JAHRES BERICHT 2024

verbraucherzentrale
Niedersachsen

VERBRAUCHERKONTAKTE

Die anhaltend hohe Nachfrage der Verbraucherinnen und Verbraucher spiegelt sich in den auf dieser Seite dargestellten Zahlen wider. In der Gesamtsumme der Beratungen lagen Energiethemen erneut auf Platz eins. Die Zugriffe auf unsere Website nahmen weiter zu.

Den Spitzenreiter „Energierecht/-einsparung“ beleuchten wir auf den Seiten 10/11 mit einem „Brennpunkt Energie“. Darin geht es um Energiekosten, Abzockmaschen, dynamische Stromtarife und den Dauerbrenner „Heizungstausch“. Zudem führten und führen wir aktuell erfolgreich Prozesse gegen Energieanbieter mit dem Ziel, alle Verbraucherinnen und Verbraucher vor rechtswidrigen Geschäftspraktiken zu schützen. Probleme mit Fakeshops gehören mittlerweile zum Alltag unserer Beratungen. Neuerdings gesellen sich Fake-Dienstleistungen hinzu. Nur ein Grund, weshalb „Allgemeines Vertragsrecht“ auf Platz zwei der „Top 5“ steht. Auch in diesem Bereich erweist sich die Verbandsklagetätigkeit übrigens als scharfes Schwert gegenüber Anbietern. Der Dreiklang aus den inzwischen untrennbar miteinander verflochtenen Verbraucherthemen „Telefonie, Internet, Mobilfunk“ liegt auf Platz drei. Nicht zuletzt deshalb, weil untergeschobene Verträge den Betroffenen arg zu schaffen machen. Die Themenbereiche „Handwerker und Kundendienste“ sowie „Reiserecht“ belegen die Plätze vier und fünf in unserem „Top 5“-Ranking.

176.044
PERSÖNLICHE VERBRAUCHERKONTAKTE
DAVON: 68.392 BERATUNGEN

422
VERANSTALTUNGEN

3.487.266
KONTAKTE WEBSITE UND SOZIALE MEDIEN

DIE TOP 5

DER BERATUNGSTHEMEN 2024

1. Energierecht/-einsparung
2. Allgemeines Vertragsrecht
3. Telefonie, Internet, Mobilfunk
4. Handwerker und Kundendienste
5. Reiserecht

BESCHÄFTIGTE

(Stand: 01.05.2025)

MITARBEITENDE	ANZAHL DER BESCHÄFTIGTEN	UMRECHNUNG IN VOLLZEITSTELLEN*
in Geschäftsstelle	34	29,0
in Beratungsstellen	55	41,7
in Projekten	27	22,7
GESAMT	116	93,4

HONORARKRÄFTE	
Energieberater/-beraterinnen	126
Rechtsanwälte/Rechtsanwältinnen u. ä.	16
GESAMT	142

*(39,8 Wochenstd.)

JAHRESABSCHLUSS 2024

EINNAHMEN	EURO
Institutionelle Förderung	
Finanzhilfe des Landes Niedersachsen	8.310.795,64
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)	297.561,92
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (5)	61.383,26
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (6)	16.000,00
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (7)	253.718,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (8)	299.520,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (9)	73.728,68
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (10)	529.852,00
Übrige Projekte (11)	289.931,61
Zweckgebundene Zuschüsse	
Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (12)	242.000,00
Eigenmittel	
Eigenmittel (13)	715.315,21
Minderausgabe 2023	723,43
SUMME DER EINNAHMEN	11.792.292,75

AUSGABEN	EURO
Personalkosten	5.917.734,97
Sächliche Verwaltungskosten	1.456.234,87
Investitionen	304.615,79
Veränderung der Rücklagen	4.113.000,00
Minderausgabe 2024	707,12
SUMME DER AUSGABEN	11.792.292,75

ENTWICKLUNG DER EINNAHMEN

Die institutionelle Förderung der VZN erfolgt seit 2013 in Form einer Finanzhilfe aus den Glücksspielabgaben entsprechend der Regelungen im Niedersächsischen Glücksspielgesetz. Dank einer Änderung dieses Gesetzes in 2024 erhält die VZN einen wesentlich höheren Anteil an zusätzlicher Finanzhilfe als bisher (9 % statt 1,36 % der Mehreinnahmen der Glücksspielabgaben). Damit ist die Finanzierung der VZN endlich planungssicher und solide aufgestellt. Der Anteil der relativ unsicheren und oft schwankenden Projektförderung am Gesamthaushalt ist wieder deutlich geringer. Diese erhöhte zusätzliche Finanzhilfe wird dabei jeweils zum Ende eines Jahres an die VZN ausgezahlt und soll als Basis für die Finanzierung des jeweils folgenden Kalenderjahres dienen.Im Jahresabschluss 2024 sind deshalb rund 8,3 Mio. Euro als Finanzhilfe des Landes Niedersachsen ausgewiesen, von denen entsprechend der neuen Regelung ca. 4,2 Mio. Euro im Dezember 2024 zugeflossen sind. Dieser Betrag wurde den Rücklagen zugeführt, die sich um 4,113 Mio. Euro erhöhten. Somit ist die Finanzierung des institutionellen Haushalts der VZN im Jahr 2025 gewährleistet.

1 | Folgende Standorte der Verbraucherzentrale wurden 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 2024“

5 | Projekt „Kampagne zur Eindämmung der Lebensmittelverschwendung und Stärkung der Lebensmittelwertschätzung in Niedersachsen 2022 – 2024“

6 | Projekt „Energiepreissteigerungen: Verbraucher schützen – Energiekosten senken 2022 – 2024“

7 | Projekt „Maßnahmen zur Information der Verbraucherinnen und Verbraucher im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes durch die Verbraucherzentralen 2023 – 2025“

8 | Projekt „Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung 2024“

9 | Projekt BMEL „Qualitätsentwicklung und -sicherung bei der Verpflegungsgestaltung in der öffentlich geförderten Kindertagespflege – Fachberatungsstellen als Multiplikatoren“

10 | Projekte zur Energieeinsparberatung, weitergeleitet über VZBV

11 | Projektkoordinierung der Verbraucherzentralen zu 8)
Projekt BMUV und BMWSB „Verbraucher stärken im Quartier“ in WHV, weitergeleitet über VZBV
Projekt BMEL „Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget – gemeinsam Ernährungsarmut begegnen“, weitergeleitet über VZ NRW
Projekt BMEL „Gut Essen macht stark“, weitergeleitet über VZ NRW
VZBV Netzwerkgruppen

12 | Zuschuss für Investitionen „Digitalisierung der Verbraucherberatung 2021 – 2024“

13 | darin enthalten sind: 229.798,48 EUR aus Marktbeobachtung VZBV sowie Spenden i. H. v. 4.202,38 EUR:
- Sparkasse Celle-Gifhorn-Wolfsburg: 613,56 EUR
- Sparkasse Göttingen: 766,92 EUR
- Übrige Einzelspenden unter 500,00 EUR: 2.821,90 EUR

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	3
Verbraucherrecht	4
Verbandsklagetätigkeit als scharfes Schwert	6
Internet und Telekommunikation	8
Brennpunkt Energie	10
Hinter den Kulissen: Neue Generation Y	12
Ernährungsthemen, Fakeshop-Finder und Musterbriefgenerator	14
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	16
Social Media Präsenz und Beratungsstellen	18
Referate und Schwerpunkte	20
Organisation/Impressum ab Seite	22

„Ich bin maßlos begeistert! Bitte reichen Sie ein lautes ‚Danke‘ an die Kollegin weiter, weil sie eine motivierende Beratung durchgeführt hat. Jetzt kann ich von meinen Rechten Gebrauch machen.“

STATEMENT EINER ZUFRIEDENEN VERBRAUCHERIN GEGENÜBER EINER BERATERIN

VORWORT

Was bewegte die Verbraucherinnen und Verbraucher in 2024? Nach wie vor am häufigsten das Thema Energiesparen, aber auch viele Probleme mit Energieversorgern, immer noch zahlreiche untergeschobene Verträge, immer raffiniertere Kostenfallen beim Onlineshopping, immer mehr gefälschte Produkte und Dienstleistungen im Internet oder Verträge und Vertragsverlängerungen, die immer unübersichtlicher werden … Die Liste ließe sich noch lange fortführen.

Als unabhängige Verbraucherschutzorganisation sind wir sehr nah an den wirtschaftlichen Alltagssorgen und verbraucherrechtlichen Problemen der Menschen dran. Unsere Erkenntnisse aus der Verbraucherberatung und der Marktbeobachtung münden bestenfalls in politisches Handeln oder Klageverfahren gegen sich unseriös verhaltende Anbieter. Auf diese Weise wird Schaden von allen Verbraucherinnen und Verbrauchern abgewendet.

Das ist sehr bedeutend, denn wenn eine in fast allen Dingen der wirtschaftlichen Lebensführung komplizierter werdende Welt auf tiefgreifende gesellschaftliche und politische Wandlungsprozesse trifft, entsteht ein Gefühl von Hilflosigkeit und Überforderung. Eine schützende Verbraucherpolitik, die hier entschieden gegensteuert, bietet die Chance, verlorengegangenes Vertrauen zurückzugewinnen. Sie kommt allen Bürgerinnen und Bürgern direkt zugute und stärkt den gesellschaftlichen Zusammenhalt.

Kurzum, Verbraucherpolitik ist mehr denn je ein zentrales Politikfeld, wie es der Sachverständigenrat für Verbraucherfragen Anfang 2025 in seinem Impulspapier „Verbraucherpolitik in der nächsten Legislaturperiode“ begründete. Ein starker Verbraucherschutz schafft in Zeiten multipler Krisen Sicherheit. Die Verbraucherzentralen informieren und beraten verlässlich – ohne Fake-News und Desinformation. Wir bereiten den Weg aus dem immer komplexer werdenden Verbraucheralltag.

Gute Verbraucherpolitik sollte die Alltagsprobleme der Menschen ernst nehmen und vorausschauend die Zukunftsthemen im Blick behalten, fordert der Sachverständigenrat. Fake-Dienstleistungen, Smartmeter und dynamische Stromtarife, gefälschte Onlineshops oder trickreiche Haustürgeschäfte – viele Bürgerinnen und Bürger fragen sich angesichts verschiedener Herausforderungen im Verbraucheralltag immer öfter: „Was mache ich denn jetzt?“. Mit den Beraterinnen und Beratern der Verbraucherzentrale im Rücken, denen wir an dieser Stelle wieder ganz besonders für ihren unermüdlichen Einsatz danken, fühlen sich Ratsuchende ernst genommen, gehört und gestärkt.

Stark für die Verbraucherinnen und Verbraucher wirkt sich übrigens auch die Ausweitung unserer Verbandsklagetätigkeit aus: Wir setzen Verbraucherrechte gegenüber Unternehmen durch und haben damit sehr guten Erfolg, wie Sie im vorliegenden Bericht lesen können.

Und schließlich hat uns die Landesregierung für die Zukunft stark aufgestellt: Die institutionelle Finanzierung der Verbraucherzentrale Niedersachsen ist seit Ende 2024 endlich gesichert. Wir bedanken uns dafür sehr bei allen Unterstützerinnen und Unterstützern!

Jetzt wünschen wir allen Leserinnen und Lesern viel Freude bei der Lektüre unseres Jahresberichts über Fake-Dienstleistungen, Smartmeter und dynamische Stromtarife, gefälschte Onlineshops und trickreiche Haustürgeschäfte!

RANDOLPH FRIES
VORSTANDSVORSITZENDER

PETRA KRISTANDT
GESCHÄFTSFÜHRERIN

WAS MACHE ICH JETZT?

Ungewollte Verträge, überhöhte Rechnungen, Fakes und immer wieder die Frage „Was mache ich jetzt?“

MARKUS HAGGE
REFERENT VERBRAUCHERRECHT

SEIT MEHR ALS DREI JAHREN IST DER JURIST MARKUS HAGGE EINER UNSERER EXPERTEN FÜR VERBRAUCHERRECHT. „ZUM GLÜCK KÖNNEN WIR VIELEN MENSCHEN AUS DER PATSCHE HELFEN“, SAGT ER.

Auf dem Titelbild dieses Jahresberichts sind zwei Personen inmitten verschiedener Verbraucherthemen abgebildet. Nachdenklich und ratlos wirken sie, während sie an Onlineshopping, Reise, Geldanlage oder Energie denken. „Was mache ich jetzt?“ ist eine Frage, die sich Verbraucherinnen und Verbraucher immer häufiger stellen.

Herr Hagge, gab es In Ihrem Bereich „allgemeines Verbraucherrecht“ in 2024 ein Thema, das besondere Ratlosigkeit erzeugte?
Ja, tatsächlich. Fake-Dienstleistungen. Mittlerweile kennen ja alle Fake-News oder Fake-Shops. „Fake“ ist längst in den allgemeinen Sprachgebrauch übergegangen. „Fake-Dienstleistungen“ sind vergleichsweise neu. Verbraucherinnen und Verbraucher fallen reihenweise darauf herein und kommen dann zu uns.

Was passiert da genau?
Fake-Dienstleistungen sind wie Fake-Shops reine Abzocke im Internet. Und die funktioniert in diesen Fällen so: Dienstleistungen, die eigentlich kostenlos zu bekommen sind, werden für Geld angeboten. Oder es wird ein überhöhter Geldbetrag für eine ansonsten wesentlich günstigere Leistung fällig. „dein-rundfunkbeitrag.de“ ist so eine Website. Wer dem ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice Änderungen mitteilen möchte, landet per Suchmaschine schnell auf dieser Abzock-Seite. Ohne zu ahnen, dass es nicht die offizielle ist. Gutes Design – täuschend echt gemacht. Normalerweise besucht man vielleicht alle paar Jahre mal den Internetauftritt des Beitragsservices. Da merken Viele doch gar nicht, dass sie falsch sind. 39,99 Euro werden für die Übermittlung von Daten fällig, die Betroffene ganz einfach kostenlos im original Webauftritt hätten übermitteln können. Ein anderer Fall ist „post-nachsenden.de“. 69 Euro kostet der Nachsendeauftrag über diese Fake-Seite. Auch sie ähnelt der offiziellen Seite der Post. Wer nicht ins Impressum schaut, merkt nicht, dass ein Drittanbieter mit Sitz in Dubai dahintersteckt. Außer dass die Daten an die offiziellen Stellen weitergeleitet werden, besteht kein Mehrwert. Das ist für die Abzocker eine Gelddruckmaschine. Leider gibt es weitere Fake-Dienstleister, die den Eindruck erwecken, sie seien Behörden, z. B. bezogen auf die Beantragung von Kindergeld oder polizeilichen Führungszeugnissen.

> Es gibt Fake-Dienstleister, die den Eindruck erwecken, sie seien Behörden.“
>
> *MARKUS HAGGE*
> *REFERENT VERBRAUCHERRECHT*

Kann man dem nicht Einhalt gebieten? Werden die Seiten nicht gesperrt?
Sicher. Es gab eine Sammelklage unseres Bundesverbandes vzbv gegen den Betreiber der Seite „service-rundfunkbeitrag.de“. Sie ist nicht mehr online. Die oben angeführten Websites sind allerdings schon wieder neu und machen durch den Sitz des Anbieters in Dubai rechtliche Schritte nahezu aussichtslos.

Es gibt doch die Möglichkeit, als Betroffene oder Betroffener einen Widerruf zu erklären?
Hier handelt es sich um ein besonderes Ärgernis: Bei der Buchung müssen die Nutzerinnen und Nutzer bestätigen, dass sie die Ausführung der Dienstleistung vor dem Ende der Widerrufsfrist wünschen. Mit der sofortigen Erbringung der Leistung kann nämlich das Widerrufsrecht erlöschen. Trotzdem gibt es auch hier rechtliche Möglichkeiten. Wir können das Rechtsgeschäft etwa wegen Irrtums oder arglistiger Täuschung anfechten.

Welche Probleme standen im Jahr 2024 in Ihrem Bereich noch im Fokus?
Fortwährend sahen sich viele Ratsuchende mit ungerechtfertigten Forderungen aus Verträgen konfrontiert, die sie gar nicht geschlossen hatten. Manches Mal ging es hier um drei- bis vierstellige Beträge. Wir helfen den Betroffenen zu widersprechen und machen sie auf Datenschutzbelange aufmerksam. Denn irgendwie müssen die Daten ja an den Anbieter geflossen sein. Des Weiteren ging es auf dem Markt der Photovoltaikanlagen teilweise hoch her. Zahlreiche Verträge wurden von Verbraucherinnen und Verbrauchern direkt an der Haustür unterschrieben. Häufig lediglich mit mündlichen Versprechungen, ohne schriftlich fixierte Leistungen. Manche Käufer bezahlten schon vor der Lieferung komplett oder leisteten zu hohe Anzahlungen. Kam es dann zu monatelangen Verzögerungen, setzten wir den Anbieter in Verzug und halfen den Ratsuchenden, wenn nötig, vom Vertrag wegen Nichtleistung zurückzutreten. Dabei arbeiteten wir eng mit unseren Kolleginnen und Kollegen vom Energierechtsteam zusammen und konnten auf diese Weise viele Fälle zur Zufriedenheit der Verbraucherinnen und Verbraucher lösen.

In den vergangenen Jahren setzten schwarze Schafe im Handwerk sowie die Reisebranche den Verbraucherinnen und Verbrauchern arg zu. Hat sich das gelegt?
Ganz und gar nicht. Zu Handwerksunternehmen haben wir nach wie vor viele Beschwerden. Überwiegend geht es um deutlich überhöhte Rechnungen. Bisweilen wird doppelt oder dreifach abgerechnet. Leider wird zudem oft eine Zwangslage ausgenutzt. Das kennen wir doch alle selbst: Das Wasser steht im Keller und man ist froh, dass jemand den Schaden behebt. Erst hinterher merken wir, dass der sofort bezahlte Betrag die reinste Abzocke war. Zum zweiten Teil Ihrer Frage: Kontinuierlich kommt eine hohe Anzahl Ratsuchender zu uns, denen wir im Reiserecht weiterhelfen. Besonders zum Thema Pauschalreisen laufen immer wieder Beschwerden bei uns auf. Und nicht zu vergessen: Im Jahr 2024 hatten wir die Insolvenzen von FTI und We-Flytour. Da war unsere Beratung sehr gefragt!

Ist Ihnen eigentlich ein besonderer Fall aus dem Jahr 2024 in Erinnerung geblieben?
Ja, durchaus. Ein nicht ganz alltäglicher Fall, der aber eben auch Bestandteil unserer Beratung ist. Da war eine Mutter bei uns, die für ihr Kind online einen Vertrag über drei Malkurse, im Herbst, Winter und Frühjahr für 461 Euro abgeschlossen hatte. Schnell kam sie dahinter, dass ihr Kind nur an einen Tisch mit Stiften gesetzt wurde und herumkritzelte. Die Mutter fragte uns, wie sie aus dem Vertrag herauskäme. Letztendlich lag keine ausreichende Widerrufsbelehrung vor, sie konnte noch widerrufen und bekam das Geld zurück. Hier konnten wir zum Glück also auch weiterhelfen.

Vielen Dank für das Gespräch.

> Diese Art der Rechtsdurchsetzung kommt generell allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Gute, nicht nur denen, die in unsere Beratung kommen.“
>
> *TIANA SCHÖNBOHM*
> *REFERENTIN VERBRAUCHERRECHT*

VERBANDSKLAGETÄTIGKEIT ALS SCHARFES SCHWERT

Im Gespräch mit unserer Juristin Tiana Schönbohm

Im Jahr 2024 hat die Verbraucherzentrale Niedersachsen ihre Aktivitäten im Bereich der Rechtsdurchsetzung verstärkt. Weshalb?
Verbraucherinnen und Verbraucher beraten wir generell nur außergerichtlich. Wenn uns jedoch wiederkehrende Missstände auffallen, können wir Unterlassungsansprüche gegenüber Anbietern geltend machen. Auch gegenüber großen Fischen. Da haben wir zum Wohle aller wirklich ein scharfes Schwert in der Hand. Im Erfolgsfall stellen wir so manches Übel ab. Die Verbraucherinnen und Verbraucher schätzen die Überwachung von Anbietern zu ihrem Schutz. Das vielleicht Wichtigste dabei ist: Diese Art der Rechtsdurchsetzung kommt generell allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Gute, nicht nur denen, die in unsere Beratung kommen.

Wie läuft so ein Verfahren ab?
Zuerst schreiben wir den Anbieter an und fordern ihn bezogen auf den Missstand auf, eine Unterlassungserklärung abzugeben. Kommt er dem nicht nach, klagen wir mit dem Ziel seine Verhaltensweise gerichtlich verbieten zu lassen. Eine in unserem Auftrag tätige Kanzlei fertigt dann aus der Abmahnung eine Klageschrift an. Interessanterweise stellen wir fest, dass sich zahlreiche Anbieter aus Prinzip verklagen lassen. Das liegt sicherlich auch in Haftungsfragen begründet. Aber möglicherweise wird von den Unternehmen auch darauf spekuliert, dass ein Gerichtsverfahren lange dauern kann und dass selbst ein verlorener Prozess am Ende billiger sein könnte, als die Zahlung von Vertragsstrafen an die Verbraucherzentrale. Etwas aufwändig für uns ist es, dass die abgegebenen Unterlassungserklärungen fortwährend auf ihre Einhaltung hin überprüft werden müssen. Kommen Anbieter der versprochenen Erklärung nicht nach, wird eine Vertragsstrafe an uns fällig. Verstoßen sie gegen ein Urteil, gibt es ein vom Gericht festgesetztes Ordnungsgeld.

Können Sie bitte ein Beispiel aus der Beratung nennen?
Ja gerne. In unseren Beratungen laufen beispielsweise zahlreiche Beschwerden über die Post auf. In 2024 kam eine Familie zu uns, die, um ein Visum zu bekommen, Ausweise per Einschreiben versendet hatte. Sollen Geld und Sachwerte verschickt werden preist die Post in ihrer Werbung das Einschreiben als „sicheren Versandweg“ an. Also hatte die Familie alles richtig gemacht. Leider gingen die Papiere verloren. Jetzt war das Einschreiben allerdings mit nur 25 Euro versichert. So steht es im Kleingedruckten. Ein Bruchteil der Kosten für die Wiederbeschaffung neuer Ausweise. Unsere Frage lautet: Darf man die Haftung für Einschreiben derartig begrenzen und gleichzeitig die oben zitierte Werbeaussage tätigen? Wir finden nicht. Deshalb haben wir die Werbung der Post als irreführend abgemahnt. Jetzt wird der Fall gerichtlich überprüft.

Wie lange dauern die Verfahren und vor allem, sind sie erfolgreich?
Diese Verfahren können mehrere Jahre dauern. Mit einer Verfahrensdauer von unter einem Jahr sind wir schon sehr zufrieden. Unsere Erfolgsquote ist hoch. Die standardmäßige Antwort zahlreicher Anbieter lautet: „Wir machen es in Zukunft richtig“ – ist das nicht gut? Mehr wollen wir auch gar nicht! Wenn wir mal ein Gerichtsverfahren verlieren, liegt das teilweise daran, dass Gesetze nicht eindeutig oder verbraucherfreundlich genug sind oder den Anbietern Schlupflöcher bieten. Durch unsere Rechtsdurchsetzung fallen also auch Lücken im Gesetz auf. Dann ist der Gesetzgeber gegebenenfalls gefordert nachzubessern. Dazu stehen wir in ständigem Austausch mit unserem Bundesverband vzbv. Der vzbv trägt die Themen auf Bundesebene an den Gesetzgeber heran.

VIER FRAGEN AN …

**Jana von Bibra,
Referentin Telekommunikation/Internet**

> VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER SOLLTEN IM MOBILFUNK-SHOP GENAUSO GESCHÜTZT SEIN WIE BEIM FERNABSATZ.“
>
> *JANA VON BIBRA*
> *REFERENTIN TELEKOMMUNIKATION/INTERNET*

Frau von Bibra, vielfach spielen sich Leben und Konsum der Verbraucherinnen und Verbraucher zwischen Social Media und Onlineshopping ab. Doch nicht nur „Digitales“ und „Internet“ sind Ihre Fachgebiete, „Telekommunikation“ gehört ebenso dazu. Gibt es in diesem Bereich überhaupt noch größere Schwierigkeiten?
Ja, auf jeden Fall! Damit sich das Fenster zur digitalen Welt überhaupt öffnen kann, benötigen Nutzerinnen und Nutzer ja die technische Verbindung. Ohne Telekommunikation läuft gar nichts. Und es ist wirklich ärgerlich, welche Probleme hier in unserer Beratung auflaufen. Da gibt es einerseits die Unwägbarkeiten bezüglich der Glasfaseranschlüsse – nicht bedarfsgerechte Verträge, sich immer wieder verzögernde Anschlusstermine, intransparente Kosten, aufdringliche Außendienstmitarbeiter oder mangelhafte Kundenkommunikation – das Thema reißt einfach nicht ab. Als mindestens ebenso belastend für Verbraucherinnen und Verbraucher stellt sich die ständig wiederkehrende Problematik untergeschobener oder überdimensionierter Mobilfunkverträge dar. Ein Dauerbrenner in unseren Beratungen. Vereinfacht beschrieben: Da wünschen sich Kunden im Shop einen Mobilfunkvertrag und gehen am Ende mit vier Verträgen nach Hause, ohne dass sie es merken. Der Schock kommt erst mit der Abbuchung vom Konto. Das sind zwar besonders krasse Fälle, aber nicht eben selten.

Auf welche Weise können Verträge untergeschoben werden – wie läuft so etwas denn ab?
Da hatte beispielsweise ein Verbraucher einen Vertrag mit einem neuen Anbieter abgeschlossen. Sein alter Anbieter, bei dem er fristgerecht kündigte, kontaktierte ihn im Rahmen einer Kundenrückgewinnungsmasche. Dem Verbraucher wurde ein verlockendes Angebot unterbreitet und ihm erzählt, man kümmere sich als besondere Serviceleistung um die Kündigung seines gerade abgeschlossenen Vertrages. Der Verbraucher willigte ein, mit dem Ergebnis, dass er fortan zwei Verträge besaß. Er war sich nicht darüber im Klaren gewesen, welche Fallstricke bei einer Kündigung lauern können. In solchen Fällen vermitteln wir häufig erfolgreich zwischen Anbieter und Kunde.

Ein andermal stand ein verzweifelter Verbraucher in unserer Beratung und hatte kein Geld mehr auf dem Konto. Ihm waren plötzlich mehr als 200 Euro pro Monat für vier Mobilfunkverträge abgebucht worden. Das kam so: Der Geprellte konnte nicht gut Deutsch und war deshalb froh in einem Mobilfunkshop auf einen in seiner Muttersprache sprechenden Verkäufer zu treffen. Dieser erschlich sich sein Vertrauen, machte Ausweiskopien und erteilte tariflich umfangreiche Aufträge an vier unterschiedliche Provider. Es lag noch nicht einmal etwas Schriftliches vor. Wir übernahmen die Rechtsvertretung und forderten Vertragsunterlagen an. Da der Shop die Vertragsschlüsse nicht nachweisen konnte, erhielt der Verbraucher sein unberechtigt eingezogenes Geld glücklicherweise zurück.

Zudem werden vielfach überdimensionierte Verträge vermittelt. Diese sind von den Leistungen her viel zu umfangreich und nicht auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten. Das gibt höhere Provisionen für den Verkäufer. Leider greift beim Vertragsschluss im Shop nicht das Widerrufsrecht so wie an Haustür oder Telefon. Das müsste sich ändern. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten im Mobilfunkshop genauso geschützt sein, wie beim Fernabsatz.

Kommen wir zum boomenden Onlineshopping. Da läuft bekanntermaßen nicht alles glatt. Welche Probleme gab es im Jahr 2024?
Nach wie vor hatten und haben wir es mit zahlreichen Fakeshops zu tun. Bisher konnten aufmerksame Verbraucherinnen und Verbraucher diese bei genauem Hinsehen ganz gut entlarven. Indem jedoch, etwa mithilfe Künstlicher Intelligenz (KI), das Design professionalisiert wird, ist die Tarnung immer besser. Außerdem werden Nutzerinnen und Nutzer häufig über Social Media dorthin geleitet und achten dann nicht sehr darauf, ob sie sich bei einem seriösen Anbieter befinden. Ein Beispiel kann ein perfekt layouteter Mode-Shop sein. Er wirbt damit, ein „traditionelles Unternehmen aus der Hannoveraner Innenstadt“ zu sein. In Wirklichkeit handelt es sich aber um einen Fernost-Shop, der Abzocke betreibt.

Die Ware wird trotz Bezahlung gar nicht oder in minderwertiger Qualität geliefert. Schützen können sich Verbraucherinnen und Verbraucher mit unserem Online-Tool, dem beliebten „Fakeshop-Finder“. KI-basiert wird er immer besser. Die Nutzungszahlen steigen und steigen, derzeit auf durchschnittlich 12.000 Zugriffe pro Tag. Das ist enorm und zeigt wie groß die Problematik ist. Wir warnen auch immer aktiv über unsere aktuellen „Vorsicht Falle“-Meldungen, um zu verhindern, dass noch mehr Verbraucherinnen und Verbraucher auf solche Shops hereinfallen.

Und schließlich die letzte Frage: Welche Fälle sind Ihnen aus dem vergangenen Jahr besonders in Erinnerung geblieben?
Im Allgemeinen die zahlreichen Beschwerden über die 1N Telecom GmbH. Das Gemeine daran: Viele Verbraucherinnen und Verbraucher hielten die Schreiben für ein Angebot der Deutschen Telekom, beispielsweise ein Anschreiben mit einem Anbieterwechselauftrag. Betroffene hätten angeblich einen Vertrag mit dem Telekommunikationsanbieter geschlossen, nur die Kündigung des bisherigen Anbieters stehe noch aus. In anderen Briefen teilte 1N Telecom mit, den Vertrag vorzeitig zu kündigen, da der Anschluss nicht geschaltet werden konnte – und meldete Schadensersatzansprüche an. Ratsuchende berichteten, ein Kontakt zu 1N Telecom habe nie stattgefunden, ein Anbieterwechsel sei nicht gewollt. Sie fragten sich, woher der Anbieter ihre persönlichen Daten wie die aktuelle Festnetznummer hatte. Wir rieten den Betroffenen nicht zu zahlen, hilfsweise den Vertrag anzufechten und zu widerrufen und eine Datenauskunft anzufordern. Inzwischen laufen mehrere Klagen von Verbraucherzentralen gegen diesen Anbieter, auch von uns und es gibt erste erfolgreiche Urteile.

Persönlich ist mir noch der Fall einer älteren Dame sehr im Gedächtnis geblieben. Als sie zu uns in die Beratung kam, funktionierte bereits seit einem halben Jahr ihr Festnetztelefon nicht. Ihre Telefonleitung war kaputt und sie wurde immer wieder von ihrem Anbieter vertröstet. Sie berichtete, dass sie deshalb schon schlecht schlafe. Aber auch das haben wir als Verbraucherzentrale hinbekommen. Durch unsere Rücksprache mit dem Anbieter ging es plötzlich ganz schnell: Die Dame hatte vier Tage später wieder einen Festnetzanschluss. Sie war überglücklich und erleichtert. Ein schöner Erfolg, über den ich mich sehr gefreut habe.

Energie – erneut auf Platz eins aller nachgefragten Themen. Ein Grund: Schwierig zu durchschauende Regelungen. Eine Folge davon: Die Unsicherheit der Verbraucherinnen und Verbraucher spiegelt sich in den Beratungen wider. „Wir bringen Licht in die Energiethemen“, sagt unser Referent für Energierecht René Zietlow-Zahl. Ein Gespräch über Energiekosten, Abzockmaschen, dynamische Stromtarife und Prozesse gegen Energieriesen.

> „WIR BRINGEN LICHT IN DIE ENERGIE-THEMEN“
>
> *RENÉ ZIETLOW-ZAHL*
> *REFERENT ENERGIERECHT*

BRENNPUNKT ENERGIE

> „Verbandsklageverfahren werden immer wichtiger“

Herr Zietlow-Zahl, während wir dieses Gespräch führen und auf das Berichtsjahr 2024 blicken, kommen erneut aktuelle Meldungen zu gestiegenen Gaspreisen. Bereiten hohe Energiekosten Verbraucherinnen und Verbrauchern weiterhin schlaflose Nächte?
Vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern, die unsere Beratung aufsuchen, bereiten erhöhte Energiepreise große Sorgen. Gehen wir vielleicht kurz einen Schritt zurück in das Jahr 2023. Da galten noch die Energiepreisbremsen. Sie fingen die Preisspitzen ab. Die Menschen haben sich dadurch in Sicherheit gewogen. Seit 2024 bezahlen alle wieder die ungebremsten Preise. Dies bildete sich sofort in einem Anstieg der Beratungsnachfrage ab. Energiearmut rückte wieder mehr in den Fokus. In unserer kostenlosen Energierechtshotline telefonieren wir häufig mit Ratsuchenden die in der Tat schlaflose Nächte haben.

Was sorgt für Frustration bei Verbraucherinnen und Verbrauchern?
Die Energieversorgung hat sich in den letzten Jahren als wichtiges Zukunftsthema herauskristallisiert. Die Umstellung der Energiesysteme rückt immer weiter in die Lebenswirklichkeit der Verbraucherinnen und Verbraucher hinein. Neue Produkte müssen sich am Markt aber erst durchsetzen. Beispielhaft seien hier Smart-Meter, also digitale Stromzähler in Kombination mit dynamischen Stromtarifen erwähnt. „Bringt mir das etwas?“, ist eine immer häufiger gestellte Frage. Für Besitzer einer Wärmepumpe und/oder eines Elektro-Autos lohnt es sich in der Regel, für alle anderen kommt es darauf an. Hier sind wir eine verlässliche Informationsquelle und werden zurecht als neutral wahrgenommen. Altbekannte Systeme wie die Fernwärme rücken allerdings ebenso wieder verstärkt in den Fokus. Oft sind es überhöhte Rechnungen, meistens aufgrund völlig intransparenter Preisänderungsklauseln der Fernwärmeunternehmen, die Betroffene frustrieren. Ein Umstieg auf andere Energieträger kann auch mit unerwarteten Folgekosten verbunden sein, insbesondere beim Rückbau bzw. Umbau der Gasnetzinfrastruktur. Aufgrund der Komplexität dieser Themen, auch aus technischer Sicht, sind Verbraucherinnen und Verbraucher häufig auf Hilfe angewiesen. Hinzu kommen Gesetzesänderungen, die unmittelbare Auswirkungen auf das Verhalten von Verbraucherinnen und Verbrauchern haben. Unterschiedliche, zum Teil auch falsche Informationen im Internet erschweren die eigene Recherche für Ratsuchende. In der Beratung müssen wir oft zunächst Missverständnisse oder Fehlinformationen aufklären.

Welche Themen standen noch im Mittelpunkt der Energierechtsberatung?
Ein Dauerbrenner, der nicht abreißt, sind untergeschobene Verträge. Manche Anbieter verändern ständig die Abzockmaschen. Auch Altbekanntes wird wieder hervorgeholt, beispielsweise die Überrumpelung an der Haustür: „Wir sind günstiger als alle anderen“ wird dort erzählt. Das Perfide daran ist, dass gefragt wird, was aktuell bezahlt werde. Die Masche gipfelt dann darin, einen niedrigeren Abschlag zu nennen, der allerdings völlig aus der Luft gegriffen ist. Die Verkäufer sind psychologisch bestens geschult, viele Kunden unterschreiben. Teilweise auch nur deshalb, weil behauptet wird, die Unterschrift diene lediglich als Beleg, dass der Verkäufer Informationen zu Verfügung gestellt hat. Natürlich auf dem Tablet – der genaue Text wird in der Regel nicht gelesen. Denn Unterschriften auf dem Tablet für Paketdienste sind ja fast schon alltäglich. Wir helfen dann den Betroffenen den ungewollt abgeschlossenen Haustürvertrag rechtswirksam zu widerrufen. Insgesamt hat der Bereich erneuerbare Energien in der Beratungsnachfrage zugelegt. Die Eigenerzeugung von Energie – das Thema boomt. Unsere Vorträge zu Balkonkraftwerken waren im Jahr 2024 mit jeweils 100 Teilnehmenden regelmäßig ausgebucht. Zudem sind Solar-Panels für die Dächer ein großes Thema. „Wie viele Module benötige ich? Darf ich einen Ferraris-Zähler betreiben?“, lauten Fragen. Leider tummeln sich auf dem Markt mittlerweile auch schwarze Schafe. Deshalb arbeiten wir eng mit unseren Kollegen vom Team „Allgemeines Verbraucherrecht“ zusammen.
(Anmerkung: Verbraucherrechtsexperte Markus Hagge geht in seinem Interview auf den Seiten 5 bis 7 näher auf die Problematik mit den schwarzen Schafen beim Vertrieb von Photovoltaikanlagen ein.)

Ihr Team berät nicht ausschließlich, sondern setzt sich zusätzlich mittels Abmahnung von Anbietern für die Verbraucherinnen und Verbraucher ein.
Ja. Die sogenannten Verbandsklageverfahren werden immer wichtiger. Beispielsweise haben wir in 2024 dafür gekämpft, dass der Versorger EWE seine Abrechnungen pünktlich stellt. Dem Verfahren waren zahlreiche Verbraucherbeschwerden, die bei uns aufliefen, vorausgegangen. Unsere Klage war erfolgreich, befindet sich momentan allerdings noch in der Berufungsinstanz. Ein schöner Erfolg. Weitere Verfahren laufen noch, sie dauern oft recht lang. *(Anmerkung: Weitere Informationen zur Verbandsklagetätigkeit finden Sie in dem Artikel auf Seite 6/7 „Verbandsklagetätigkeit als scharfes Schwert“.)* Doch die Versorger nehmen uns mittlerweile ernster. Und wir lassen zum Wohle aller Verbraucherinnen und Verbraucher nicht nach.

Vielen Dank für das Gespräch.

ENERGIEEFFIZIENTE HEIZTECHNIK UND DÄMMUNG

NIEDERSACHSENWEIT INFORMIEREN MEHR ALS 120 BERATERINNEN UND BERATER

„Macht es Sinn, mit dem Heizungstausch auf den Abschluss der kommunalen Wärmeplanung zu warten?“ war eine der häufigsten Fragen in der bundesgeförderten Energieberatung. Im Januar 2024 traten zudem viel diskutierte Änderungen im Gebäudeenergiegesetz (GEG) in Kraft. Ebenso wurde die Bundesförderung für effiziente Gebäude (BEG) grundlegend überarbeitet. Für die mehr als 120 Energieberaterinnen und -berater an 97 Beratungsstützpunkten der Verbraucherzentrale Niedersachsen bedeutete dies vor allem Beratung durch unabhängige Informationen und Aufklärung. In verschiedenen Formaten, von Online-Vorträgen über die Telefonberatung bis hin zu ausführlichen Beratungsterminen zu Hause mit Vorortbegehungen inklusive technischer Messungen, wurde den Ratsuchenden alles Wissenswerte zu den Themen Stromverbrauch, Heiztechnik, Dämmung und regenerative Energien erläutert. Allein mehr als 5.000 Beratungen fanden direkt in den Häusern und Wohnungen der Verbraucherinnen und Verbraucher statt. Ziel jeder Energieeinsparberatung ist es, gemeinsam mit den Ratsuchenden Lösungen zur effizienten Energienutzung zu finden. Möglichkeiten aufzuzeigen, Energie zu sparen, Ressourcen zu schützen und den Geldbeutel zu schonen, stehen dabei im Vordergrund. Die Antwort auf die Frage zum Heizungstausch lautete übrigens häufig: „Da in Ihrer Straße keine konkreten Pläne für Fernwärme absehbar sind, ist eine Wärmepumpe bereits jetzt eine sinnvolle Option.“

„FÜR MICH IST DIE BERATUNG EINE ABWECHSLUNGSREICHE TÄTIGKEIT, MIT DER MAN GUTES TUT.“
FELIX WACKER

„WIR BIETEN MIT DER BERATUNGSSTELLE EINEN FESTEN ORIENTIERUNGSPUNKT FÜR DIE BÜRGERINNEN UND BÜRGER.“
HENDRIK GRABOWSKI

Videotermin mit zwei Kollegen aus unserer Beratungsstelle Osnabrück: Locker-lässig blicken Felix Wacker und Hendrik Grabowski erwartungsvoll in die Kamera. Sie sind erst kurze Zeit an Bord, zumindest gemessen an zahlreichen Mitarbeitenden die ihr gesamtes Berufsleben in der Verbraucherzentrale Niedersachsen verbrachten. Felix Wacker seit Oktober 2020; Hendrik Grabowski fing Anfang 2023 bei uns an. Viele Fragen stehen im Raum: Wie seid ihr zur Verbraucherzentrale gekommen? Was gefällt euch an eurer Arbeit? Welcher Fall bleibt euch besonders in Erinnerung? Und vor allem: Was leistet eigentlich eure Beratungsstelle für die Region?

„Du hattest einfach schon immer ein gutes Gefühl für persönliche Beratungen“, sagt Felix plötzlich über Hendrik. Volltreffer. Denn das ist ja schon die halbe Miete für eine Tätigkeit bei der Verbraucherzentrale. „Meine Bachelorarbeit schrieb ich zum § 313 BGB am Beispiel von Fitnessstudios. Da gab es grad’ein neues BGH-Urteil“, ergänzt Hendrik. „Und bereits als Zwölfjähriger hatte ich Interesse an Rechtsthemen.“ Perfekt – der fachliche Verbraucherrechtsbezug ist auch hergestellt. Verträge mit Fitnessstudios sind und waren ein Dauerthema in der Verbraucherberatung. Was liegt da also näher als bei uns zu arbeiten! Und Felix? „Abmahnungen von Streaming-Plattformen, Urheberrecht, das Recht am geistigen Eigentum, das waren meine Themen in der Abschlussarbeit.“

Aber wie kam der Kontakt zur Beratungsstelle Osnabrück zu Stande? „Über ein Pflichtpraktikum. Das war Bestandteil meines Studiums. Zufällig bin ich auf die Verbraucherberatung Osnabrück aufmerksam geworden. Ich war dann direkt eingebunden. Information, Kasse, die Ersteinschätzung von Fällen – eine vollumfängliche Hospitation mit Teilnahme am Beratungsalltag“, sagt Felix. Und er wird einen fast schon anrührenden Dank los: An Petra Borgmann und Christine Bergmeyer, die ihn mit offenen Armen im Team empfangen und unter ihre Fittiche genommen haben. Das bereitete ihm letztlich den Weg in die Festanstellung als Verbraucherberater.

Ein generationsübergreifendes Team sei eine unschlagbare Kombination, die den Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Gute käme, bemerken beide. Auf der einen Seite die wertvolle, langjährige Erfahrung der Kolleginnen, addiert mit den Skills ihrer Generation Y. „Für mich ist es ein gutes Gesamtpaket aus allem, eine abwechslungsreiche Tätigkeit, mit der man Gutes tut. Deshalb arbeite ich hier“, erklärt Felix. Doch war er ja schon zwei Jahre vor Hendrik in der Beratungsstelle? „Ja – ich habe meinem Studienkumpel Hendrik dann immer wieder von meiner Tätigkeit berichtet. Du hast dann einen Praktikumsplatz während der Corona-Zeit bekommen“, bemerkt Felix. Hendrik entgegnet: „Ich wünschte mir einen Praxisbezug zum Wirtschaftsrecht. Weißt du noch, als ich bei dir hospitiert habe?“ Beide lachen. Es zeichnete sich ab, dass eine weitere Beraterstelle zu besetzen war. „Die Geschäftsführung fragte mich, ob ich Interesse hätte, falls meine Bachelorarbeit gut gelänge“, erinnert sich Hendrik Grabowski. Sie gelang. Übrigens ist auch ihr damaliger Professor angetan. Die Verbraucherberater berichten, er mache Werbung unter den Studierenden, weil er finde, die Tätigkeit der Verbraucherzentrale Niedersachsen passe genau zum Studiengang Wirtschaftsrecht an der Hochschule Osnabrück.

„Osnabrück“ ist das Stichwort – worin besteht der Mehrwert der Beratungsstelle für die Bürgerinnen und Bürger? „Wir bieten einen festen Orientierungspunkt. Wenn die Leute ein verbraucherrechtliches Problem haben, wissen sie, dass sie hier eine persönliche, anbieterunabhängige und individuelle Beratung bekommen. Wir bieten allen ein sehr niedrigschwelliges Beratungsangebot“, führt Hendrik an. „Die Menschen denken, egal was ist, ‚da kann man hingehen‘ – denn wir sind auch Lotsen. Wir verweisen weiter, wenn wir selbst nicht helfen können. Beispielsweise an städtische oder caritative Einrichtungen“, ergänzt Felix.

Weil digitale Themen zunehmend an Bedeutung gewännen, beispielsweise das Account-Hacking, kämen auch wieder mehr Jüngere, also unter 25-jährige in die Beratungsstelle. Generell seien einige Bürgerinnen und Bürger in Osnabrück finanziell nicht so gut aufgestellt. Da zähle jeder Euro den sie beispielsweise durch „Abzocke“ verlören. Sie hätten deshalb auch viel Verbitterung abzufedern, berichten beide Experten übereinstimmend. Der Beratungsalltag werde etwas belastender. Und wie hält man das auf Dauer aus? „Zwar belastender, aber umso belohnender“, wirft Felix schnell ein. „Manchmal bekommen wir eine Kleinigkeit mitgebracht, zum Beispiel eine selbstgemachte Marmelade. Oder einen ehrlichen Dank. Der ist so viel wert, man fühlt sich dann einfach gut“, schwärmt Felix.

In manchen Fällen stehen auch höhere Summen im Raum. Zum Beispiel bei Problemen mit Photovoltaik-Anlagen. „Da ging es in meiner Beratung neulich um einen fünfstelligen Betrag“, erinnert sich Hendrik. Beide lernen also alle gesellschaftlichen Schichten in der Beratung kennen. Wichtig ist ihnen, zu betonen, dass im gesamten Beraterinnen- und Beraterteam viel Empathie für die jeweiligen Problemlagen der Ratsuchenden vorhanden sei. „Die Beratungsatmosphäre ist gut, die Leute kommen gerne wieder“, sagen sie. Welches war denn eigentlich ihr eindrucksvollster Fall? Felix überlegt nicht lange: „Weißt du noch Hendrik, der Rentner mit seiner kleinen Rente von 800 Euro monatlich. Der sollte plötzlich alle vier Wochen einen Abschlag für Strom und Gas von 600 Euro zahlen. Das war krass – er hat, obwohl gesundheitlich angeschlagen, schon weniger gegessen. All’ seine Ersparnisse waren aufgebraucht, als er zu uns kam. Ich führte eine längere Auseinandersetzung mit dem Anbieter. Aber ich habe eine Rückabwicklung erreicht und den falsch berechneten Abschlag auf 150 Euro monatlich runtergesetzt bekommen“, sagt Felix. „Die Mallorca-Reisegruppe vergesse ich auch nicht“, fällt Hendrik ein. Die hatte eine Odyssee hinter sich: Das gebuchte Hotel war überbucht. Aus dem Ersatzhotel mussten sie nach der ersten Nacht wieder raus. Und so weiter. Hendrik setzte sich ein. Am Ende sei vom Reiseveranstalter ein nennenswerter Betrag an die Betroffenen zurückgezahlt worden – für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit. Unser Videotermin hingegen war sehr interessant. Herzlichen Dank für das Gespräch an das eingespielte Team Grabowski – Wacker.

FELIX WACKER (LINKS)
HENDRIK GRABOWSKI (RECHTS)

„EIN EHRLICHER DANK IST SO VIEL WERT. MAN FÜHLT SICH DANN EINFACH GUT.“
FELIX WACKER

Sie beraten begeistert Verbraucherinnen und Verbraucher, kennen sich schon aus dem Studium und zählen mit zu den jüngsten Beratern der Verbraucherzentrale: Felix Wacker und Hendrik Grabowski.

NEUE GENERATION Y

IMMER NAH DRAN AN DEN BEDÜRFNISSEN DER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER

THEMA: ERNÄHRUNG

© NDR Niedersachsen

Auch auf unseren Social-Media-Kanälen werden sie zahlreich geklickt: Ernährungsthemen z. B. aus dem vom Bund geförderten Projekt „Informationen der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung“ treffen den Nerv vieler Menschen.

Die Liste der Projekt-Highlights ist lang: Neben Medienarbeit, öffentlichen Veranstaltungen, Vorträgen, Infoständen, Workshops an Schulen sowie Lehrerinnen- und Lehrerfortbildungen stach besonders die Live-Aufnahme eines Podcasts auf der Erlebnis- und Einkaufsmesse infa in Hannover heraus. Im Landwirtschaftspodcast „63 Hektar“ vom NDR Niedersachsen „Label für Lebensmittel und Landwirtschaft: Durchblick im Siegelwirrwarr“ gab unsere Lebensmittelexpertin Constanze Rubach Antworten zu vielen Fragen rund um die Kennzeichnung von Lebensmitteln. Worin unterscheiden sich die Bio-Siegel? Was sagt „Bio“ über Tierhaltung aus? Wie verhält es sich mit der gesetzlichen Tierhaltungskennzeichnung des Handels?, waren nur einige Punkte in dem kurzweiligen und informativen Gespräch.

Des Weiteren erarbeitete das Projektteam eine Stellungnahme zur mündlichen Anhörung im Unterausschuss Verbraucherschutz des Niedersächsischen Landtages zum Thema „Lebensmittel – Herkunftskennzeichnung verbessern – regionale Wertschöpfung stärken“. Die Mitarbeit in diversen Gremien oder die Durchführung von Marktchecks, beispielsweise zu den (Bio)-Eigenmarken von Supermärkten und Discountern rundeten die vielfältigen Projektaktivitäten erfolgreich ab.

© NDR Niedersachsen

BELIEBTE TOOLS AUF UNSERER WEBSITE

FAKESHOP-FINDER ENORM ERFOLGREICH

Als Neuheit im letzten Jahresbericht vorgestellt, erfreut sich der Fakeshop-Finder, den wir gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen anbieten, enormer Beliebtheit. Das Tool ermöglicht es Verbraucherinnen und Verbrauchern, die URL eines Onlineshops einzugeben, bei dem sie bestellen möchten. Eine kurz darauf erscheinende Bewertung mittels Ampelsystem zeigt anschaulich und einfach, ob der entsprechende Shop seriös ist. Bis jetzt hat der Fakeshop-Finder 1,85 Millionen Websites untersucht. Dabei entdeckte er mehr als 70.000 Fakeshops sowie fast 60.000 Fakeshop-Zubringerdomains. Täglich kommen neue hinzu – eine KI macht’s möglich. Bislang haben 4,8 Millionen Nutzerinnen und Nutzer den Fakeshop-Finder aufgerufen – allein 2,9 Millionen davon im Jahr 2024 – womit das Tool zu den meistgenutzten Online-Hilfen der Verbraucherzentralen zählt.

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

MIT DER INTERAKTIVEN MUSTERBRIEF-ANWENDUNG RICHTIG FORMULIEREN

Eine weitere Online-Hilfe für Verbraucherinnen und Verbraucher ist unsere interaktive Musterbrief-Anwendung zu ausgewählten Themen. Seit Jahren bieten wir Formulierungsvorlagen zu verschiedenen Angelegenheiten von „Kaufvertrag – Nachbesserung oder Ersatz für mangelhafte Ware“ bis hin zu „Rückforderung unberechtigter Kontoführungsgebühren bei Darlehensverträgen“ auf unserer Website kostenlos an. Diese stellen eine große Erleichterung für Betroffene dar und werden zahlreich genutzt. Jetzt ging es technisch gesehen eine Stufe höher: Das neue, interaktive Tool begleitet Nutzerinnen und Nutzer Schritt für Schritt bei der Erstellung eines Schreibens. So können der Sachverhalt und das Problem besser erfasst und im Ergebnis präziser formuliert werden. Ein Vorteil: Der Anspruch gegenüber dem Anbieter kann durch eine strukturierte und sachliche Argumentation lückenlos und rechtssicher vorgetragen werden. Das erhöht die Erfolgsaussichten. Und vor allem: Jeder Laie kann problemlos mit dem Tool umgehen, weil es die Verbraucherinnen und Verbraucher perfekt an die Hand nimmt. Nach und nach wird es immer mehr Musterbrief-Themen geben, die mittels interaktiver Anwendung genutzt werden können.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Insolvenzen, Betrugsmaschen, Auswirkungen von Gesetzesänderungen oder Hilfe bei der Durchsetzung ihrer Rechte – viele Verbraucherinnen und Verbraucher nutzten im vergangenen Jahr unsere digitalen Kanäle als Informationsquelle. Mit rund 3,5 Millionen Aufrufen von Website, Facebook und Instagram hat die Reichweite im Vergleich zum Vorjahr noch einmal zugenommen.

Allein die Website wurde mehr als 2,5 Millionen Mal besucht. Besonders gefragt waren die Einordnung aktueller Entwicklungen, wie etwa der Wegfall des Nebenkostenprivilegs, die Insolvenz der Tupperware Deutschland GmbH oder irritierende Werbeschreiben von Telekommunikations- und Energieunternehmen. Aber auch die Rubrik „Vorsicht Falle“, die vor Betrugsmaschen warnt, wurde sehr gut nachgefragt. Erfreulich ist zudem die zunehmende Bekanntheit des Fakeshop-Finders: Die inzwischen bundesweit beliebteste Online-Hilfe der Verbraucherzentralen wurde über das Jahr hinweg immer häufiger geklickt. Näheres zum Fakeshop-Finder erfahren Sie auf Seite 15.

Bunt, aktuell und informativ

Aktuelle Themen, Tipps und Infos sind auch in den Sozialen Medien gefragt. Ob ein Bubble-Tea-Check, Warnung vor Abzocke oder Tipps für einen frustrierenden Festival-Besuch – die kurz und knapp aufbereiteten Posts auf Facebook und Instagram kamen gut an. Eine Auswahl finden Sie auf der folgenden Seite 18.

Ebenfalls sehr erfreulich ist das weiterhin sehr hohe Interesse der Medien an verbrauchernahen Themen. Ob Betrug mit QR-Codes und unseriöse Jobangebote, gepanschter Honig und High-Protein-Puddings, Tipps für die Urlaubsbuchung oder Wahl der Kreditkarte und Heiz-Abzocke zur Winter-Saison: Mehr als 4.800 Artikel in regionalen und überregionalen Medien haben die Einschätzung der Verbraucherzentrale Niedersachsen wiedergegeben oder unsere Expertinnen und Experten zitiert.

ZAHLEN DIE ZÄHLEN

Etwa **120** Pressemitteilungen

Mehr als **4.800** Medienberichte

Mehr als **3,5 MIO** Aufrufe unserer Website & Social Media

Rund **600** Medienanfragen

WIR KAMEN UNTER ANDEREM VOR IN …

Braunschweiger Zeitung • Berliner Morgenpost
CHIP • Cuxhavener Nachrichten • Das Gelbe Blatt
Der Tagesspiegel • Deutschlandfunk • FAZ.NET
Focus Online • Frankfurter Allgemeine Zeitung
Göttinger Tageblatt • Hannoversche Allgemeine Zeitung
Hildesheimer Allgemeine Zeitung • Kieler Nachrichten
Lebensmittel Praxis • NDR • Neue Osnabrücker
Zeitung • n-tv • Süddeutsche Zeitung • Tagesschau
Online • t-online.de • Wolfsburger Allgemeine • ZDF
ZEIT Online • ZfK Zeitung für kommunale Wirtschaft

KEIN FAKE

NEUER MARKENAUFTRITT DER VERBRAUCHERZENTRALE

Vielleicht ist Ihnen das neue Logo der Verbraucherzentrale schon aufgefallen? Keine Sorge, wir sind es wirklich! Seit 1. Juli 2025 wird die neue Marke bundesweit eingeführt. Im Digitalen, etwa den Websites und Social-Media-Kanälen, ist sie vielfach schon zu sehen.

Bis alle Verbraucherinformationen, Flyer und Plakate sowie die Beratungsstellen umgestellt sind, wird es aber noch etwas dauern. Denn mit dem Logo ändert sich auch das Erscheinungsbild, das Corporate Design (CD), aller Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbands.

Das Ziel: Eine klare, zeitgemäße und prägnante Marke, die auch digital gut funktioniert. Dabei steht das Thema Barrierefreiheit an erster Stelle. Um möglichst viele Menschen mit unseren Angeboten zu erreichen, wurden Farben und Schriften so angepasst, dass sie weitgehend barrierefrei sind. Die Websites der Verbraucherzentralen werden diesen Schritt mit einem umfangreichen Relaunch – voraussichtlich Anfang 2026 – gehen. Es bleibt also spannend …

Verbraucherzentrale
Niedersachsen

AUSGEWÄHLTE TIPPS AUF INSTAGRAM

QR-Code scannen & Follower werden!

UNSERE BERATUNGSSTELLEN IN NIEDERSACHSEN

STAND: 01.05.2025

Aurich
Anika Barkhoff, Mareke Eilers, Bastian Wehr

Wilhelmshaven
Abadía Hernández, Heidrun Hey, Margarita Schürmann

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

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

Oldenburg
Elisabeth Aßmann, Elena Braun, Marie Bücking, Ann-Katrin Fornika, Christian Zölffel

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

Wolfsburg
Elisabeth Bader, Britta Fuhrmann, Heike Kreft

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

Hannover
Henok Abrahme, Fabian Brodt-Phung, Theresa Gomber, Richard Heller, Daniela Hubloher, Kai Kirchner, Rotraud Mahlo

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

Servicetelefon für Niedersachsen:
Gülderen Akgül, Katja Aselmann, Sofia Bashka, Senait Embaye, Claudia Henze, Sonja Kühn, Ina Lisse, Loabat Razzaghi, Katharina Schaub

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

REFERATE UND SCHWER-PUNKTE

ENERGIERECHT

RENÉ ZIETLOW-ZAHL

- Energielieferverträge und -abrechnungen bei Strom, Gas, Fernwärme
- Verbraucherrechte bei der Eigenerzeugung von Strom
- Tarife und Anbieterwechsel
- Verbandsklageverfahren

FINANZ-DIENSTLEISTUNGEN

PHILIPP REHBERG

- Versicherungsrecht
- Bankrecht
- Tarife und Anbieterwechsel
- Geldanlage, Altersvorsorge

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

ANNEKE VON REEKEN

- Lebensmittelkenn-zeichnung und Handel
- Ernährung in Schule und Kita
- Lebensmittel-verschwendung

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

CONSTANZE RUBACH

- Lebensmittelproduktion und Qualität
- Ernährungsarmut
- Klimagerechte Ernährung

KRANKENVERSICHERUNG/ PATIENTENRECHTE UND LEITUNG VERBRAUCHERBERATUNG

KAI KIRCHNER

- Vorsorgeverfügungen
- Tarife und Anbieterwechsel
- Organisation und Digitalisierung der Verbraucherberatung

TELEKOMMUNIKATION/ INTERNET

KATHRIN BARTSCH

- Onlineshopping
- Internetbetrug und -abzocke
- Identitätsmissbrauch
- Datenschutz

TELEKOMMUNIKATION/ INTERNET

JANA VON BIBRA

- Telefonieverträge
- Internetverträge
- Mobilfunkverträge
- Festnetzverträge

VERBRAUCHER-RECHT

MARKUS HAGGE

- Untergeschobene Verträge
- Reiserecht
- Inkasso
- Handwerkerverträge
- Online Dienstleistungen

VERBRAUCHER-RECHT

TIANA SCHÖNBOHM

- Rechtsdurchsetzung
- Verbandsklagen

VERBRAUCHER-RECHT

TIM-OLIVER TETTINGER

- Kaufrecht
- Gewährleistung
- Fernabsatzrecht
- Rundfunkbeitragsberatung

ORGANISATION

STAND:
01.05.2025

VORSTAND

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

BEISITZER

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

MITGLIEDSVERBÄNDE (14)

- AWO Arbeiterwohlfahrt – Bezirksverband 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.
- Landesjugendring Niedersachsen e. V. (ljr)
- Landesseniorenrat Niedersachsen e. V. (LSR)
- 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

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.

BETRIEBSRAT

- Stefan Wiedenhöft (Vorsitzender)
- Tiana Schönbohm (Stellvertreterin)
- Katja Aselmann
- Maximilian Gehr
- Annette Leditschke-Friederichs

VERWALTUNG UND CONTROLLING

- Dr. Ursel Selent

KOMMUNIKATION UND MARKETING

TEAMLEITUNG KOMMUNIKATION UND MARKETING

- Christina Graf

STABSSTELLE POLITIK UND PROJEKTE

- Arnd Onnasch

MARKTBEOBACHTUNG

- Daniela Höfke

BERATUNGSSTELLEN (11)

- Aurich
- Braunschweig
- Celle
- Göttingen
- Hannover
- Lüneburg
- Oldenburg
- Osnabrück
- Stade
- Wilhelmshaven
- Wolfsburg

und
97 Stützpunkte Energieberatung

PROJEKTE LAND

- Aufklärungsmaßnahmen auf dem Gebiet der Ernährung
- Energiepreissteigerungen: Verbraucher schützen – Energiekosten senken
- Kampagne zur Eindämmung der Lebensmittelverschwendung und Stärkung der Lebensmittelwertschätzung in Niedersachsen
- Vernetzungsstelle Kitaverpflegung Niedersachsen
- Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

PROJEKTE BUND

- Energieeinsparberatung
- Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget – gemeinsam Ernährungsarmut begegnen
- Gut Essen macht stark
- Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung
- Maßnahmen zur Information der Verbraucherinnen und Verbraucher im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes durch die Verbraucherzentralen
- Qualitätsentwicklung und -sicherung bei der Verpflegungsgestaltung in der öffentlich geförderten Kindertagespflege – Fachberatungsstellen als Multiplikatoren
- Verbraucher stärken im Quartier

SONSTIGE FÖRDERUNGEN

- Rundfunkbeitragsberatung (NDR)

„Wir setzen uns für Sie ein, damit Sie stark sind als Verbraucherinnen und Verbraucher.“

PETRA KRISTANDT
GESCHÄFTSFÜHRERIN

IMPRESSUM
Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.
Herrenstraße 14 | 30159 Hannover
Tel.: (05 11) 9 11 96-0
E-Mail: info@vzniedersachsen.de
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

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

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

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

Stand: 31.12.2024

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
E-Mail: info@vzniedersachsen.de
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de
www.facebook.com/vzniedersachsen
www.instagram.com/verbraucherzentrale_ni
www.youtube.com/user/VZ30159