zeit in aller Munde ist es doch vorstellbar, dass sie auch zu Betrugszwecken eingesetzt wird?

In der Tat. Mit künstlicher Intelligenz können beispielsweise Stimmen nachgebildet werden. Seit Jahren haben wir das Thema Schockanrufe in der Beratung. Betroffene werden überrumpelt und zahlen dann Geld, denken Sie an den Enkeltrick. Solche Anrufe können Betrügerinnen und Betrüger zukünftig noch besser faken. Mit Hilfe von Sprachschnipseln, beispielsweise aus den sozialen Medien, werden die Originalstimmen der Personen nachgeahmt. Dazu bedienen sich die Täter der KI. Eine dem Anrufer nahestehende Person begründet psychologisch äußerst geschickt ihre aktuelle Notlage und bittet um Geld. Hier sind Menschen aller Altersklassen betroffen, nicht nur die Omis mit dem Enkel. Aus Scham wird natürlich wenig darüber gesprochen, wenn jemand dieser Betrugsmasche auf den Leim gegangen ist.

Sprachschnipsel aus sozialen Medien zu Betrugszwecken – interessant und erschreckend. Da sage noch einmal jemand etwas gegen Datensparsamkeit ... Welche Auswirkungen auf Verbraucherinnen und Verbraucher stellen Sie bezogen auf die Digitalisierung eigentlich generell fest?

Inzwischen werden wir digital gelenkt und geleitet. Das Smartphone haben wir immer dabei: Online-Anwendungen funktionieren häufig intuitiv, zudem sind wir es gewohnt, online Dienste zu nutzen. Das kann beispielsweise der Einkauf mit einer entsprechenden App sein, um die ausschließlich in der App angebotenen Rabatte einsetzen zu können. Ohne App bekommt man die nicht. Eine Verbraucherin beschwerte sich kürzlich darüber und nannte dies durchaus nachvollziehbar „Digitalzwang“. Verbraucherinnen und Verbraucher sind zudem schnell mit ihren Konto- oder Kreditkartendaten bei der Hand. Dabei ist es kein Geheimnis mehr, dass unsere Daten für Kriminelle bares Geld wert sind. Außerdem ist so mancher Nutzerin und manchem Nutzer schon großer Schaden entstanden: Unternehmen werden gehackt, es gibt Datenlecks und die erbeuteten Daten werden dann für weitere Internetkriminalität eingesetzt. Fälle von Identitätsmissbrauch nehmen deutlich zu.

Vielleicht war auch, ganz banal, das selbst gewählte Passwort nicht sicher: zu kurz und zu einfach. Eine Umfrage hat zum Beispiel ergeben, dass ein Drittel der Befragten schon einmal von einem gehackten



Account betroffen gewesen ist. Die komplette digitale Welt liegt mit dem Smartphone ganz nah in unserer Hand. Eine perfekte Illusion. Denn in Wirklichkeit ist sie nicht so unmittelbar greifbar. Nur wenige Menschen können behaupten, dort alles im Griff zu haben.

Wie beeinflussen Anbieter Verbraucherinnen und Verbraucher noch?

Es wird vermehrt mit der optischen Wahrnehmung der Nutzerinnen und Nutzer gespielt. Dadurch klicken sie aus einer Social-Media-Anwendung heraus etwas an und landen auf Seiten, die sie sich gar nicht mehr genau anschauen – häufig im Fluss, ohne nachzudenken. So ist die Systematik ja gebaut. Nur wenige realisieren, auf welchen Seiten sie gelandet sind oder wer der neue Vertragspartner ist. Mittels KI gesteuerte Werbung tut ihr Übriges. Ein Anbieter aus einem Nicht-EU-Ausland erstellt beispielsweise mithilfe von KI in hoher Geschwindigkeit massenweise Produktbilder, nur um den Markt abzuchecken: Die Frage ist: Klickt jemand drauf oder nicht? Leistungen und Preise betreffend, werden wir immerfort angegrigert. Dessen sollten sich alle bewusst sein und ihre Schlüsse daraus ziehen. Im analogen Leben setzen die meisten von uns strenge Grenzen. Sobald wir ein digitales Gerät in unseren Händen halten, geben viele jedoch – bildlich gesprochen – sogar ihren Wohnungsschlüssel aus der Hand. Das kann äußerst fahrlässig sein.

Was können Sie bei Internetkriminalität konkret für Betroffene tun?

Wir geben den Ratsuchenden einen Erste-Hilfe-Koffer mit – zeigen ihnen den roten Faden auf. Wir besprechen mit ihnen, an wen sie sich wenden sollen: Bank, Anwalt, die Polizei etc. Das hilft schon weiter. Denn viele sind so geschockt, dass sie erst nicht wissen, was sie tun sollen. Da sind wir als Verbraucherzentrale eine gute erste Anlaufstelle. Übrigens bieten wir präventiv Online-Vorträge beispielsweise zum digitalen Selbstschutz an, die auf großes Interesse stoßen.

Vielen Dank für das Gespräch!

“
Die Verlässlichkeit von
Seiten der Unternehmen
lässt zu wünschen übrig.“

KATHRIN BARTSCH
REFERENTIN TELE-KOMMUNIKATION / INTERNET

den Verbraucherinnen und Verbraucher dann oft beim Widerruf oder Rücktritt vom Vertrag. Übrigens besteht bei der Verzögerung unserer Erfahrung nach kein Unterschied zwischen städtischen und ländlichen Räumen.

Generell suchen wohl viele Verbraucherinnen und Verbraucher Hilfe bei der Verbraucherberatung, weil Probleme mit dem Netz bestehen?

Ja, das ist ein Dauerthema. Unabhängig von Fragen zu Glasfaseranschlüssen gibt es immer wieder Ausfälle und Abweichungen von vertraglich vereinbarten Leistungen. Dann kümmern wir uns. Im Jahr 2023 wendeten sich viele Ratsuchende an uns, die in Folge der Überschwemmungen in Niedersachsen sowie der sich anschließenden Minusgrade teils seit November oder Dezember 2023 kein Netz mehr haben – in heutiger Zeit ein echtes Problem.

Das ist doch aber kein Versäumnis der Anbieter, sondern höhere Gewalt. Was können Sie tun?

Anbieter stehen dennoch in der Verantwortung, die Menschen mit Telefon und Internet zu versorgen.

VIER FRAGEN AN ...

Alina Menold,
Referentin für Verbraucherrecht

“REISENDE LEIDEN ZUNEHMEND UNTER MANGELNDER VERLÄSSLICHKEIT. ABFLUGTAGE ODER -ORTE WERDEN HÄUFIG OHNE GRUND GEÄNDERT.“

ALINA MENOLD,
REFERENTIN FÜR VERBRAUCHERRECHT



Frau Menold, viele Verbraucherinnen und Verbraucher, die gern verreisen, haben das Corona-Jahr 2020 in besonders schlechter Erinnerung. „Miese Tricks der Reisebranche“ titelten wir damals in unserem Jahresbericht. Corona ist weg. Die Streiks ausgenommen, ist Reisen wieder problemlos möglich. Ging der Beratungsbedarf im vergangenen Jahr zurück? Naturkatastrophen, Pauschalreiseprobleme, verschobene Flüge, Gepäckverlust, unzuverlässige Reiseveranstalter ... Soll ich die Aufzählung fortsetzen? Nein, lieber nicht! Sie sehen: Die Corona-Problematik ist zwar abgehakt. Aber die Verbraucheranfragen zu Reiserechtsthemen lassen einfach nicht nach. Das wirft erneut kein gutes Licht auf die Branche, die ihren Kunden eigentlich die schönste Zeit des Jahres bereiten sollte. Dafür greifen Urlauber schließlich tief in die Tasche. Manch einer spart Geld über einen langen Zeitraum, um sich auf Reisen erholen zu können. Vielleicht mussten zur Planung des Reise-

zeitraumes noch aufwändige Abstimmungen mit Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen erfolgen. Und dann? Eine lapidare Mitteilung des Reiseveranstalters: „Ihr Flug wird um einen Tag verschoben“ oder „Der Abflugort ist nicht mehr Hannover, sondern Hamburg – leider morgens um fünf Uhr“. Da geraten Sie gehörig unter Stress, obwohl der Urlaub lange vorher gebucht und bezahlt wurde. Wenn Sie nach einer Lösung suchen, werden Sie vielleicht noch hängen gelassen. Ich sage nur, Warteschleifen, keine Antworten auf Mails, etc. Dabei müsste Ihnen eigentlich ein roter Teppich ausgerollt werden. Stattdessen degradiert man Sie in vielen Fällen regelrecht zum Bittsteller. Dabei haben Verbraucherinnen und Verbraucher Rechte. Ohne unsere Beratung stünden viele Menschen den großen Rechtsabteilungen der Reiseveranstalter einigermaßen hilflos gegenüber. Natürlich verhalten sich manche Anbieter auch rechtskonform und kulant. Trotzdem sollten die Fälle, die bei uns ankommen, vermeidbar sein.

Aber sind nicht auch die Verbraucherinnen und Verbraucher überkritisch? Wird nicht gleich immer alles moniert, um sich nachträglich einen Preisvorteil zu sichern?

Bei den Fällen zu denen wir beraten – ein ganz klares Nein! Sicher gibt es vereinzelt diejenigen, die das Haar in der Suppe suchen. Das machen wir Ihnen dann aber auch höflich klar, ohne gegenüber Anbietern aktiv zu werden. Unser oberstes Ziel ist, dass Rechte gewahrt bleiben. Beim Gros der Fälle geht es darum, zu verhindern, dass Verbraucherinnen und Verbraucher benachteiligt werden. Sie buchen beispielsweise deshalb eine Pauschalreise, weil sie dann bei Reisemängeln von gewissen Rechten profitieren. Dazu raten wir ja auch. Wenn Veranstalter sich da drumherum drücken wollen, hat das überhaupt nichts mit überkritischen Verbrauchern zu tun!

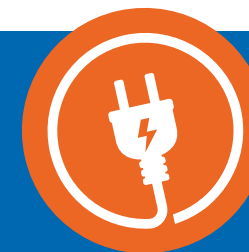
Können Sie dafür bitte ein konkretes Beispiel nennen?

Gern. Neulich hatten wir den Fall, dass einem Reisenden im Ägypten-Urlaub per Mail ein früherer Rückflug mitgeteilt wurde. Und zwar keine frühere Uhrzeit, sondern eine Verschiebung um ganze sieben Tage nach vorne, bei vier Wochen Urlaub! Erst auf unsere Nachfrage hin hieß es vom Anbieter, die Maßnahme sei alternativlos gewesen – wegen einer

kritischen Situation im Zielgebiet. Allerdings lag gar keine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes vor! Zu allem Überfluss verwies der Pauschalreiseveranstalter sogar noch an die Fluggesellschaft als Ansprechpartner für den Verbraucher. „Erstattung des anteiligen Reisepreises“ und „Schadensersatz wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit“ sind hier die Schlagworte bezogen auf die Rechte des Betroffenen direkt gegenüber dem Veranstalter und nicht gegenüber der Fluggesellschaft. Durch unseren Einsatz konnte sich der Betroffene wenigstens über 470 Euro Rückerstattung der entfallenen Übernachtungen freuen. Sonst wäre er ganz leer ausgegangen.

Kommen wir zur vierten und letzten Frage: Was müsste aus Ihrer Sicht auf Seiten der Reiseanbieter zukünftig besser laufen?

Es gibt die starke Tendenz, dass Verlässlichkeit abnimmt. Vor Katastrophen wie im vergangenen Jahr, dabei denke ich an die schweren Überschwemmungen im Urlaubsland Slowenien oder die Waldbrände auf Rhodos, ist keiner gefeit. Wobei so mancher Reiseveranstalter auch da leider keine gute Figur gemacht hat. Ich erinnere mich noch, wie zu diesen Ereignissen unsere Beratungstelefone tagelang kaum stillstanden. Aber im Normalbetrieb sollte es doch möglich sein, dass Flugdatum, Abflugort oder Uhrzeiten eingehalten werden und auch der Koffer dort ankommt, wo er soll. Wenn nicht, ist das ein Armutszeugnis für die Reisebranche.



FAST 40.000 BERATUNGEN – ENERGIETHEMEN ERNEUT AUF PLATZ EINS

In Zeiten der Energiekrise ist es kaum verwunderlich: Energiethemen wurden im Jahr 2023 von den Verbraucherinnen und Verbrauchern am stärksten nachgefragt. Knapp 40.000 Beratungen zu Energierechts- und Energieeinsparthemen fanden statt. Dass die Energiekosten einen erheblichen Einfluss auf die Nachfrage haben, zeigte sich besonders: Deutlich mehr Verbraucherinnen und Verbraucher wendeten sich mit Fragen zur Heizkostenabrechnung oder einem möglichen Anbieterwechsel für Gas und Strom an unsere Energieexpertinnen und -experten. Zudem waren wieder einige schwarze Schafe unter den Anbietern am Markt tätig, weshalb Verbraucherinnen und Verbraucher hier Unterstützung benötigten. In einigen Fällen mahnten unsere Energierechtsexper-

tinnen und -experten Versorger ab. Außerdem wurde das Jahr 2023 durch die Debatte um die Novelle des Gebäudeenergie-Gesetzes (GEG) sowie die Unsicherheit über Fördermöglichkeiten für neue Heiztechnik geprägt. Die Folge war eine allgemeine Verunsicherung der Ratsuchenden, die sich in den Beratungen niederschlug. Der Einsatz von Wärmepumpen, Photovoltaik, Balkonkraftwerken und Förderfragen dominierte die Beratungsgespräche. Zusätzlich stieg das Interesse an Sanierungsmaßnahmen, wie Wärmedämmung und Fenstertausch. Fast 6.000 persönliche Beratungen wurden direkt zu Hause bei den Ratsuchenden zu Energieeffizienz, Optimierung der Gebäudehülle und Heizung sowie Einsatzmöglichkeiten von Solarenergie durchgeführt.



Als stellvertretende Geschäftsführerin ist Anke Kirchner unter anderem für die Personalgewinnung verantwortlich. Wir haben sie gefragt, wie die Verbraucherzentrale Niedersachsen in Zeiten des Fachkräftemangels zurechtkommt.



IM INTERVIEW

ANKE KIRCHNER

Frau Kirchner, inwiefern hat der Fachkräftemangel Auswirkungen auf Ihre Arbeit?

Es wird zunehmend schwieriger, geeignete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für verschiedene Aufgaben und Positionen zu finden. Allein die Anzahl der Bewerbungen auf eine freie Stelle hat stark abgenommen. Vor einigen Jahren konnten wir uns vor Interessentinnen und Interessenten kaum retten. Da hatten wir mehr Auswahl. So war es leichter möglich, eine neue Kollegin oder einen neuen Kollegen zu finden, die oder der einerseits fachlich qualifiziert war und andererseits gut in unser Team passte.

Bei der Verbraucherzentrale Niedersachsen arbeitet man im übertragenen Sinne doch bei den „Guten“. Als unabhängiger Problemlöser für Verbraucherinnen und Verbraucher. Kurz gesagt: Kein schlechter Arbeitgeber, insbesondere für Menschen, die eine sinnstiftende Tätigkeit suchen. Wo liegen dennoch die Schwierigkeiten?

Momentan heißt unser größtes Problem: „Mangelnde Planungssicherheit“. Diese führt dazu, dass wir häufig leider nur befristete Stellen ausschreiben können. In der heutigen Zeit ist das ein handfester Nachteil im Rennen um qualifizierte Bewerberinnen und Bewerber. Die nehmen lieber eine unbefristete Stelle woanders an. Teure Mieten, Familienaufbau, vielleicht ein Kredit der abbezahlt werden soll – da ist eine unsichere Befristung für viele gut ausgebildete Bewerberinnen und Bewerber nicht das Richtige. Zumal sich der Arbeitsmarkt hinsichtlich Angebot und Nachfrage ja grundlegend zu Gunsten der Arbeitnehmenden verändert hat. Zudem wird die Tätigkeit als Verbrau-

cherberaterin oder -berater angelehnt an den öffentlichen Dienst der Länder vergütet. Da ist es manchmal schwierig mit anderen Organisationen und Firmen um die Diplom- oder Wirtschaftsjuristen zu konkurrieren, die wir für die Beratungsebene schwerpunktmäßig suchen. Häufig nutzen Berufsanfänger nach dem Studium die Arbeit bei uns als Einstieg. Tolle junge Leute, die gerne hier sind und die Vorzüge einer sinnvollen, helfenden Tätigkeit, eines flexiblen Arbeitsplatzes und vor allem eines engagierten Teams sehr zu schätzen wissen. Doch irgendwann können wir sie zu unseren Konditionen nicht mehr halten.

Sie sprachen von „mangelnder Planungssicherheit“. Was meinen Sie damit genau?

Als Beratungseinrichtung sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unser wichtigstes Kapital. Ungefähr 75 Prozent unseres Etats wenden wir für Personalkosten auf. Seit einigen Jahren hangeln wir uns in Finanzierungsfragen jedoch von einem Jahr zum Nächsten, weil die Grundförderung, welche wir vom Land erhalten, schon lange nicht mehr ausreicht. Ich nenne Ihnen einmal ein konkretes Beispiel in Sachen „mangelnde Planungssicherheit“: Aufgrund der hohen Nachfrage der Verbraucherinnen und Verbraucher haben wir vor zwei Jahren unsere Energierechtsberatung mit Projektgeldern erheblich ausgeweitet. Ein erfolgreiches Team ist entstanden und hat sich mehr als bewährt. Lauter engagierte Kolleginnen und Kollegen. Allerdings sämtlich ausgestattet mit befristeten Arbeitsverträgen. Als sich im vergangenen Herbst der Projektabschluss zum Ende des Jahres abzeichnete, konnten wir für das

Jahr 2024 noch keine Job-Zusagen geben – mit der Folge, dass wir unter anderem die Projektleiterin nicht halten konnten. Sie ist von Bord gegangen. Das ist nachvollziehbar, denn als Energiejuristin mit Berufserfahrung finden Sie interessante unbefristete und besser bezahlte Stellenangebote. So ein Wechsel reißt dann immer erst mal eine Lücke ins Team und damit ins Beratungsangebot. Zudem müssen sich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei auslaufenden Projekten fristgerecht bei der Arbeitsagentur melden, bevor ihre Projektstelle endet. Versetzen Sie sich da mal hinein: Aus der Sicht gut ausgebildeter Nachwuchskräfte ist das eine Situation, die für sie, verständlicherweise, nicht akzeptabel ist. Da begeben sie sich frühzeitig auf Stellensuche und sind dann im Zweifel weg, wenn wir eine Vertragsverlängerung nicht garantieren können. Diese fehlende Planungssicherheit macht uns das Leben unnötig schwer. Um gute Leute halten zu können, braucht es mindestens Verlässlichkeit.

Nun gehen mit dem Jobwechsel einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters für Sie ja sicherlich auch vielfältige Kompetenzen verloren, die Sie mit aufgebaut haben?

Ja sicher. Aber das ist natürlich in jedem Unternehmen so und gehört dazu. Allerdings legen wir im Rahmen der Beratungsqualität extrem viel Wert darauf, neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erst dann mit Verbraucherinnen und Verbrauchern in Kontakt kommen zu lassen, wenn sie sattelfest sind. Es dauert also eine Weile, bis neu eingestellte Beraterinnen und Berater wirklich fit sind. Insofern steckt da viel Arbeit und Engagement drin, die sich eigentlich nur dann lohnen, wenn die Kolleginnen und Kollegen eine längerfristige Perspektive haben. Aufgrund der, an der Nachfrage gemessenen, dünnen Personaldecke, brauchen wir jede und jeden Einzelnen. Eine Expertin in der Beratung kann nicht von einem auf den anderen Tag ersetzt werden. Konkret heißt das manchmal dann leider Folgendes: Verbraucherinnen und Verbraucher müssen vor allem in kleineren Beratungsstellen manchmal länger auf einen Termin warten, weil eine neue Kraft erst eingearbeitet werden muss.

Sie sprachen die Beratungsqualität an. Wie garantieren Sie denn eigentlich, dass Verbraucherinnen und Verbraucher in Niedersachsen die gleichen Informationen erhalten wie in München oder Kiel? Die Qualität der Beratung ist uns besonders wichtig. Daher haben wir zahlreiche Instrumente, mit denen

wir unsere Mitarbeitenden schulen: Es gibt regelmäßige Erfahrungsaustausche, diverse Informationen im Intranet und tolle Fortbildungsangebote. In diesem Punkt unterstützt uns unser Verbraucherzentrale Bundesverband, der die Fortbildungsmaßnahmen organisiert. Schließlich müssen alle immer auf dem aktuellen rechtlichen Stand sein. Wir merken auch, dass der Umgang und die Kommunikation mit den Ratsuchenden zunehmend wichtiger und daher Teil unserer Fortbildungen wird. Komplexe rechtliche Sachverhalte herunterbrechen, mit Sprachbarrieren umgehen oder Sorgen und Nöte auffangen. Hinzu kommt, in den Medien ein Statement abzugeben oder die Kommunikation über unsere verschiedenen Beratungskanäle professionell zu managen – da gibt es wirklich Vieles, was eine Beraterin oder ein Berater im Vergleich zu früher können muss.

Was tun Sie, um der von Ihnen beschriebenen Situation entgegenzuwirken?

Als erstes wünschen wir uns vom Land eine planungssichere Finanzierung ab 2025. Damit hätten sich auf einen Schlag viele Probleme erledigt. Generell haben wir regelmäßig junge Menschen, die das Rechtsreferendariat oder ein Praktikum bei uns absolvieren. Getreu dem Motto: „Man sieht sich immer zweimal im Leben.“, kam manch’ einer zu uns zurück, weil sie oder er sich positiv an uns erinnert hat oder schlicht Verbraucherschutz für wichtig

“Momentan heißt unser größtes Problem „mangelnde Planungssicherheit.“

erachtet. Die Digitalisierung und auch das mobile Arbeiten haben auch bei uns Einzug gehalten. Mal sehen, wie sich die nachfolgenden Generationen Z und später Alpha verhalten, wenn sie verstärkt in den Arbeitsmarkt gehen. Es bleibt spannend. Da müssen wir „up to date“ bleiben.

Vielen Dank für das Gespräch.

“

Eine schöne Umgebung,
die muss man einfach haben.
Sonst geht man nicht gerne
dorthin.“

ZU BESUCH BEIM FACILITY MANAGER

Ein Mann für alle Fälle: 12 angemietete Büroimmobilien, mehr als 100 Büro-Arbeitsplätze: Irgendwas ist immer. Für die Betreuung wird jemand benötigt, der Ideen, Schnelligkeit und Flexibilität mitbringt, gepaart mit dem nötigen handwerklichen Geschick sowie technischer Expertise. Alfred Neugebauer ist der Facility Manager der Verbraucherzentrale Niedersachsen. Wir blicken mit ihm hinter die Kulissen.

Damit die Verbraucherberatung in den niedersächsischen Beratungsstellen in einer professionellen Umgebung stattfinden kann, sind im Hintergrund viele Arbeiten notwendig. Alles muss reibungslos funktionieren, denn die Kundentermine sind eng getaktet. Die Vor-Ort-Gespräche wechseln sich mit den Beratungen per Video und Telefon ab. An den Herbst 2023 erinnert sich Alfred Neugebauer noch gut: „In Oldenburg lief plötzlich an mehreren Stellen Wasser durch die Decke der Beratungsstelle“, berichtet er. An sich sei das vielleicht nicht so dramatisch gewesen, wenn der Schaden repariert worden wäre. Doch der Vermieter lies die Verbraucherzentrale buchstäblich im Regen stehen. In Folge dessen musste die Beratungsstelle geschlossen werden, die Kolleginnen und Kollegen vor Ort wurden ins mobile Arbeiten geschickt, die Ratsuchenden vorübergehend ausschließlich virtuell per Video oder Telefon beraten. Fieberhaft wurde nach geeigneten und bezahlbaren neuen Räumen gesucht. „Den folgenden Umzug haben wir in Rekordzeit gemanagt“, strahlt Alfred Neugebauer. „Die Verbraucherinnen und Verbraucher sollten so schnell wie möglich wieder eine Anlaufstelle vor Ort haben“, sagt der Facility Manager. Zwischen Schließung und Neueröffnung lagen tatsächlich keine 12 Wochen.

„Das Inventar der alten Beratungsstelle musste schnell in ein Zwischenlager“, berichtet Neugebauer weiter. Denn die neuen Räumlichkeiten waren noch nicht fertig. „Tische und Schränke habe ich abgebaut, Bildschirme in Kartons verpackt. Kabel, technische Geräte, auch Türschilder und Plakatrahen mussten mit, einfach alles“, betont Neugebauer. Und stolz fügt er hinzu: „Es ist nichts kaputt gegangen! Das liegt auch daran, dass ich immer kistenweise Decken mitnehme, zum Schutz“, ergänzt der Profi.

Eigentlich war Neugebauer zu der Zeit gerade mit einem regulär geplanten Umzug in Aurich beschäftigt. „Unsere Beratungsstelle dort war in die Jahre gekommen. Man stelle sich vor: Um in eines von zwei Beratungszimmern zu gelangen, mussten Ratsuchende und Mitarbeitende durch das erste Büro durchgehen, wieder hinaus in einen kalten Hausflur und dann wieder hinein in das zweite Büro. Das ging so nicht mehr!“, merkt der Facility Manager an. Ganz zentral fand sich nach längerem Suchen glücklicherweise eine perfekte Lösung. „Dort habe ich zunächst renoviert, ungefähr 150 Quadratmeter.“ Auch die umliegenden Baumärkte kennt Neugebauer aus dem Effeff. „Ich bin mit Werkzeug und Materialien gut ausgerüstet. Aber irgendetwas fehlt halt immer“, sagt er.

Und in Wolfsburg und Celle sind wir schon in der ersten Jahreshälfte 2023 an zeitgemäße Standorte

umgezogen. Und wenn kein Umzug ansteht? „Sukzessive stellen wir die Beleuchtung in den Beratungsstellen auf LED um“, erzählt Neugebauer. Schließlich muss die Verbraucherzentrale mit gutem Beispiel vorangehen. Zudem melden die Beratungsstellen ihre Bedarfe. Neugebauer sammelt sie und stellt Fahrtrouten zusammen, um von Hannover aus einzelne Gebiete abzufahren und alle Aufgaben zu erledigen. Darüber hinaus hat er den Blick fürs Detail: Hier noch ein unschönes Loch, dort eine Wand, die wieder Farbe vertragen könnte. „Ich versuch’ es immer so, wie bei mir zu Hause zu machen. Es soll schön aussehen“, ist Neugebauers Anspruch. Aber es geht auch um die Sicherheit: „In Stade fiel neulich auf, dass ein Schrank nicht ordnungsgemäß an der Wand befestigt war. Wir müssen unbedingt alle Arbeitsschutzvorschriften einhalten!“, gibt der Facility Manager zu bedenken. „Im Anschluss an eine TÜV-Begehung in einer Beratungsstelle, komm’ ich ins Spiel und behebe die im Bericht genannten Punkte.“ Zudem kennt er sämtliche Elektrogeräte der Verbraucherzentrale Niedersachsen. Alle ein bis zwei Jahre werden diese aus Sicherheitsgründen von ihm getestet.

Eine Besonderheit, an die der Facility Manager nicht so gerne zurückdenkt, sind die Auswirkungen durch das letzte Hochwasser. „Wolfsburg, Celle, Oldenburg. In mehreren Kellern stand das Wasser. Vielfach musste ich dort, gemeinsam mit einem IT-Kollegen, die Technik retten.

Serverschränke hochstellen, Gefährdungen vorausschauend vermeiden“, berichtet Neugebauer. „Meine Einstellung ist aber bei allem: Es gibt immer eine Lösung!“

Und dann sagt Alfred Neugebauer noch etwas ganz Wichtiges: „Eine schöne Umgebung, die muss man einfach haben. Sonst geht man nicht gerne dorthin.“ Verbraucherinnen und Verbraucher, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird das sehr freuen. •

„MEINE
EINSTELLUNG IST:
ES GIBT IMMER
EINE LÖSUNG!“



NEUER FAKESHOP- FINDER KOMMT GUT AN!



Was tun gegen Fakeshops? Seit Jahren ein ewiges Ärgernis, haben die Betreiber betrügerischer Shops im Netz Verbraucherinnen und Verbrauchern schon viel Geld unrechtmäßig aus der Tasche gezogen. Sei es das neueste Tablet oder Smartphone, angesagte Schuhe oder Haushaltsgeräte von Markenherstellern: Fakeshops werben mit besonders niedrigen Preisen oder Produkten, die in anderen Shops nicht mehr verfügbar sind. Käuferinnen und Käufer bezahlen meist per Vorkasse; geliefert wird gefälschte, mangelhafte oder gar keine Ware. Unsere Lösung für Verbraucherinnen und Verbraucher: Ein Fake-shop-Finder, den wir gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen online zur Verfügung stellen. Nach Eingabe der URL zeigt er anhand der Ampelfarben nach wenigen Sekunden an, ob ein Shop bereits negativ aufgefallen ist. Zeigt die Ampel rot, ist schnell klar, dass eine Bestellung keine gute Idee ist. Pro Monat werden bundesweit fast 2.000 neue Fakeshops erkannt.



<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/fakeshop-finder>

ERFOLGREICHE KAMPAGNE GEGEN LEBENSMITTEL- VERSCHWENDUNG

„Jedes Lebensmittel zählt“ lautete der eingängige Claim, der äußerst erfolgreich zu Ende gegangenen „Kampagne zur Eindämmung der Lebensmittelverschwendung und Stärkung der Lebensmittelwertschätzung“, so der offizielle Titel. Mit einem digitalen Schwerpunkt, der durch analoge Elemente ergänzt wurde, konnten nach zweijähriger Laufzeit mehr als 6 Millionen Verbraucherkontakte verzeichnet werden. Bis Ende des Jahres 2023 veranstaltete unser Kampagnen-Team gemeinsam mit mehreren Agenturen Mitmach-Aktionen und Challenges in Sozialen Medien, schwerpunktmäßig auf Instagram sowie Events mit Multiplikatoren. Für die Zielgruppe der 20 bis 40-jährigen niedersächsischen Verbraucherinnen und Verbraucher wurden sieben Kernbotschaften kommuniziert: Lebensmittel bewusst einkaufen, Lebensmittel verwerten statt wegwerfen, Lebensmittel haltbar machen, Lebensmittel im Blick haben, Lebensmittel richtig lagern und Lebensmittel auf Haltbarkeit prüfen, durch Sehen, Riechen, Schmecken sowie Lebensmittel teilen. Viele dieser Alltags- und Küchen-Lifehacks sind heutzutage zunehmend aus dem Blick geraten. Mit 6,5 Millionen Tonnen weggeworfener Lebens-



mittel im Jahr, liegen die privaten Haushalte bei der Lebensmittelverschwendung in Deutschland an der Spitze. Hier konnte die Kampagne einen wichtigen Beitrag leisten, um diesem Missstand entgegenzuwirken. Gefördert wurde sie vom Niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

INTERAKTIVE GRAFIK HAUSTÜRGESCHÄFTE – BLOSS KEINE VORSCHNELLE UNTERSCHRIFT AUF DEM TABLET

Haustürgeschäfte – ein alter Hut? Mitnichten! Heutzutage hilft das Tablet betrügerischen Verkäuferinnen und Verkäufern bei Überrumpelungen an der Haustür. Eine Unterschrift ist fix geleistet. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher fallen auf diese Masche herein. Schließlich sind wir alle es gewohnt, auch die Zustellung von Paketsendungen gleich im Wohnungseingang per Touchscreen zu quittieren. Unsere neue interaktive Grafik zeigt auf einen Blick, was rechtlich gesehen unter Haustürgeschäften verstanden wird

und weshalb Verbraucherinnen und Verbraucher nicht vorschnell unterschreiben sollten. Dazu gibt es Tipps wie Betroffene aus dem Vertrag wieder herauskommen, wenn sie zur Unterschrift überredet wurden. Klicken Nutzerinnen und Nutzer auf einzelne Ausrufezeichen in der Grafik, erfahren sie Details. Die interaktive Grafik wurde im Rahmen des Projektes „Stärkung des Verbraucherschutzes im Ländlichen Raum“ erstellt, um Verbraucherinnen und Verbraucher online präventiv zu informieren.



Klicken Sie auf die einzelnen Icons, um mehr zu erfahren.



<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/haustuergeschaefte>

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher nutzen die Website und zunehmend auch die Social Media-Kanäle, um sich zu informieren, Hilfestellungen in Anspruch zu nehmen und sich an Diskussionen zu beteiligen. Mit mehr als 3,2 Millionen Aufrufen hat die Reichweite unserer Kanäle im vergangenen Jahr noch einmal deutlich zugenommen. Auch das Interesse der Medien an verbraucherrechtlichen Fragen war mit rund 3.000 Berichten erneut groß.

Die digitale Kommunikation hat im vergangenen Jahr weiter an Bedeutung gewonnen. Allein die Besuche der Website haben um mehr als 30 Prozent zugenommen. Ebenfalls erfreulich: Der noch junge Instagram-Kanal konnte seine Follower-Zahl weiter ausbauen und steuert inzwischen die 3.000-Marke an. Dazu beigetragen haben die Inhalte der Kampagne „Jedes Lebensmittel zählt“. Aber auch Warnungen vor unseriösen Anbietern, Betrugsmaschinen auf Internetportalen und Probleme beim Online-Kauf sind auf Facebook und Instagram gut angekommen.

Bei den Medien standen die Auswirkungen der Energiekrise noch klar im Fokus – von Preisbremsen, Abrechnungen und überhöhten Abschlägen über das Gebäudeenergiegesetz bis zu Balkonkraftwerken. Im Laufe der Monate wurden zunehmend aber auch wieder andere Themen relevant. Beispiele sind etwa Warnungen vor Abzocke und Betrug, Probleme mit dem Glasfaserausbau, untergeschobene Verträge, Fakeshops sowie mangelhafte Produkte und Ärger mit Rücksendungen bei Ware aus Fernost.



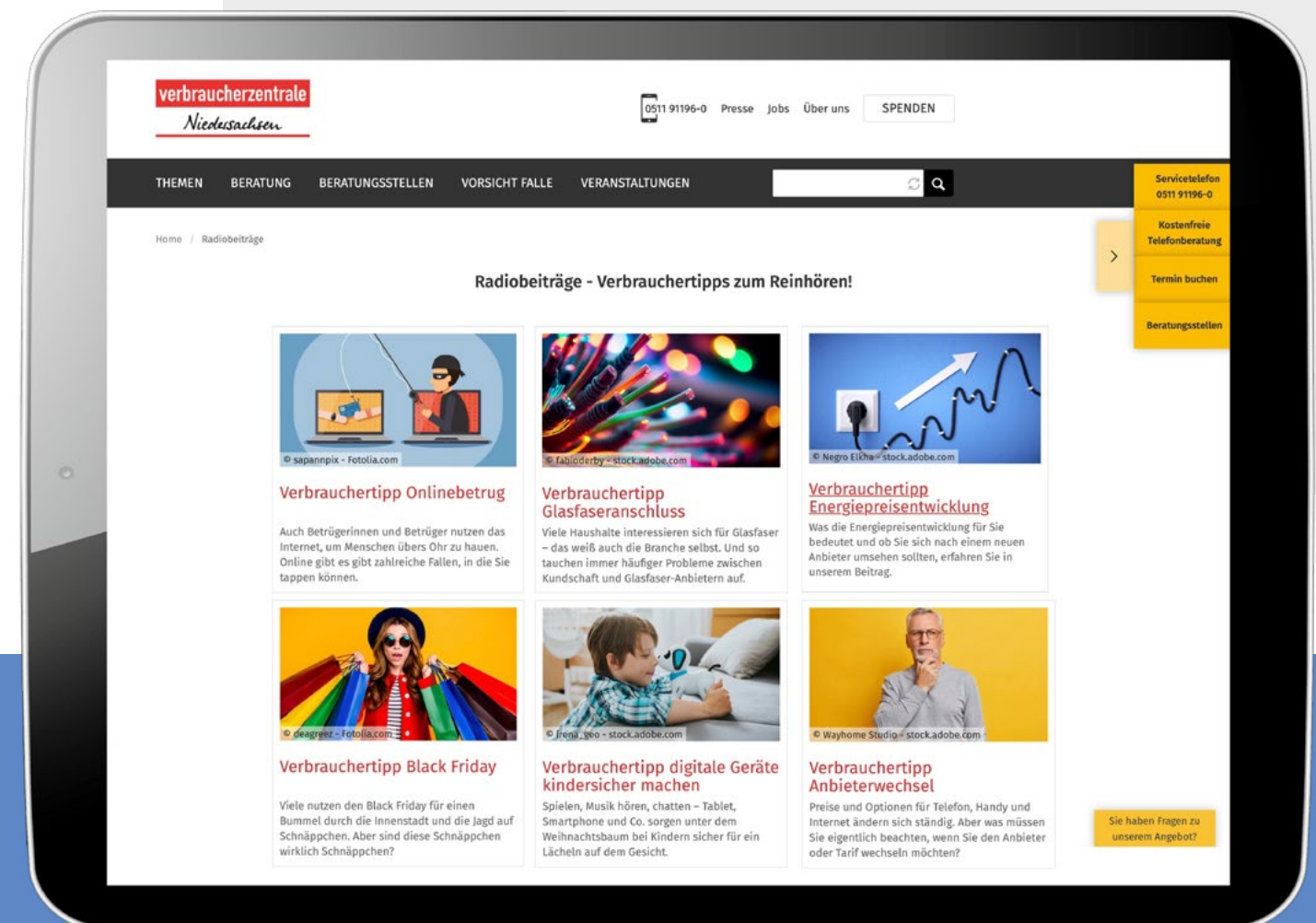
MEDIENKOOPERATION MIT DEM BÜRGERSENDER RADIO AKTIV

PROBLEME MIT DEM REISEANBIETER? BETRUG IM INTERNET? ABZOCKE AM TELEFON?

Verbraucherinnen und Verbraucher müssen im Alltag viele Herausforderungen bewältigen. Doch häufig wissen sie nicht, wie sie diese Probleme lösen können. Gemeinsam mit radio aktiv haben wir deshalb die zeitlich begrenzte Aktion „Das Wort zum Montag“ ins Leben gerufen. In einem kurzen Radiobeitrag wurde wöchentlich ein verbrauchersrechtliches Problem aufgegriffen.



22 hilfreiche Tipps unserer ehemaligen Leiterin des Projektes „Energiepreissteigerungen“ Julia Schröder und unseres Rechtsexperten Markus Hagge schickte radio aktiv für seine Hörerinnen und Hörer über den Sender. Die Beiträge gibt es auch zum Nachhören: Auf unserer Website sind sie für alle Interessierten abrufbar.



WIR KAMEN UNTER ANDEREM VOR IN ...

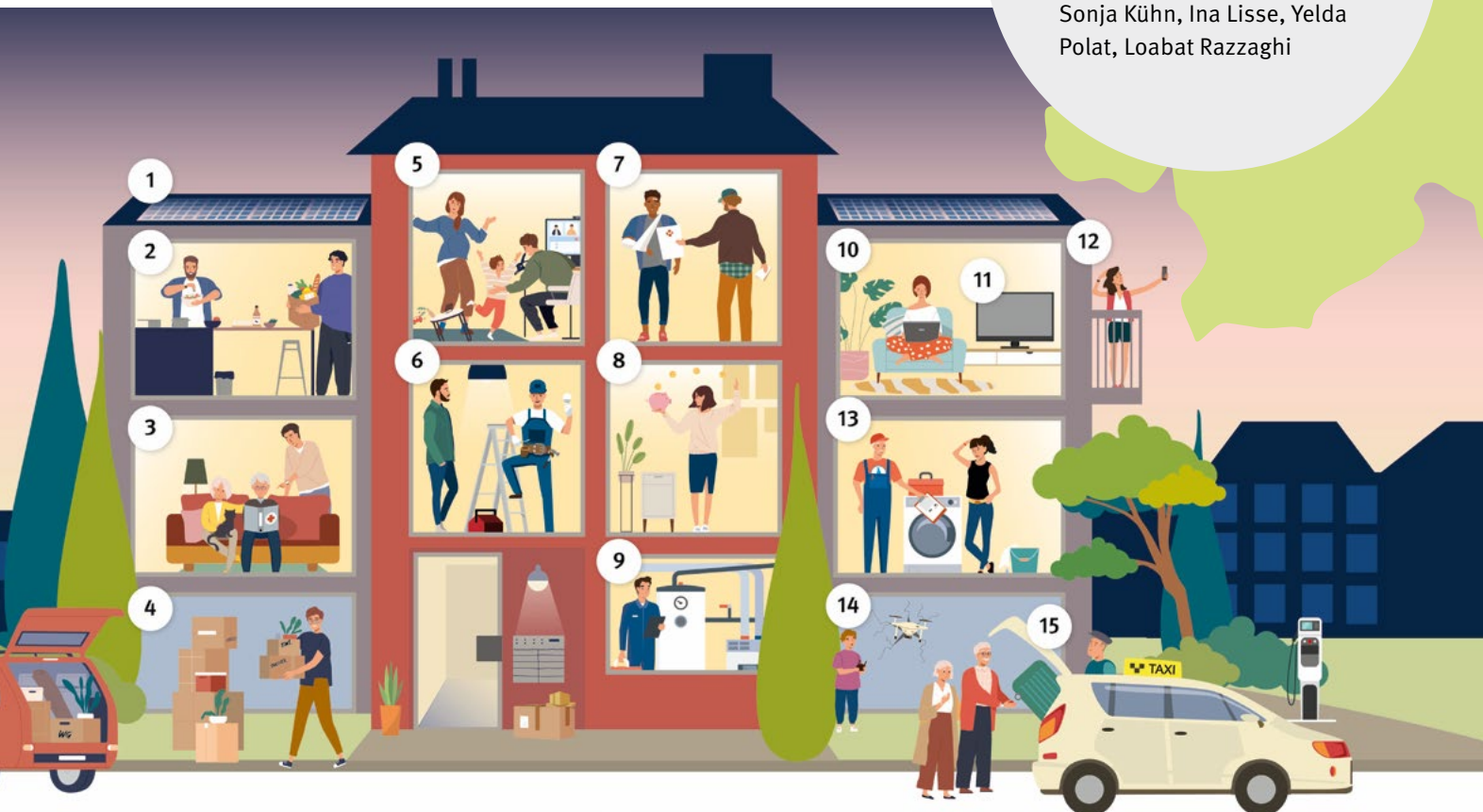
Braunschweiger Zeitung • B.Z. • Der Spiegel • Deutschlandfunk • Die Welt • FAZ.NET • Focus Online
Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung • Göttinger Tageblatt • Handelsblatt • Heise online • NDR
Neue Osnabrücker Zeitung • PC WELT • ProSieben.de • Redaktionsnetzwerk Deutschland • Stern.de
Süddeutsche Zeitung • Tagesschau Online • ZfK Zeitung für kommunale Wirtschaft

UNSERE BERATUNGS- STELLEN

IN NIEDERSACHSEN

STAND: 01.05.2024

**Servicetelefon für
Niedersachsen:**
Gülerden Akgül, Katja Aselmann,
Sofia Bashka, Can Düzdog,
Senait Embaye, Claudia Henze,
Sonja Kühn, Ina Lisse, Yelda
Polat, Loabat Razzaghi



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 Verbraucherinnen und Verbraucher und setzen uns für ihre Interessen ein. Niedersachsenweit in elf Beratungsstellen sowie telefonisch und per Video.

- 1 Energetische Sanierung, erneuerbare Energien
- 2 Ernährung und Lebensmittel
- 3 Patienten- und Betreuungsverfügung, Vorsorgevollmacht
- 4 Erste eigene Wohnung, Versicherungen für Auszubildende, Studierende und Berufseinsteiger
- 5 Immobilienfinanzierung, Hausbau- und Kaufvertragsprüfung

- 6 Handwerker und Notdienste
- 7 Krankenversicherungen, Berufsunfähigkeitsversicherung
- 8 Private Altersvorsorge und Geldanlage
- 9 Energieeinsparung, Heiztechnik, Gebäude-Checks, Verträge mit Energieversorgern
- 10 Onlineshopping, digitale Dienste, Internetbetrug, Identitätsmissbrauch, Urheberrecht
- 11 Rundfunkbeitrag
- 12 Mobilfunk- und Internetverträge
- 13 Garantie und Gewährleistung, Produktmängel, Kauf- und Dienstleistungsverträge
- 14 Sach- und Risikoversicherungen, Beratung im Schadensfall
- 15 Reisemängel, Reiseversicherungen

Aurich
Anika Barkhoff,
Mareke Eilers, Karin Itzen,
Bastian Wehr

Wilhelmshaven
Heidrun Hey, Margarita Schürmann

Stade
Mark Kaschner,
Florian Koppelman,
Franziska Matthies,
Rajner Tatz

Lüneburg
Susann Griesse,
Dr. Sylvia Leske,
Sabine Oppen-Schröder

Celle
David England, Ayhan Güden,
Svenja Peters, Christina Ruge,
Gabriele Scheel, Falk Stieler

Wolfsburg
Elisabeth Bader,
Britta Fuhrmann, Heike Kreft,
Annegret Willenbrink

Braunschweig
Maximilian Gehr,
Christoph Köhn,
Ute Kuhn, Petra Wolf

Hannover
Fabian Brodt-Phung,
Richard Heller, Kai Kirchner,
Rotraud Mahlo, Ingeborg
Müller, Bernd Rosenthal,
Isabell Welle

Osnabrück
Christine Bergmeyer, Petra Borgmann,
Hendrik Grabowski, Karin von Laar,
Felix Wacker

Göttingen
Alexandra Doerrier, Harris Dzajic,
Annette Leditschke-Friederichs,
Anna Pogudo, Julian Uhde Lima



REELS FÜR MEHR INSTAGRAM- REICHWEITE

Bewegtbildformate werden immer beliebter, denn sie sind besonders reichweitenstark. Deshalb setzte unsere vom Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderte Kampagne „Jedes Lebensmittel zählt“ auf Reels. Mit Erfolg. Sehen Sie hier eine Auswahl.

Getreu dem Motto „mehr Reichweite – mehr informierte Verbraucherinnen und Verbraucher“, zeigen wir Ihnen auf diesen Seiten neben Reels ebenso wirkungsstarke Postings anderer Verbrauchertemen. Ein wichtiger Effekt unserer Instagram-Aktivitäten: Neue Zielgruppen lernen unsere Angebote kennen.



ORGANISATION

STAND:
01.05.2024

VORSTAND

- Vorsitzender **Randolph Fries** (DMB)
- Stellvertreter **Tibor Herczeg** (VWE)

BEISITZER

- **Thomas Altgeld** (LVG AFS)
- **Ruben Eick** (DGB)
- **Elke Meyer** (NLV)

MITGLIEDSVERBÄNDE (13)

- 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 Bremen e. V.
- Niedersächsischer LandFrauenverband Hannover e. V. (NLV)
- PRO BAHN Landesverband Niedersachsen/ Bremen e. V.
- Verband Entwicklungspolitik Niedersachsen e. V. (VEN)
- Verband Wohneigentum Niedersachsen e. V. (VWE)
- ver.di – Landesbezirk Niedersachsen-Bremen

GESCHÄFTSFÜHRUNG

- **Petra Kristandt**, Geschäftsführerin
- **Anke Kirchner**, Stellvertretende Geschäftsführerin/Justiziarin

ZENTRALE DIENSTE, VERWALTUNG UND CONTROLLING

- Dr. Ursel Selent

KOMMUNIKATION/ MARKETING

TEAMLEITUNG KOMMUNIKATION

- Christina Graf

STABSSTELLE POLITIK UND PROJEKTE

- Arnd Onnasch

REFERATE

ENERGIERECHT

- René Zietlow-Zahl

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

- Phillipp Rehberg

GESUNDHEIT/PFLEGE UND LEITUNG VERBRAUCHERBERATUNG

- Kai Kirchner

LEBENSMITTEL

- Constanze Rubach
- Anneke von Reeken

TELEKOMMUNIKATION/INTERNET

- Kathrin Bartsch
- Jana von Bibra

VERBRAUCHERRECHT

- Markus Hagge
- Tiana Schönbohm
- Tim-Oliver Tettinger

MARKTBEOBACHTUNG

- Daniela Höfke

BETRIEBSRAT

- Elke Spang (Vorsitzende)
- Stefan Wiedenhöft (Stellvertreter)
- Katja Aselmann
- Annette Leditschke-Friederichs
- Tiana Schönbohm

BEIRAT (15)

- Fleischerverband Niedersachsen-Bremen
- Handelsverband Niedersachsen-Bremen e. V.
- Handwerkskammer Hannover
- Industrie- und Handelskammer Hannover
- Landesverband Haus & Grund Niedersachsen e. V.
- Landesvertretung der Handwerkskammern Niedersachsen
- Landwirtschaftskammer Niedersachsen
- Marketinggesellschaft der niedersächsischen Land- und Ernährungswirtschaft e. V.
- Niedersächsischer Städtetag
- Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz
- Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung
- Niedersächsisches Ministerium für Umwelt, Energie und Klimaschutz
- Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Bauen und Digitalisierung
- Sparkassenverband Niedersachsen
- Unternehmensverbände Handwerk Niedersachsen e. V.



“Wir freuen uns, dass wir als Verbraucherzentrale in der Bevölkerung nach wie vor ein sehr hohes Maß an Vertrauen genießen.“

PETRA KRISTANDT
GESCHÄFTSFÜHRERIN

BERATUNGSSTELLEN (11)

- Aurich
- Braunschweig
- Celle
- Göttingen
- Hannover
- Lüneburg
- Oldenburg
- Osnabrück
- Stade
- Wilhelmshaven
- Wolfsburg
- und 87 Stützpunkte Energieberatung

PROJEKTE LAND

- Aufklärungsmaßnahmen auf dem Gebiet der Ernährung
- Vernetzungsstelle Kitaverpflegung Niedersachsen
- Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

PROJEKTE BUND

- Qualitätsentwicklung und -sicherung bei der Verpflegungsgestaltung in der öffentlich geförderten Kindertagespflege
- Energieeinsparberatung
- Gut essen macht stark
- Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung
- Verbraucher stärken im Quartier
- Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

SONSTIGE FÖRDERUNGEN

- Rundfunkbeitragsberatung (NDR)

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.youtube.com/user/VZ30159
www.instagram.com/verbraucherzentrale_ni/

V.i.S.d.P.: Petra Kristandt, Geschäftsführerin
Redaktion: Arnd Onnasch
Redaktionelle Mitarbeit: Christina Graf, Daniela Höfke, Alicia Schneider
Gestaltung: LOOK//one, www.look-one.de
Druck: Schäfer High Definition Print
Fotos: Verbraucherzentrale Niedersachsen, Shutterstock

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

Stand: 31.12.2023

ÜBER UNS

Als unabhängige Interessenvertretung im Land Niedersachsen sind wir Ansprechpartner Nummer eins, wenn es um die Anliegen von Verbraucherinnen und Verbraucher 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 Bürgerinnen und Bürger aller Altersgruppen und gesellschaftlichen Milieus. Zudem vertreten wir verbraucherpolitische Positionen gegenüber der Wirtschaft, Politik und Öffentlichkeit.

KONTAKTDATEN

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.

Herrenstraße 14 | 30159 Hannover

Tel.: (05 11) 9 11 96-0

Fax: (05 11) 9 11 96-10

E-Mail: info@vzniedersachsen.de

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

www.facebook.com/vzniedersachsen

www.instagram.com/verbraucherzentrale_ni/

