

2020

verbraucherzentrale

Hessen

Jahresbericht 2020

Inhalt

Vorwort 3

4 Recht

Abgesagt: Reisen, Veranstaltungen, Hochzeiten 4

Praxisrelevant und für die Ausbildung nutzbar 6

Herausragende Fälle aus unserer Rechtsdurchsetzung 7

8 Finanzen

Private Altersvorsorge im Niedrigzinsumfeld 8

Digitalisierung bei Banken und Sparkassen 9

Weitere Finanzthemen im Corona-Jahr 10

11 Ernährung

Süße Marketing-Claims wecken falsche Erwartungen 11

12 Energie

Nachfrage nach Energieberatung ungebremst 12

14 Beratung, Bildung, Information

In der Krise gefordert 14

Neue Online-Informationsangebote 16

Schuldnerberatungsstelle in Fritzlar eröffnet 17

Hessen bekämpft Energiearmut 18

Wir sind da – Informationen vor Ort 19

21 Zahlen, Daten, Meinungen

Das sagen Verbraucher über uns 21

Unsere Beratung in Zahlen 21

Einnahmen und Ausgaben 22

Organigramm 24

Mitglieder und Verwaltungsrat 31

Wir beziehen Position: ausgewählte Pressemeldungen 26

Unsere Medienarbeit in Zahlen 26

Impressum 27

Liebe Leserinnen und Leser,

das Jahr 2020 war in weiten Teilen geprägt von der Corona-Pandemie. Bereits Mitte März mussten die Beratungsstellen geschlossen werden. Über das Jahr mussten wir die Öffnung unserer Beratungsstellen immer wieder an das Infektionsgeschehen anpassen. Veranstaltungen für Verbraucherinnen und Verbraucher und in Schulen konnten nicht mehr stattfinden. Besondere Herausforderung war, dass gerade in die Zeit des Beginns der Pandemie der Wechsel des Vorstands der Verbraucherzentrale Hessen fiel. Das Team und Frau Weber, Leiterin Zentrale Dienste, die in der Übergangsphase bis Mai die Verbraucherzentrale leitete, haben beachtliches geleistet. In kürzester Zeit, noch im März 2020, wurde eine kostenfreie Telefon-Hotline eingerichtet. Planungen begannen, so dass bereits im Sommer die ersten Online-Veranstaltungen über die neu eingerichtete Plattform edudip angeboten werden konnten.

Dank des herausragenden Engagements aller Mitarbeitenden hat sich die Verbraucherzentrale als Lotse für Menschen in der Pandemie bewiesen. Die Zahlen der Anrufe über die neue Hotline sind explodiert. Ratsuchende mit ihren Fragen rund um die Pandemie haben schnelle, unbürokratische und qualitativ hochwertige Auskünfte erhalten. In den ersten 36 Online-Vorträgen 2020 konnten wir über 1.000 Teilnehmende verzeichnen. Das Team der Verbraucherzentrale kann zurecht stolz auf seine Leistung sein!

Daneben haben wir mit Unterstützung der Hessischen Landesregierung weitere neue Angebote auf den Weg gebracht: die Energieschuldenberatung, die Informationsportale „Plastik sparen“ und „Algo...was?!“. Unsere Schuldnerberatungsstelle im Schwalm-Eder-Kreis zog von Borken nach Fritzlar um. Und unser Podcast nahm an Fahrt auf.

Aktuell treibt uns die Frage um, wie wir den Erfolg unserer Arbeit noch aussagekräftiger messen können. Zahlen sind ein wichtiger Gradmesser. Uns interessiert aber besonders, wie zufrieden die Ratsuchenden sind und wo wir noch besser werden können. Deshalb haben wir die Möglichkeit einer digitalen Zufriedenheitsabfrage vorbereitet, mit der wir 2021 beginnen.

Wir sind dankbar für das Vertrauen, das die hessische Landesregierung in uns setzt und schätzen uns glücklich, dass wir unsere Arbeit auf ein breites gesellschaftliches Bündnis stützen können. Wir laden Sie herzlich ein, sich in diesem Bericht über unsere Arbeit im ersten Corona-Jahr und über die kreativen Ideen der Mitarbeitenden zu informieren. Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre.

*Philipp Wendt
Geschäftsführender Vorstand*

*Elke Keppel
Vorsitzende des Verwaltungsrates*

Abgesagt: Reisen, Veranstaltungen, Hochzeiten

Die Corona-Pandemie führte dazu, dass wir mit rechtlichen Anfragen geradezu überrannt wurden. Die Bandbreite der nachgefragten Themen war groß: Weltweite Reisewarnungen, gecancelte Reisen und ausbleibende Flugticket-Erstattungen, abgesagte Veranstaltungen und Konzerte, geschlossene Fitnessstudios.

Zudem erreichten uns fast täglich Hinweise zu Wucherangeboten, Corona-Wundermitteln, „pandemiegerecht“ umgestalteten Geschäftsbedingungen und anderen Maschen, mit denen einzelne Anbieter die Not der Verbraucher in der Corona-Krise auszunutzen versuchten.

Als Mitte Mai das Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Veranstaltungsvertragsrecht in Kraft trat, mussten Verbraucher sich plötzlich mit Gutscheinen für ausgefallene Konzerte und Großereignisse begnügen. Eine Gutscheinelösung im Reisebereich konnte sich hingegen nicht durchsetzen. Sie scheiterte an der EU-Kommission und an dem engagierten Gegensteuern der Verbraucherzentralen.

„Das vergangene Jahr hat deutlich gemacht, wie wichtig guter Verbraucherschutz ist und dass es sich lohnt, dafür zu streiten.“

Peter Lassek,
Leiter Fachgruppe Recht



Ärger um ausgefallene Reisen und annullierte Flüge

Ausgefallene Reisen und Insolvenzen von Anbietern und Airlines führten schon in der Vergangenheit zu vielen Beschwerden bei den Verbraucherzentralen. Doch so viel Ärger rund ums Reisen und Fliegen gab es noch nie: Bei rund 30 Prozent der im Jahr 2020 bei der Verbraucherzentrale Hessen eingegangenen Verbraucherbeschwerden ging es um Probleme im Freizeitbereich.

Auch die geschaffene Möglichkeit, Verbraucherkredite zu stunden und die Reaktionen vieler Kreditgeber darauf, erhöhten den Beratungsbedarf. Viele Anbieter entdeckten gerade im Lockdown das gute alte Haustürgeschäft als den für sie idealen Vertriebsweg, um Verbraucher mit Energieliefer- oder Telekommunikations-Verträgen zu überrumpeln. Und wir erhielten vermehrt Hinweise zu Fake-Shops im Internet, in denen Desinfektionsmittel oder Atemschutzmasken angeboten wurden – natürlich per Vorkasse.

Viele Reiseveranstalter informierten ihre Kunden falsch oder gar nicht darüber, dass sie bei einer corona-bedingten Absage der Reise Anspruch auf Erstattung des vollen Reisepreises innerhalb von 14 Tagen haben. Bei annullierten Flügen müssen die Fluggesellschaften den Ticketpreis sogar innerhalb von sieben Tagen erstatten. Doch stattdessen wurden oft nur Gutscheine oder eine Umbuchung angeboten oder sogar unrechtmäßige Stornoentgelte verlangt. Um die Reisebranche zu unterstützen, hat der Bundestag zwar ein Gesetz beschlossen, wonach Reiseveranstalter bei corona-be-

dingten Absagen von Pauschalreisen Gutscheine anstelle der sofortigen Rückzahlung des Reisepreises anbieten können. Annehmen muss sie aber niemand. Verbraucher können sich das Geld immer noch erstatten lassen. Doch dazu kam es oft nicht.

Systematischer Rechtsbruch quer durch die Luftverkehrsbranche

Dementsprechend häuften sich in der Verbraucherzentrale Hessen die Beschwerden. Verbraucher erhielten keine Auskünfte, wurden über Wochen hingehalten und warten zum Teil heute noch auf Rückzahlungen. Besonders negativ fielen die Fluggesellschaften auf. Rückzahlungen der bereits bei Buchung im Voraus gezahlten Gelder boten Airlines allenfalls versteckt als eine von vielen Möglichkeiten an. Automatische Rückerstattungssysteme, die sonst für eine rasche Abwicklung sorgen, waren deaktiviert. Viele Verbraucher, die anfangs noch viel Verständnis für die schwierige Lage der Anbieter aufbrachten, fühlten sich zunehmend als Opfer einer Verzögerungstaktik und waren zu Recht verärgert. In unserer Pressemitteilung hieß es deshalb auch: „Airlines lassen Reisende im Regen stehen“. Einerseits erhielten die Unternehmen milliardenschwere Staatshilfen. Andererseits gingen sie nicht ans Telefon, wenn Verbraucher anriefen. Und auf Mails erhielten viele auch zu lange keine Antwort. Überregionale Medien wie das ZDF heute journal und die ARD-Tagesthemen griffen daher unsere Meldung auf.

Abgesagte Veranstaltungen und geplatzte Hochzeiten

Das Aufgebot war bestellt, die Einladungen an die Hochzeitsgäste verschickt, Location, Fotograf, DJ und Catering für die Party reserviert und angezahlt – doch dann kam Corona. Vielen Brautpaaren hat die Pandemie einen Strich durch ihre Planungen für ein rauschendes Fest gemacht. Feierlichkeiten mussten wegen der Kontaktbeschränkungen reihenweise abgesagt werden. Standesamtliche Trauungen waren zwar – wenn auch mit erheblichen Einschränkungen – möglich, nicht jedoch die anschließende Feier in der reservierten Location. Anbieter stellten gleichwohl Stornierungskosten in Rechnung oder boten bestenfalls Gutscheine für eine spätere Nutzung an. Ein Angebot, das aufgrund der fortdauernden Ungewissheit wenig Nutzen für die Paare hatte. Mit unserer Unterstützung konnten sich die Paare, die sich deswegen an uns wandten, den Forderungen häufig widersetzen. Denn: Aufgrund der behördlichen Untersagungen hatten wir es mit einer „Unmöglichkeit der Leistungserbringung“ zu tun. Die juristische Folge: Es bestand für die Paare in den allermeisten Fällen keine Pflicht zur Zahlung.



Praxisrelevant und für die Ausbildung nutzbar

Carola Staab ist Juristin. Sie war im Frühjahr 2020 als Referendarin in der Wahlstation bei der Verbraucherzentrale Hessen tätig. Im Gespräch mit Kai-Oliver Kruske, Referent Verbraucherrecht, erzählt sie von ihren Eindrücken.

Carola Staab,
Rechtsreferendarin im
Frühjahr 2020



? Frau Staab, warum eine Wahlstation bei der Verbraucherzentrale Hessen?

Ich interessiere mich schon lange für verbraucherpolitische Themen und hatte gelesen, dass die Verbraucherzentrale Hessen Rechtsreferendare ausbildet. Mich hat es gereizt, Rechtsverstöße aufzudecken, an Abmahnungen mitzuwirken und Verbraucherinteressen durchzusetzen. Die große Bandbreite an Rechtsthemen, die die Verbraucherzentrale abdeckt, habe ich mir als sehr abwechslungsreich und spannend vorgestellt.

? Mit welchen Themen hatten Sie zu tun?

Meine Ausbildung begann im ersten Lockdown. Wöchentlich gab es neue Verordnungen und Gesetze. Reisebeschränkungen traten in Kraft, Reisen und Flüge wurden storniert. Viele Menschen haben sich damals bei der Verbraucherzentrale Hessen gemeldet. Es drehte sich vieles um das Thema Corona. Das war sehr spannend, denn es gab ständig neue Entwicklungen. Ich

konnte mithelfen, die vielen Fragen der Verbraucher zu beantworten. Dazu gehörte zum Beispiel eine Übersicht zu Reisebeschränkungen in den Bundesländern. Ich habe aber auch mit an Abmahnungen geschrieben, Artikel für die Rubrik „Das ärgert uns“ und Pressemitteilungen entworfen. Sogar beim Podcast „recht auf audio“ konnte ich mich einbringen. In den wöchentlichen Telefonkonferenzen erhielt ich Einblick in die Arbeit der Beratungsstellen.

? Wie zufrieden waren Sie mit der Ausbildung?

Mein Ausbilder, Herr Lassek, und die Kollegen haben mich auf Augenhöhe wahrgenommen. Alle waren sehr freundlich und hilfsbereit. Ich durfte viel mitarbeiten und hatte sehr abwechslungsreiche und spannende Aufgaben. Die Themen waren praxisrelevant und für meine Prüfungen und die weitere Ausbildung sehr hilfreich. Insgesamt wurden meine Erwartungen übertroffen. Ich kann die Wahlstation bei der Verbraucherzentrale Hessen nur empfehlen.

? Was ist Ihnen besonders in Erinnerung geblieben?

Es gab eine Pressemitteilung mit dem Titel „Airlines lassen Reisende im Regen stehen“. Hier ging es um die Wut und Machtlosigkeit der Verbraucher im Zusammenhang mit Fluggesellschaften, die Kundengelder nicht zurückzahlten. Medien in ganz Deutschland haben das Thema aufgegriffen.

Vielen Dank für das Gespräch.

Herausragende Fälle aus unserer Rechtsdurchsetzung

Verbraucherrechte lassen sich oft nur mit Abmahnungen, Gerichtsverfahren oder Meldungen an Aufsichtsbehörden durchsetzen. Drei herausragende Fälle aus unserer Arbeit verdeutlichen, dass die Verbraucherzentrale Hessen hartnäckig für die Rechte von Verbraucherinnen kämpft.

Eterna Mode GmbH schloss Widerrufsrecht aus

„Aus Hygiene-Gründen ist das Rückgaberecht bei Behelfs-Mundschutz ausgeschlossen, Gutscheine-Codes können auf diesen Artikel nicht angewandt werden“, hieß es auf der Webseite der Firma Eterna Mode GmbH unter www.eterna.de für die zum Kauf angebotenen Behelfsmundschutz-Artikel. Dieser Hinweis verstößt gegen geltendes Recht, denn ein Widerrufsrecht ist

bei Artikeln, die über den Fernabsatz verkauft werden, grundsätzlich vorgeschrieben. Selbst bei versiegelter Ware von Hygieneartikeln besteht ein Widerrufsrecht nur dann nicht, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wird. Das Passauer Unternehmen hat die entsprechende Unterlassungserklärung umgehend abgegeben und der Abmahnung Folge geleistet.

TIER Mobility GmbH erhielt von uns Formulierungshilfe

Wer einen E-Scooter der Firma TIER Mobility GmbH nutzen möchte, muss sich in der zugehörigen App registrieren. Erst danach zeigt die App in der Nähe verfügbare Roller an. Mit einem Klick auf den Button „Fahrt beginnen“ schaltete die App den Roller kostenpflichtig frei. Dieser Vorgang entsprach nicht den gesetzlichen Vorgaben. Damit Verbraucher unmissverständlich erkennen können, dass sie mit dem Klick auf

den finalen Bestell-Button Kosten auslösen, müssen Unternehmen diesen Button eindeutig beschriften. Im Gesetz gibt es dafür Formulierungsvorschläge wie „jetzt kaufen“ oder „zahlungspflichtig bestellen“. Wir haben deshalb das Unternehmen TIER Mobility GmbH erfolgreich abgemahnt und damit für mehr Rechtssicherheit in einem jungen Geschäftsfeld gesorgt.

Kasseler Sparkasse warb bei Minderjährigen für Kreditkarte und Bausparvertrag

Ein 13-jähriges Kind erhielt Post von der Kasseler Sparkasse. Diese bot dem Kind an, „S-INSIDER Gold Mitglied“ zu werden. Eine solche Mitgliedschaft beinhaltete unter anderem eine Kreditkarte – zum Preis von 5,90 Euro pro Monat. Eine kleine Rechenhilfe war beigelegt: Das seien bloß 0,19 Euro pro Tag. Viel Geld für Kinder, die umgerechnet nicht einmal einen Euro Taschengeld pro Tag erhalten sollen. Wer gleich noch

einen Bausparvertrag abschloss, erhielt sogar einen 100-Euro-Gutschein. „Bitte vereinbare gemeinsam mit deinen Eltern einen Termin mit mir“, hieß es am Ende des Briefes vom Kundenberater. Eine solche Werbung, die sich unmittelbar an Kinder richtet, haben wir als rechtswidrig abgemahnt. Die Kasseler Sparkasse hat dies eingesehen und die Unterlassungserklärung umgehend abgegeben.

Private Altersvorsorge im Niedrigzinsumfeld

Geringe Zinsen für Ersparnis und veränderte Sterbetafeln haben Folgen für die private Altersvorsorge. Je nach Altersgruppe der Anleger sind diese unterschiedlich. Gerade jüngere Menschen nutzen unser Beratungsangebot zur privaten Altersvorsorge.

Wer heute im Ruhestand seine Altersvorsorge genießt, hat die Chance, dass er bis etwa Mitte 80 so viel Geld aus seinem Vertrag erhalten wird, wie er ursprünglich eingezahlt hat. Wer jedoch heute zwischen 45 und 65 Jahre jung ist, muss schon über 90 werden, um das Eingezahlte vollständig zurück zu erhalten. Jüngere Menschen haben vermutlich noch geringere Chancen, ihr Guthaben in Form von Renten komplett wieder zu erlösen.

„Junge Leute brauchen heute Mut, wenn sie für ihr Alter vorsorgen wollen. Doch Mut bedeutet auch, schneller ins Risiko zu gehen. Gute Altersvorsorge-Beratung ist heute wichtiger denn je.“

Katharina Lawrence,
Referentin Finanzdienstleistungen



Sterbetafeln bilden gestiegene Lebenserwartung ab

Grund für diesen Unterschied sind zum einen die Sterbetafeln der Versicherer. Sie bilden die Wahrscheinlichkeit ab, ob eine Person mit einem bestimmten Alter voraussichtlich stirbt, bevor sie den nächsten Geburtstag erreicht. Sie sind die Grundlage für die Rentenformeln der privaten Rentenversicherung. Und so wie Ver-

sicherungen, die die im Grundsatz gestiegenen Lebenserwartungen in der Neukalkulation berücksichtigen, muss sich auch jeder Vorsorgesparer individuell die Frage stellen, ob er persönlich davon ausgeht, so alt zu werden.

Niedrige Zinsen führen zu niedrigen Renten

Wer heute eine private Altersvorsorge abschließt, ist aber auch mit niedrigen Zinsen auf dem Kapitalmarkt konfrontiert. So hat sich in 2020 eine große deutsche Versicherung werbewirksam von ihren Produkten mit Garantiezusage verabschiedet. Neukunden müssen nun allein auf die Überschüsse der Versicherung setzen. Das ist insofern problematisch, als das Niedrigzinsumfeld zu geringeren Erträgen auch im einzelnen Vertrag führt. Dadurch reduzieren sich etwaige Überschussbeteiligungen, was sich auch auf die Höhe der monatlich auszuzahlenden Rente auswirkt.

Mehr Mut gefordert, wenig Erfahrung vorhanden

Jüngere Menschen werden für ihre private Altersvorsorge zunehmend andere Strategien als ihre Eltern entwickeln müssen. Sie müssen höhere Risiken eingehen und Mut haben, die unterschiedlichsten Anlagemöglichkeiten auf dem Kapitalmarkt zu nutzen. Für diese Art der Geldanlage gibt es in den Familien nicht viel Erfahrung. Das haben wir in unseren Beratungen gespürt. Eine große Zahl jüngerer Menschen hatte Bedarf an unseren Beratungen zur privaten Altersvorsorge, in denen wir sowohl Basis- als auch Spezialwissen bieten. Anfänger wie auch Fortgeschrittene profitierten in der Beratung von unserem breiten und tiefen Fachwissen.

Digitalisierung bei Banken und Sparkassen

Im Corona-Jahr war viel davon die Rede, dass die Pandemie die Digitalisierung vorantreibt. Für Kunden von Geldinstituten hatte das mitunter negative Auswirkungen: Girokonten und Telefonbanking wurden teurer, der Service schlechter.

„Ich erhielt gestern von meinem Geldinstitut ein Schreiben, dass mein Girokonto zum 01.09.2020 teurer wird“, so die Beschwerde einer Kundin eines Kreditinstituts. Unter anderem sollen Kontoauszüge am Kontoauszugsdrucker ab dem fünften Auszug im Quartal 0,50 Euro kosten. Auch der Grundpreis für die Kontoführung stieg kräftig an.

Von einem älteren Herrn, der seit 50 Jahren bei seinem Geldinstitut ist, werden jetzt 5 Euro für eine Überweisung per Formular verlangt. Nur eine Online-Überweisung sei kostenlos. Beim Telefonbanking kostet die Überweisung jetzt 2 Euro. Das sei ein Eingriff in seine Selbständigkeit, beklagt sich der Senior. „Man stelle sich vor, man liegt im Krankenhaus, hat online keine Möglichkeit und greift zum Telefon, um Überweisungen zu erledigen.“

Höhere Kosten, weniger Service

Ein anderer Bankkunde beschreibt seine Erfahrungen so: „Die Gebühren zur Kontoführung sind seit Anfang des Jahres enorm gestiegen. Und an den Bankschaltern ist nur eine von drei Service-Stellen besetzt.“

„Da die Bank selbst für Überweisungen am Bankautomaten Gebühren erhebt, entsteht der Eindruck, dass man die Kunden nicht mehr in der Filiale sehen will“, fasst eine andere Verbraucherin die Entwicklung zusammen und ergänzt: „Das finde ich einen unglaublichen Vorgang, vor allem im Hinblick auf Personen, die Online-Banking nicht können.“

Filiale geschlossen, Bankautomat weg

Aber auch Menschen mit Online-Konten benötigen ab und zu Bargeld. Eine Bankkundin erlebte, dass nach dem ersten Corona-Lockdown im Frühjahr die Filiale um die Ecke erst gar nicht wieder geöffnet wurde. Sie verschwand samt Bankautomat. Was blieb war ein Plakat mit der Aufschrift „Der Ort wechselt, der Service bleibt“. Um an Scheine und Münzen zu kommen, blieb ihr nur der Gang zur Kassiererin im gut frequentierten Supermarkt. Dabei wollte sie doch in der Pandemie möglichst wenig in einer Warteschlange stehen.

Die Verbraucherzentrale bietet rund um das Thema Girokonto Hinweise auf ihrer Website, klärt in Ratgebersendungen auf, dass Geldinstitute verpflichtet sind, beim Kontowechsel zu helfen, und stellt neben Checklisten auch Musterbriefe zur Verfügung.

Ärgerlich für Verbraucherinnen und Verbraucher: die im Sommer 2020 aufkeimende Hoffnung auf einen staatlich zertifizierten Girokontovergleich zerschlug sich schnell. Der Vergleich ist schon passé.

„Vor allem Kunden, die ihren Geldinstituten jahrzehntelang treu waren, mussten erleben, dass ihre herkömmlich geführten Girokonten teurer wurden.“

Katharina Lawrence,
Referentin Finanzdienstleistungen

Weitere Finanzthemen im Corona-Jahr

Die Corona-Pandemie hat Verbraucherinnen und Verbraucher in finanzieller Hinsicht viel abverlangt. Kurzarbeit führte in vielen Haushalten zu finanziellen Engpässen und Nachteilen bei der privaten Altersvorsorge.

Kreditmoratorium: nicht für die Altersvorsorge

Um Verbraucher vor der Zahlungsunfähigkeit zu bewahren, beschloss der Bundestag im März 2020 ein Kreditmoratorium. Wer infolge der Corona-Krise in Zahlungsschwierigkeiten geriet, konnte bestimmte monatliche Zahlungen für drei Monate aussetzen. Das galt aber nicht für Altersvorsorgeverträge. Wem damals das Einkommen wegbrach, konnte mitunter auch seine private Altersvorsorge nicht mehr bedienen und

stellte diese beitragsfrei. Damit haben diese Verträge dauerhaft Schaden genommen. Das trifft insbesondere die (Solo-) Selbständigen aus der Kulturbranche oder Gastronomie mit ihren Basis- oder Rentenversicherungsverträgen. Besonders ärgerlich: Typischerweise werden die alten Konditionen ihrer Altersvorsorgeverträge nicht wieder aufleben, selbst wenn die Betroffenen in Zukunft wieder zahlen könnten.

Betriebliche Altersvorsorge gefährdet

Die betriebliche Altersvorsorge gilt als die zweite Säule zur finanziellen Absicherung im Alter. Geraten Arbeitgeber infolge der Pandemie in finanzielle Schieflage, kann dies die betriebliche Altersvorsorge gefährden. Eine Vorsorgesparerin suchte in unserer Beratung Orientierung: Normalerweise zahlt ihr Arbeitgeber einen Teil ihres Gehalts direkt in eine betriebliche Altersvorsorge. Seit sie in Kurzarbeit ist, hat der

Arbeitgeber die Beiträge nicht abgeführt. Sie hätte theoretisch zwar die Möglichkeit, die Prämien selbst an die Versicherung zu zahlen. Doch bei einem auf 60 Prozent gekürzten Einkommen kann sie das nicht. Eine Beitragsbefreiung kann sie selbst nicht veranlassen. Abgesehen davon wäre eine solche Maßnahme nicht befristet möglich. Jetzt fürchtet sie um ihre Alters-einkünfte.

Der richtige Umgang mit der Riesterrente

Die Riesterrente entwickelt sich mehr und mehr zu einem Schwerpunkt in der Altersvorsorgeberatung. Vor der Corona-Krise fragten uns vor allem die über 60-Jährigen nach der gesetzeskonformen Gestaltung der Auszahlungsphase. Fragen zur Kapitalabfindung wegen Kleinstbeitragsrente oder einem seniorenrechtlichen Umbau mit dem Angesparten standen dabei im Mittelpunkt. Seit Beginn der Corona-Pandemie

suchen vor allem jüngere Riester-Sparer, die wegen Kurzarbeit oder Entlassung plötzlich ein schmaleres Budget haben, unseren Rat. Sie wollen wissen, ob sie ihren Riester-Vertrag vorzeitig kündigen sollten oder ob er später wieder auflebt. Manche nutzen die Gelegenheit, über die Altersvorsorgeplanung an sich zu sprechen, um sich für die Zeit nach der Pandemie und nach dem Ende der Kurzarbeit vorzubereiten.

Süße Marketing-Claims wecken falsche Erwartungen

Angaben wie „Süße nur aus Früchten“ oder „ohne Süßungsmittel“ wirken auf den ersten Blick verständlich und informativ. Doch sie können missverständlich sein. Das ergibt eine aktuelle Verbraucherstudie.

Produktmeldungen und Fragen zu Kennzeichnung und Werbung rund um Zucker beschäftigen die Redakteurinnen des Portals lebensmittelklarheit.de regelmäßig. Allein im Jahr 2020 waren es 59. Sie waren der Anlass für eine repräsentative Studie.¹ Diese bestand aus zwei Verbraucherbefragungen mit jeweils über 1.000 Teilnehmenden und fand im September und Oktober 2020 statt.

Zuckeralternativen: nur vermeintlich gesund

Die Ergebnisse zeigen, wie bedeutend das Thema Zucker für Verbraucherinnen und Verbraucher ist. 47 Prozent der Befragten ist es wichtig, wenig Zucker zu essen. Speziell der Haushaltszucker hat ein sehr schlechtes gesundheitliches Image. Honig schnitt in der Befragung dagegen mit Abstand am besten ab. Aber auch Traubenerfrüchtungs-, Traubenzucker und Agavendicksaft bewertet ein Drittel der Befragten als positiv für die Gesundheit.

Zucker- und Süße-Claims führen zu Fehlkäufen

Die Befragung zeigte: Sowohl der Claim „ohne Zuckerzusatz“ als auch Hinweise wie „Süße nur aus Früchten“ führen zu einem besseren Image der Produkte. Die Claims steigern unter anderem die Erwartung, dass das Produkt weniger Zucker und Kalorien enthält und insgesamt gesünder ist. Das ist aber häufig nicht der Fall. Wenn Haushaltszucker beispielsweise in gleicher Menge durch Zucker in Form von Fruchtsüße ersetzt wird, hat dies keinen positiven gesundheitlichen Effekt.

Auch Claims zu Süßungsmitteln sind vielfach missverständlich. Lebensmittelrechtlich ist „Süßungsmittel“ ein Oberbegriff für süßende Zusatzstoffe. Doch im Sprachgebrauch sieht das offen-



„Viele der Befragten glauben, zuckerreiche Sirupe und Frucht-süßen seien aus Ernährungs-sicht besser als Haushaltszucker. Das stimmt aber nicht.“

Claudia Weiss,
Chefredakteurin von lebensmittelklarheit.de

bar anders aus: Über 70 Prozent der Befragten zählen auch Zutaten wie Glukose-Fruktose-Sirup, Haushaltszucker und Fruchtzucker dazu. Entsprechend erwartet die Hälfte der Verbraucherinnen und Verbraucher bei dem Claim „ohne Süßungsmittel“, dass kein Zucker zugesetzt wurde. Diese Erwartung trügt jedoch häufig.

Klare Kennzeichnung gefordert

Angaben auf Lebensmitteln müssen verlässlich und verständlich sein. Das trifft für Süße-Claims vielfach nicht zu. Hier fehlen nach unserer Auffassung klare Regeln.

Die Studie wurde im Rahmen des Projektes Lebensmittelklarheit durchgeführt, das vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert wird. Projektnehmer und Auftraggeber für die Studie ist der Verbraucherzentrale Bundesverband. Alle Inhalte des Portals, Fragen und Beschwerden bearbeitet die Online-Redaktion der Verbraucherzentrale Hessen.

1) https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-04/verbraucherstudie_suesse-claims_ergebnisbericht_20210401.pdf

Nachfrage nach Energieberatung ungebremst

Die Nachfrage nach Energieberatung durch unabhängige Experten war 2020 ungebrochen. Einige Beratungsformate wie die Telefon- und Onlineberatung waren so stark nachgefragt wie nie zuvor. Hinzu kamen ein kräftiger Digitalisierungsschub und die Beteiligung an vielversprechenden Pilotprojekten.

Von den rund 7.600 Beratungen, die die 43 Energieberater der Verbraucherzentrale Hessen durchführten, fand rund die Hälfte online oder telefonisch statt. Wegen der Corona-Pandemie waren in den Monaten mit restriktiven Kontaktbeschränkungen die kontaktlosen Beratungsformate besonders stark nachgefragt. Die Zielzahlen des Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat die Verbraucherzentrale Hessen um 47 Prozent übertroffen.

Online-Vorträge

In insgesamt 29 Online-Vorträgen konnten sich Verbraucherinnen und Verbraucher von zu Hause aus interaktiv zu verschiedenen Themen rund um Energieeffizienz und Energiesparen informieren und den Energieexperten in einem Chat Fragen stellen. Eine besonders hohe Nachfrage verzeichneten wir bei drei Themen:

- Fördermittel für energetische Sanierungen,
- technische Möglichkeiten beim Heizungstausch und die staatlichen Zuschüsse dafür,
- Stecker-Solargeräte, zum Beispiel für den Balkon in einer Mietwohnung.

Pilotprojekt Opel

Gemeinsam mit dem Opel-Werk in Rüsselsheim haben wir eine Online-Vortragsreihe für die Beschäftigten von Opel etabliert. Die interne Kommunikation von Opel bewirbt die Vortrags-Termine im unternehmensweiten Intranet, das alle Mitarbeitenden der deutschen Standorte von Opel nutzen. Die Resonanz bei den Beschäftigten war überaus positiv. Je nach

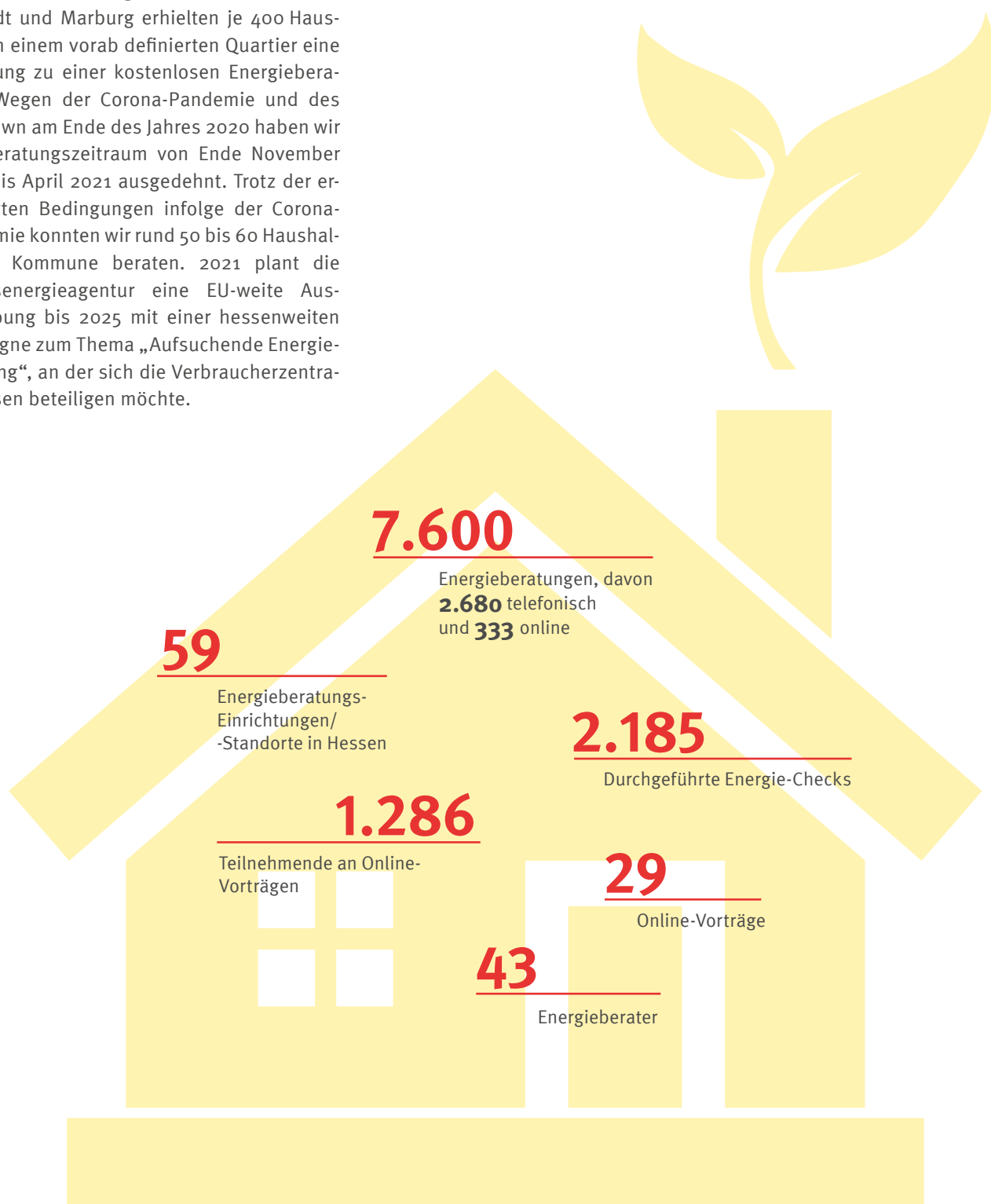
Vortragsthema nahmen 60 bis 100 Personen teil. Wir bieten die Vortragsreihe in 2021 im 4-Wochen-Takt an. Opel sieht das Vortrags-Angebot als unkomplizierten Mehrwert für die Beschäftigten. Wir haben mit Opel einen starken Multiplikator gewonnen und Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Unternehmen als Kooperationspartner bei der Nutzung unserer Online-Vorträge gesammelt. Einschließlich der bei Opel angebotenen Vorträge haben rund 1.300 Hessinnen und Hessen an unseren Energie-Vorträgen teilgenommen.

Pilotphase Eignungs-Check Heizung

Die Verbraucherzentrale Hessen nahm 2020 an der Pilotphase des Eignungs-Check Heizung teil und hat darüber 2020 mehr als 70 Eignungs-Checks Heizung in Hessen durchgeführt: Speziell geschulte Berater testeten das neue Beratungsangebot in ausgewählten Haushalten und informierten Hausbesitzer vor einem anstehenden Heizungswechsel über die für sie besten Möglichkeiten. Die Energieberater analysierten die Ausgangssituation, prüften, welche Heiztechniken in Frage kommen und empfahlen am Ende die drei besten Varianten anhand der CO₂-Emission, einer möglichen Förderung und der zu erwartenden Kosten. Da das Thema Heizungserneuerung bundesweit aufgrund der aktuellen staatlichen Förderung große Aufmerksamkeit erhält, rechnen wir mit einer großen Nachfrage des inzwischen flächendeckend eingeführten Eignungs-Checks Heizung in 2021.

Pilotprojekt „Aufsuchende Energieberatung“ der Landesenergieagentur Hessen

Weiterhin hat sich die Verbraucherzentrale Hessen an dem Pilotprojekt „Aufsuchende Energieberatung“ der Landesenergieagentur Hessen GmbH beteiligt. In den Kommunen Altenstadt und Marburg erhielten je 400 Haushalte in einem vorab definierten Quartier eine Einladung zu einer kostenlosen Energieberatung. Wegen der Corona-Pandemie und des Lockdown am Ende des Jahres 2020 haben wir den Beratungszeitraum von Ende November 2020 bis April 2021 ausgedehnt. Trotz der erschwerten Bedingungen infolge der Corona-Pandemie konnten wir rund 50 bis 60 Haushalte pro Kommune beraten. 2021 plant die Landesenergieagentur eine EU-weite Ausschreibung bis 2025 mit einer hessenweiten Kampagne zum Thema „Aufsuchende Energieberatung“, an der sich die Verbraucherzentrale Hessen beteiligen möchte.



In der Krise gefordert

Die Corona-Pandemie hat die Menschen in Hessen vor große Herausforderungen gestellt. Für uns war es in dieser schweren Zeit besonders wichtig, den hessischen Verbraucherinnen und Verbrauchern mit gut recherchierten Informationen und verlässlichem Rat zur Seite zu stehen.

Hessische Verbraucherinnen und Verbraucher spürten die Auswirkungen der Corona-Pandemie an vielen Stellen. Rückzahlungen der Reiseveranstalter und Airlines blieben aus. Gutscheine oder Umbuchungsoptionen waren nicht zu gebrauchen. Einige Reiseveranstalter verlangten sogar unzulässige Storno-Entgelte. All das verärgerte und zerstörte das Vertrauen in die bisherige Vorkasse-Praxis der Branche. Gleiches bewirkten die aufgezwungenen Gutscheine für ausgefallene Veranstaltungen. Hinzu kamen die Sorgen vieler Verbraucherinnen und Verbraucher, die zu Beginn der Pandemie Miet-, Kreditraten und Abschlagszahlungen an Energieversorger ausgesetzt hatten und in der zweiten Jahreshälfte sehen mussten, wie sie mit den aufgelaufenen Schulden klarkommen.

Corona-Hotline eingerichtet

Es war also keine Frage: Kurzarbeit würde es bei der Verbraucherzentrale Hessen nicht geben. Im Gegenteil: Wir hatten alle Hände voll zu tun. So dauerte es nur acht Tage, bis wir nach Schließung unserer Beratungsstellen am 17. März ein kostenloses telefonisches Beratungsangebot auf die Beine gestellt hatten. Bis Ende Juli hatten wir über diese Corona-Hotline 11.294 entgeltfreie Erstberatungsgespräche geführt. Wegen der großen Nachfrage haben wir diese Hotline im November verstetigt und bieten seitdem dauerhaft eine kostenfreie telefonische Erstberatung Verbraucherrecht für maximal zehn Minuten an. Hinzu kamen E-Mail-Beratungen – bis Ende Juli 830 pro Monat – und ausführliche telefonische Beratungen, mit denen wir die unge-

11.294

Entgeltfreie
Erstberatungsgespräche

10

Minuten Ø Dauer

830

E-Mail-Beratungen
pro Monat



brochene Nachfrage nach umfassenden Beratungen zum Beispiel zu Versicherungen oder Patientenverfügungen abgedeckt haben.

Digitale Angebote bereitgestellt

Und es war keine Frage, dass wir während der Pandemie auch digital gut für die hessischen Verbraucherinnen und Verbraucher erreichbar sein wollten.

Auf unserer **Website** haben wir gemeinsam mit dem Netzwerk der Verbraucherzentralen umfangreiche Informationen zu den Auswirkungen der Corona-Pandemie in wirtschaftlicher, rechtlicher und gesundheitlicher Hinsicht bereitgestellt. Für den Gemeinschaftsauftritt der Verbraucherzentralen haben wir unter anderem folgende Artikel verfasst: „Corona: Wie Sie sich schützen und wer sich testen lassen sollte“, „Corona-Pandemie: Antworten auf wichtige Alltagsfragen für Verbraucher“, „In häuslicher Quarantäne wegen Corona: wie soll ich mich verhalten?“ und an vielen weiteren Artikeln mitgewirkt. Der Artikel „Corona: Wie Sie sich schützen und wer sich testen lassen sollte“ war bereits im Februar 2020 online und erreichte bis Ende des Jahres bundesweit über 1,5 Millionen Zugriffe. Er war damit der zweit-erfolgreichste Artikel im Gemeinschaftsauftritt der Verbraucherzentralen. Pandemiebedingt erreichte der Gemeinschaftsauftritt der Verbraucherzentralen eine Reichweitensteigerung von 71,8 Prozent im Vergleich zum Vorjahr.

Bereits im Sommer konnten wir die ersten **Online-Vorträge** anbieten – zum Beispiel Vorträge für Multiplikatoren und Geflüchtete im Projekt „Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge“ oder der Vortrag „Getränke in der Kita“ der Fachgruppe Lebensmittel und Ernährung. Weitere Online-Vorträge folgten. Mit den im Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz erarbeiteten Vorträgen zu Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung und digitalem Nachlass erreichten wir allein im 4. Quartal 262 Teilnehmende. Ebenfalls gut nachgefragt waren die Vorträge „Sparen für die Enkel“ und „Genuss mit Zukunft – nachhaltig essen und einkaufen“.

Eine unserer ersten **Online-Veranstaltungen** war der Fachtag „Bildungsort Esstisch“: Rund 100 Fachkräfte der Kindertagespflege und aus Kindertagesstätten informierten sich über Ernährungsbildung, den Hessischen Bildungs- und Erziehungsplan und Kinderrechte rund um den Esstisch.

Kreative Formate genutzt

Besonders viel Freude hat es uns bereitet, kreative Formate zu nutzen, um mit den hessischen Verbraucherinnen und Verbrauchern in Kontakt zu bleiben.

Mit **Smartphone-Rallyes** haben wir Verbrauchertemen spielerisch aufbereitet. Ein Angebot, das sich insbesondere an jüngere Zielgruppen richtet. „Laura hat viele Fragen“, „Werde Klimaheld!“, „Rette die Wichtelweihnacht!“ sind im Jahr 2020 entstanden, auf unseren Bildungsseiten eingebettet und über unser Netzwerk an die hessischen Schulen kommuniziert.

Die Mitarbeiterinnen im Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ beteiligten sich zusammen mit unserer Beratungsstelle Darmstadt an der **Instagram-Kampagne „Wir bleiben am Ball ...!“** der Coronahilfe Darmstadt. Und sie entwickelten eine Smartphone-Rallye zum Thema Online-Shopping.

Unsere Lebensmittelexpertinnen unterstützten die Aktion Klimagourmet 2.0 der Stadt Frankfurt mit dem **Fotowettbewerb #MeinKlimagericht**. Hobbyköchinnen und -köche waren eingeladen, ihre eigenen, das Klima und die Ressourcen schonenden Gerichte zu fotografieren und ihr Foto mit Rezept einzusenden.

In recht auf audio – dem **Podcast** der Verbraucherzentrale Hessen haben wir ebenfalls für eine jüngere Zielgruppe spannende und aktuelle Themen aufbereitet: Schrottkleider, Legal Tech, AGB und Online-Scams gehörten ebenso dazu wie Beiträge über die Geschichte des Verbraucherschutzes und über unsere Arbeit. Im Jahresverlauf verzeichneten wir über 1.000 Downloads bzw. Streams.

Neue Online-Informationsangebote

Auch bei den Informations- und Bildungsangeboten setzte die Verbraucherzentrale Hessen im Corona-Jahr auf Digitalisierung. Zwei herausragende Projekte sind finanziert vom Land Hessen, ein weiteres vom Bund.

Plastik sparen – beim Einkauf und unterwegs

Plastik als zunehmendes Problem für Umwelt und Gesundheit bewegt die Menschen in Hessen seit Jahren. Gerade in der Corona-Pandemie ist der Verbrauch von Versand- und To-Go-Verpackungen aus Plastik nochmals angestiegen. Das neue **Informationsangebot „Plastik sparen“** der Verbraucherzentrale Hessen trägt dem Rechnung. Verbraucherinnen und Verbraucher erfahren hier, worauf sie beim Lebensmittel-,

Getränke- oder Kleiderkauf achten sollten, wie sich Mikro- und Flüssigplastik in Kosmetik und Waschmitteln erkennen lassen und welche Vorteile oder Nachteile Plastikalternativen mit sich bringen. **Online-Vorträge** dazu runden das Bildungsangebot ab. Das Angebot ist ein Baustein der Plastikvermeidungsstrategie des Landes Hessen, welches hierfür zusätzliche Mittel bereitgestellt hat.

Algo...was?! – Informationskampagne zu Algorithmen

Computergestützte Systeme entscheiden mit, wie viel ein Produkt kostet oder ob wir kreditwürdig sind. Nicht immer merken wir, wenn uns Algorithmen im Alltag begegnen. Damit Verbraucherinnen und Verbraucher Nutzen und Nachteile von Algorithmen einschätzen können, bietet die Verbraucherzentrale Hessen mit ihrem neuen **Informationsangebot „Algo...was?!“** leicht verständliche, nutzerorientierte Hintergrund-

informationen und Praxistipps. Mehrere Podcast-Folgen und ein Erklärfilm bieten Hilfreiches und Nützliches für verschiedene Zielgruppen. Vier weitere Maßnahmen sind in den nächsten Jahren zusätzlich geplant. Im Fokus steht hierbei die Entwicklung von Bildungs- und Lehrmaterial für Jugendliche und junge Erwachsene. Das Land Hessen fördert dieses Projekt mit zusätzlichen Mitteln.

Genussvoll älter werden

Mit zunehmendem Alter verändern sich der Energie- und Nährstoffbedarf, das Geschmacksempfinden, das Durstgefühl und vieles mehr. Wer körperlich und geistig fit bleiben möchte, muss wissen, wie er am Supermarktregal das Richtige auswählt und mit Werbeversprechen klug umgeht. Das neue Onlineangebot der Verbraucherzentralen **„Genussvoll älter werden“** bietet Seniorinnen und Senioren Wissenswertes rund um alle Ernährungs- und Lebensmittelfragen per Mausklick. Die Website informiert auch über

- Auswahlkriterien für einen mobilen Menüdienst,
- mögliche Hilfen im Haushalt und für Angehörige,
- wichtige Adressen für Anlaufstellen und Institutionen.

Das Informationsangebot ist Teil einer Gemeinschaftsaktion der Verbraucherzentralen und wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft finanziert.

Schuldnerberatungsstelle in Fritzlar eröffnet

Anfang Februar 2020 zog die Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale Hessen von Borken nach Fritzlar um. Menschen aus dem Schwalm-Eder-Kreis erhalten hier kompetente Hilfe, wenn sie in finanzielle Schwierigkeiten geraten. Gefördert wird dieses Angebot vom Schwalm-Eder-Kreis und dem hessischen Sozialbudget.

Der offiziellen Eröffnung am 11. März 2020 folgte zeitnah die Schließung der Beratungsstelle wegen des ersten Corona-Lockdowns. Nahezu übergangslos haben wir von einer face-to-face-Beratung auf E-Mail- und Telefonberatung umgestellt und diese später um die Videoberatung ergänzt. Dabei wurde deutlich, dass es für digitale Beratungsangebote auch Grenzen gibt: zum Beispiel die digitale Infrastruktur oder fehlendes Equipment oder Know-how in der Bedienung auf Seiten der Ratsuchenden. Persönliche Beratungstermine mit Hygienekonzept wurden daher dankbar angenommen.

Das Team der Schuldner- und Insolvenzberatung, bestehend aus Manuela Wiegand (Volljuristin mit langjähriger Erfahrung im Insolvenzrecht), Daniela Gombert (Diplom-Sozialpädagogin) und Karla Kreft (Verwaltungs- und Verweiskraft) hilft den Ratsuchenden, einen Überblick über ihre finanziellen Angelegenheiten zu erlangen, diese zu ordnen und wieder eine Perspektive für die Zukunft zu erhalten.

Gerade die Corona-Krise hat gezeigt, wie schnell und unerwartet Menschen in finanzielle Schwierigkeiten geraten können. Bis zum Frühsommer gingen viele noch von vorübergehenden Einkommenseinbußen aus. Das Sozialpaket 1 mit der Möglichkeit der befristeten Kreditstundung oder Aussetzung der Mietzahlung hat kurzfristig geholfen. Doch als es im Laufe des weiteren Jahres bei vielen zu einer dauerhaften Reduzierung des Einkommens kam, waren die Rücklagen aufgebraucht oder die (gestundeten) Kreditraten nicht mehr zu bedienen. Im Spätsommer nahmen die Beratungsanfragen daher spürbar zu.



„Gerade in der aktuellen Pandemie ist es uns wichtig, Hoffnung und Zuversicht zu verbreiten. Die aktive Mitarbeit der Ratsuchenden hilft uns, die realen Herausforderungen zu identifizieren.“

Manuela Wiegand, Leiterin der Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle Fritzlar

In 2020 haben wir 1.386 Beratungen verschuldeter Privathaushalte aus dem Schwalm-Eder-Kreis durchgeführt – darunter 494 Erstberatungen. 20 Personen haben wir bis zur Stellung des Insolvenzantrages begleitet. Wegen der Ankündigung des Gesetzes zur weiteren Verkürzung des Restschuldbefreiungsverfahrens haben viele im laufenden Beratungsprozess stehende Ratsuchende den Antrag auf ein Insolvenzverfahren aufgeschoben. In der 2. Jahreshälfte verzeichneten wir daher einen deutlichen Rückgang der Verbraucherinsolvenzverfahren. Die erst zum Jahreswechsel verabschiedete Gesetzesänderung ist mit der Aussicht auf einen wirtschaftlichen Neustart und einer verkürzten Restschuldbefreiung – in drei statt sechs Jahren – verknüpft. Viele Fälle wurden daher in 2021 übertragen.

Hessen bekämpft Energiearmut

Mit einem neuen hessenweiten Beratungsangebot hilft die Verbraucherzentrale Hessen seit September 2020 Menschen, die mit Energieschulden und Energiesperren konfrontiert sind. Das Angebot ist für Verbraucher mit Wohnsitz in Hessen kostenlos. 102 Ratsuchende aus allen Gesellschaftsbereichen haben es in 2020 in Anspruch genommen.

Darunter war zum Beispiel eine Rentnerin, die nach einem Anbieterwechsel viel zu hohe Abschläge zahlen sollte, für die ihre Rente nicht ausreichte. Eine Studentin war nach dem Einzug in ihre erste eigene Wohnung mit der Androhung einer Stromsperre konfrontiert. Und

tion mit dem Energieversorger die Möglichkeit eines Zahlungsaufschubs oder eines leistbaren Ratenzahlungsplans.

Ergänzend dazu erhielten die Ratsuchenden Tipps, wie sie mit kommunalen Einrichtungen in Kontakt treten können, damit sie ggf. auch von dort Unterstützung bei der Aufhebung oder Vermeidung einer Energiesperre erhalten. Bei einem zu hohen Energieverbrauch vermittelten die Beraterinnen einen Kontakt zur Energiesparberatung und bei Bedarf weitere zur individuellen Situation der Ratsuchenden passende Beratungsangebote.

Mit Online-Veranstaltungen und der Versendung von Informationsmaterial stellten wir unser Angebot bei 140 hessischen Wohlfahrtsverbänden und kommunalen Einrichtung vor und erweckten damit großes Interesse. Schuldnerberatungen, Migrationsstellen und Jobcenter vermittelten Ratsuchende in unsere Beratung.

Auch mit dem Verband kommunaler Unternehmen (VKU) fand ein sehr guter Austausch statt. Viele Energieversorger unterstützen unsere Arbeit und benennen direkte Ansprechpartner in ihren Häusern. Das vereinfacht Kommunikationswege und verkürzt Bearbeitungszeiten erheblich.

Das Hessische Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz hat für dieses Beratungsangebot zusätzliche Mittel bereitgestellt.

„Die Bezahlung hoher Energierechnungen ist für viele Verbraucher eine Herausforderung. Die sozialen Folgen von Energiesperren können für die Betroffenen verheerend sein.“

Nicole Hensel, Projektleiterin
„Hessen bekämpft Energiearmut“



Angestellte, die aufgrund der Pandemie arbeitslos wurden oder sich in Kurzarbeit befanden und deshalb die monatlichen Abschläge nicht mehr leisten konnten, baten um Hilfe bei der Vermeidung einer Energiesperre. Menschen, die bisher noch nie mit Schulden zu tun hatten, wandten sich an uns, weil sie wegen einer hohen Nachforderung in der Jahresabrechnung plötzlich Zahlungsprobleme bekamen. Ihnen allen konnten wir mit unserem Beratungsangebot helfen. Wir prüften die Rechtmäßigkeit der Forderungen und setzten uns dafür ein, dass Energiesperren aufgehoben oder drohende Versorgungssperren vermieden wurden. Waren die Forderungen rechtmäßig, besprachen die Beraterinnen im Rahmen einer Media-



Wir sind da – Informationen vor Ort

Gerade im Corona-Jahr war es ganz besonders wichtig, dass wir für die hessischen Verbraucherinnen und Verbraucher erreichbar waren. Verbraucherbildung und -information stand dabei im Fokus unseres Handels.

CryptoCafé in Darmstadt

Sich gegen Social Engineering-Angriffe zu wehren, eine Phishing-Mail oder das Ziel eines Links zu erkennen – wie das geht, erfuhren 22 Verbraucher aus Darmstadt in unserem ersten CryptoCafé am 06.02.2020. Bei Kaffee und Tee erhielten sie Informationen darüber,

- welche Arten von Social Engineering es gibt,
- welche Ziele die Angreifer verfolgen
- und wie sie dabei vorgehen.

Außerdem ging der Referent ganz konkret auf die Datenschutzeinstellungen der mobilen End-

geräte der Teilnehmenden ein und gab Tipps, diese zu optimieren.

Die Veranstaltung fand statt in Kooperation mit IT Seal Darmstadt GmbH. Sie war als Pilotveranstaltung für ähnliche Veranstaltungen an anderen Beratungsstandorten der Verbraucherzentrale Hessen konzipiert. Wegen der Corona-Pandemie konnten wir das Veranstaltungskonzept in dieser Form zunächst nicht weiterverfolgen.

Sei ein Lebensmittelretter

Zu nachhaltigem Essen und Trinken gehört auch, Ressourcen zu sparen. Denn rund 12 Millionen Tonnen Lebensmittel landen in Deutschland jährlich im Müll. Für gut die Hälfte, etwa 75 Kilogramm pro Person und Jahr, sind die privaten Haushalte verantwortlich. Meist sind es frisches Obst und Gemüse, Backwaren und Reste von Selbstgekochem oder Fertiggerichten, die im Mülleimer landen. Mit den Materialien der Aktion „Sei ein

Lebensmittelretter“ vermittelt die Verbraucherzentrale Jugendlichen und Erwachsenen wie sich Lebensmittelverluste reduzieren lassen – zum Beispiel mit einem bedarfsgerechten Einkauf oder der richtigen Lagerung von Lebensmitteln. In Fulda fand die Aktion im Rahmen eines Fairen Frühstücks im Außengelände des Umweltzentrums statt. Eingebettet war die Veranstaltung in die Faire Woche und Woche der Nachhaltigkeit 2020.

Weitere Verbraucherschulen in Hessen ausgezeichnet

Die Verbraucherzentrale Hessen unterstützt hessische Schulen auf vielfältige Weise dabei, Verbraucherbildung in den Unterricht zu integrieren, zum Beispiel mit Bildungsangeboten, Unterrichtseinheiten, Smartphone-Rallyes und der online verfügbaren LehrerInfothek. Außerdem begleiten wir jedes Jahr die Auszeichnung der Verbraucherschulen in Deutschland. Im

Jahr 2020 erhielten insgesamt sechs hessische Schulen diese Auszeichnung.

- Ursulinenschule, Fritzlar,
- Johannes-Kepler-Schule, Neuhoef
- Heinrich-von-Gagern-Gymnasium, Frankfurt
- Werner-Heisenberg-Schule, Rüsselsheim
- Solgrabenschule, Bad Nauheim
- Paul-Gerhardt-Schule, Hanau.

Hohe Privatrechnung im Krankenhaus

Wenn gesetzlich Krankenversicherte nach einem Krankenhausaufenthalt überraschend hohe Rechnungen erhalten, sind meist Wahlleistungen der Grund dafür. Neben Zuschlägen für ein Zwei- oder Ein-Bett-Zimmer gehören dazu auch Kosten für die Behandlung durch einen Chefarzt. Was viele erst in unserer Patientenberatung erfuhren: nicht nur der operierende Chefarzt rechnet privat ab, sondern auch andere

Ärzte, wie Anästhesist oder Radiologe. In den meisten Fällen konnten unsere Patientenberaterinnen helfen. Denn viele Verträge erfüllten die Anforderungen an wirksame Wahlleistungsvereinbarungen nicht. Auffällig war auch: die Krankenhäuser hatten die Patienten vorab nicht ausreichend aufgeklärt oder sogar unter Druck gesetzt, damit sie ihre Unterschrift unter die Verträge setzten.

Steigende Beiträge bei privaten Krankenversicherungen und Pflegeversicherungen

Hohe Beitragssteigerungen ließen gerade ältere Verbraucher sorgenvoll in die Zukunft blicken. Besonders problematisch war die Situation für Selbstständige, die wegen der Corona-Pandemie hohe Einkommenseinbußen zu verzeichnen hatten. War eine Rückkehr in die GKV nicht möglich, empfahlen wir, mit dem Krankenversicherungsunternehmen eine Kulanzregelung zu vereinbaren: zeitlich befristet in einen günsti-

geren Tarif mit geringeren Leistungen zu wechseln – allerdings mit einem vereinbarten Rückkehrrecht in den ursprünglichen Tarif ohne erneute Gesundheitsprüfung.

Aber auch Pflegezusatzversicherungen wiesen enorme Beitragssteigerungen auf. Hier ging es oft um die Frage, ob die Pflegezusatzversicherung weitergeführt oder gekündigt wird.

Kooperationen vor Ort, die uns weiter bringen

Seit Anfang Februar 2020 veröffentlicht unsere Beratungsstelle Fulda alle zwei Wochen einen aktuellen Verbrauchertipp in der Fuldaer Zeitung. Dieser Service für die Leserinnen und Leser der Fuldaer Zeitung und der angeschlossenen Medien war uns gerade im Pandemie-Jahr besonders wichtig. Immerhin konnten wir so die Verbraucher in Fulda und Umgebung trotz der wegen Corona häufig geschlossenen Beratungsstelle mit niedrigschwelligen Informationen versorgen.

Der Beirat unserer Beratungsstelle Rüsselsheim hat erreicht, dass die Stadt Rüsselsheim am Main den kommunalen Zuschuss für die Verbraucherberatung um 10.000 Euro erhöht hat. Die Mitglieder des Beirates tragen die Anliegen der Beratungsstelle in Politik, kommunale Verwaltung, zu anderen Verbänden und Institutionen.

Das sagen Verbraucher über uns

Ich habe am Freitag an dem Online-Seminar „Einkaufen im Netz“ teilgenommen und möchte mich nochmals dafür bedanken. Es hat Spaß gemacht, war sehr informativ und sehr gut erklärt. Ich habe einiges gelernt.

Großes Kompliment, wie Ihr Eure Webpräsenz gestaltet und dass bei Verbraucher-Anliegen eine Internet-Beratung angeboten wird. Eure Beratungstarife sind auch günstig. Und Ihr seid erreichbar am Telefon und freundlich.

Ich möchte mich herzlich für die großartige Hilfe bedanken. Ich habe in den letzten Wochen mit vielen Ämtern zu tun gehabt. In langen Warteschleifen und teils unfreundlichen Antworten, durfte ich bei Ihnen genau das Gegenteil erfahren. Schnelle Informationen, Freundlichkeit, einfach toll, dass es so auch noch geht. Vielen lieben Dank, auf eine Weiterempfehlung können Sie sich verlassen.

Hurra! Die Uniklinik war kulant und hat die Rechnung storniert! Ohne Sie hätte ich das sicherlich nicht geschafft! Und ohne den Bericht im Internet wäre ich nie auf die VZ gekommen, nochmals vielen Dank!

Herzlichen Dank für die Einladung zum CryptoCafé. Das wirklich gute Format, die Themenauswahl und der Referent, sowie das motivierte VZ-Team haben mir sehr gut gefallen. Freue mich schon auf die nächste Veranstaltung im Juni.

Unsere Beratung in Zahlen

89.169

Verbraucher hatten Kontakt zur Verbraucherzentrale Hessen – persönlich, schriftlich, telefonisch oder per Mail

6.583

Teilnehmende an Vorträgen oder Seminaren

7

Beratungsstellen

86

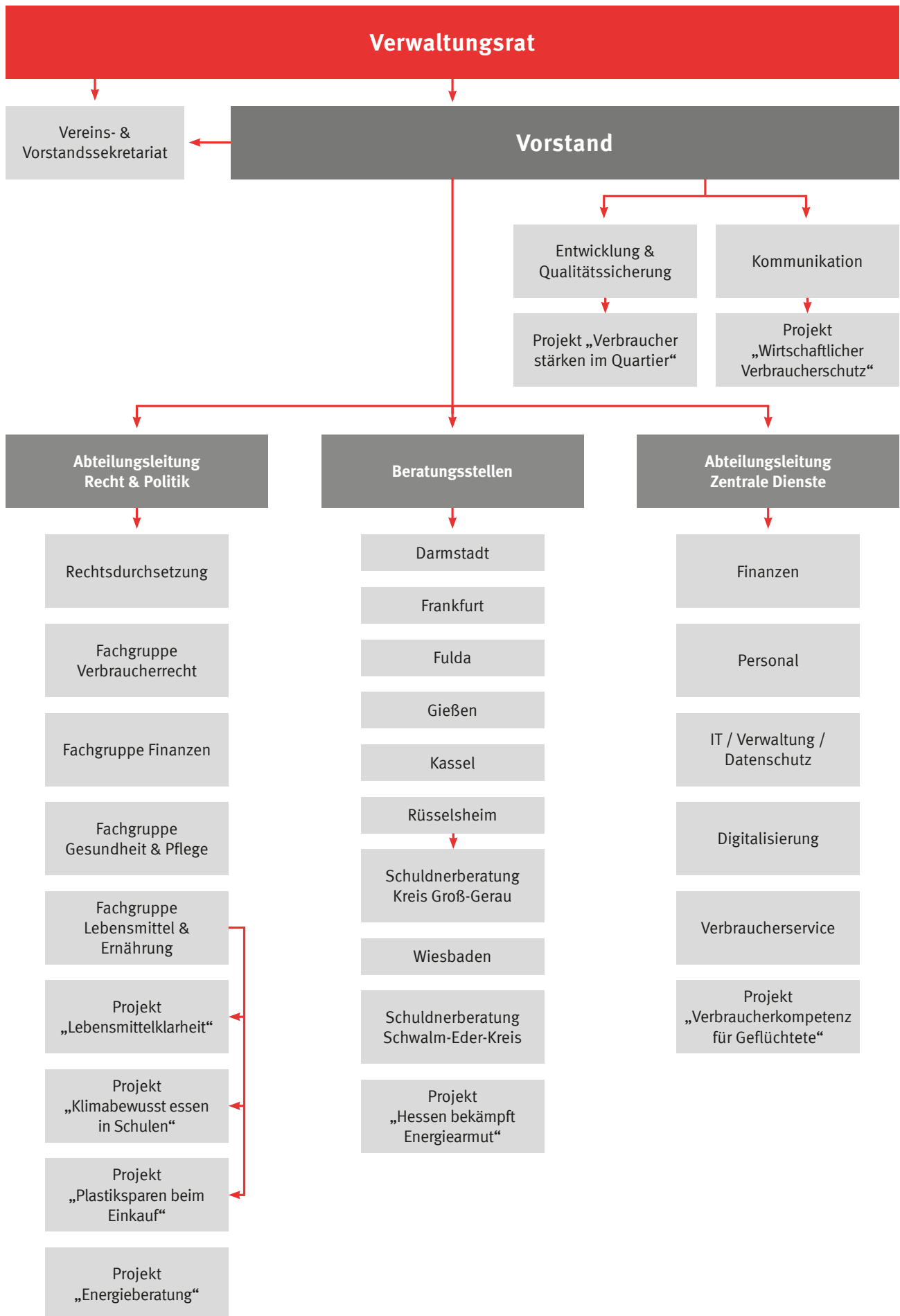
Mitarbeiter, davon **27** in der Beratung und **13** im Verbraucherservice

67.325

Beratungen zu den Themen Altersvorsorge, Energiesparen, Ernährung, Finanzen, Gesundheit, Recht, Telekommunikation und Versicherungen.

Einnahmen			
Hessisches Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz		2.876.652,42 €	53,08 %
Institutionelle Förderung	2.605.000,00 €		
Projekt „Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge“	66.821,70 €		
Projekt „Hessen bekämpft Energiearmut“	88.813,27 €		
Sonstige Projekte und Werkverträge (Algorithmenkontrolle, FlugärgerApp, Klimabewusst essen in Schulen, Plastik vermeiden)	116.017,45 €		
Hessisches Ministerium für Soziales und Integration		13.703,54 €	0,25 %
Projekt „Bildungsort Esstisch“	13.703,54 €		
LandesEnergieAgentur Hessen GmbH		7.542,86 €	0,14 %
Energieberatungskampagne	7.542,86 €		
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		219.410,61 €	4,05 %
Projekt „Verbraucherinformation für Ernährung“	218.613,61 €		
Projekt „Gut essen macht stark“	797,00 €		
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz		184.109,27 €	3,40 %
Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	184.109,27 €		
Bundesmittle per Weiterleitung vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)		759.786,83 €	14,02 %
Projekt „Energieeinsparberatung“	213.089,18 €		
Projekt „Lebensmittelklarheit“	385.601,61 €		
Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“	132.201,49 €		
Erstattung Netzwerkgruppenarbeit	28.894,55 €		
Kommunen		835.388,10 €	15,42 %
Kommunale Zuschüsse Verbraucherberatung	300.599,35 €		
Projekt „Schuldner- und Insolvenzberatung Kreis Groß-Gerau“	372.328,76 €		
Projekt „Schuldnerberatung im Schwalm-Eder-Kreis“	162.459,99 €		
Bietergemeinschaft der Verbraucherzentralen Marktbeobachtung		204.691,22 €	3,78 %
Einnahmen Marktbeobachtung	204.691,22 €		
Eigene Einnahmen		317.953,72 €	5,87 %
Beratungsentgelte	217.201,76 €		4,01 %
Veranstaltungen	20.975,83 €		0,39 %
Ratgeberverkauf	13.685,27 €		0,25 %
Erstattungen Rechtsdurchsetzung	43.870,99 €		0,81 %
Spenden, Bußgelder	17.379,27 €		0,32 %
Sonstige Einnahmen	4.840,60 €		0,09 %
Summe der Einnahmen		5.419.238,57 €	

Ausgaben			
Personalkosten		3.914.204,04 €	76,70 %
Sachkosten		1.188.758,49 €	23,30 %
Materialkosten	8.789,42 €		0,17 %
Abschreibungen, GwG's	92.013,95 €		1,80 %
Lizenzgebühren	41.059,97 €		0,80 %
Geschäftsbedarf, Fachliteratur	87.004,74 €		1,70 %
Telefon und Porto	55.976,96 €		1,10 %
Veröffentlichungen und Veranstaltungen	99.176,32 €		1,94 %
Raumkosten	443.938,25 €		8,70 %
Reparaturen, Instandhaltung	14.176,63 €		0,28 %
Mieten für Geräte	19.780,47 €		0,39 %
Abgaben und Versicherungen	9.711,37 €		0,19 %
Honorare für freie Mitarbeiter	102.179,70 €		2,00 %
Reisekosten	18.506,37 €		0,36 %
Beratungskosten, externe Dienstleister	139.321,21 €		2,73 %
Fortbildungen	13.961,71 €		0,27 %
Sonstige Sachkosten	43.161,42 €		0,85 %
Summe der Ausgaben		5.102.962,53 €	
Überschuss		316.276,04 €	



Mitglieder und Verwaltungsrat

Die Verbraucherzentrale Hessen ist ein gemeinnütziger eingetragener Verein. Ihre Organe sind die Mitgliederversammlung, der Verwaltungsrat und der Vorstand. Verbände und Vereinigungen, die den Verbraucherschutz fördern wollen, können ordentliches und stimmberechtigtes Mitglied der Verbraucherzentrale Hessen werden und den Verbraucherschutz mitgestalten.

Mitgliedsverbände

- ABI – Aktion Bildungsinformation e. V.
- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Hessen e. V.
- Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Hessen-Süd e. V.
- Bauherren-Schutzbund e. V.
- BUND Hessen e. V. – Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland
- dbb Beamtenbund und Tarifunion, Landesbund Hessen
- Deutscher Frauenring, Landesverband Hessen e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund, Bezirk Hessen-Thüringen
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Hessen e. V.
- DHB-Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V.
- Evangelische Frauen in Hessen und Nassau e. V.
- Gewerkschaft Nahrung, Genuss, Gaststätten, Landesbezirk Südwest
- Hessischer Jugendring e. V.
- Hessischer Volkshochschulverband e. V. (ab 01.05.2021)
- Landfrauenverband Hessen e. V.
- Naturschutzbund Deutschland Landesverband Hessen e. V.
- Pro Bahn & Bus e. V.
- Sozialverband VdK Hessen-Thüringen e. V.
- Umweltberatung und kommunaler Umweltschutz in Hessen und Rheinland e. V.
- Verband Wohneigentum Hessen e. V.
- ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hessen
- Weiterbildung Hessen e. V.

Verwaltungsrat

Vorsitzende

- Elke Keppel, Deutscher Frauenring e. V., Landesverband Hessen

Stellvertretende Vorsitzende

- Barbara Ulreich, Weiterbildung Hessen e. V.
- Gert Reeh, Deutscher Mieterbund e. V., Landesverband Hessen

Mitglieder

- Peter-Martin Cox, Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten, Region Rhein-Main
- Klaus Heierhoff, Sozialverband VdK Hessen-Thüringen e. V.
- Liane Reichhart, DHB-Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V.
- Hildegard Schuster, Landfrauenverband Hessen e. V.

Fördermitglieder

Mit einem Jahresbeitrag von mindestens 20 Euro pro Jahr können Fördermitglieder die Verbraucherzentrale ideell unterstützen. Diese werden zu den Mitgliederversammlungen eingeladen, haben aber kein Stimmrecht. Am 31.03.2021 hatte die Verbraucherzentrale Hessen 121 Fördermitglieder.

Wir beziehen Position: ausgewählte Pressemeldungen

Datensammlung stoppen

Verbraucherzentrale Hessen bewertet die Pläne zur Speicherung von Kundendaten von Strom- und Gaskunden als überflüssig und unzulässig.

Kein Gutscheinzwang für Konzerte und Veranstaltungen

Verbraucherzentrale Hessen sieht Gesetzesänderung skeptisch.

Corona: Ruhe bewahren – auch bei der Geldanlage

Verbraucherzentrale Hessen rät Verbrauchern während der Corona-Pandemie zu besonderer Vorsicht bei angebotenen Geldanlageprodukten.

Trend am Rande der Legalität

Verbraucherzentralen warnen vor Lebensmitteln mit dem Hanf-Inhaltsstoff Cannabidiol.

Airlines lassen Reisende im Regen stehen

Verbraucherzentrale Hessen kritisiert Hinhaltenaktik.

Alle Pressemeldungen auf www.verbraucherzentrale-hessen.de/pressemeldungen.

Unsere Medienarbeit in Zahlen

1.369

Erwähnungen in den Medien, davon **761** Erwähnungen in solchen Medien, die in Hessen erscheinen. **747** Erwähnungen gingen auf unsere Pressemeldungen zurück.

363

Interviews und Aufzeichnungen.

116

publizierte Pressemeldungen.

33

Auftritte in Live-Sendungen.

273

Tweets bei twitter.

254

unterschiedliche Medien haben uns zitiert, am häufigsten die Frankfurter Rundschau (45), Offenbach-Post (43), Gießener Anzeiger (29), Gießener Allgemeine (22); Frankfurter Allgemeine Zeitung (21), Bild (20).

Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Hessen e. V.
Große Friedberger Straße 13–17
60313 Frankfurt am Main

Vorstand: Philipp Wendt

Texte: Ute Bitter, Monika Bracht, Wiebke Franz, Anne Hellwig, Nicole Hensel, Daniela Hubloher, Kai-Oliver Kruske, Peter Lassek, Katharina Lawrence, Sabine Roth, Anika Sauer, Carola Staab, Claudia Weiss, Manuela Wiegand, Kerstin Wolf.

Redaktion: Ute Bitter

Gestaltung: Annette Spiess

Druck: XL-Druck Werbetechnik, Frankfurt

Fotos, Tabellen und Grafiken:

Seiten 4, 8, 13, 18, 21, 22, 23, 24, 26:

Verbraucherzentrale Hessen

Seite 5: gstudioimagen, Vecteezy.com

Seite 6: Carola Staab, privat

Seite 11: Claudia Weiss, privat

Seite 14: Studio Workshop

Seite 17: Amar Cherfaoui

Seite 18: marchmeena29, iStock.com

Auflage: 200 Exemplare

© Verbraucherzentrale Hessen e. V.
Frankfurt am Main, 2021

Gendergerechtigkeit ist uns wichtig. Wo möglich, nutzen wir daher genderneutrale Begriffe. Nur dann, wenn das nicht möglich ist, verwenden wir entweder die männliche oder weibliche Form oder beides. Diese Formulierungen beziehen sich jedoch immer auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen, Sonderzeichen oder Interpunktionszeichen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

Gefördert von:

HESSEN



Hessisches Ministerium für Umwelt,
Klimaschutz, Landwirtschaft und
Verbraucherschutz

Über die Verbraucherzentrale Hessen

Die Verbraucherzentrale Hessen bietet unabhängige und werbefreie Beratung für Verbraucher und Verbraucherinnen in allen Lebenslagen, von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zahnzusatzversicherung. Ihre Kompetenz basiert auf der Erfahrung von jährlich ca. 100.000 Kontakten mit Verbrauchern in Hessen.

Themenschwerpunkte sind Verbraucherrecht, Telefon und Internet, Finanzen und Versicherungen, Energie-Einsparung, Gesundheit und Pflege, Lebensmittel und Ernährung. Ihre Sensorfunktion nutzt sie, um Verbraucherinteressen gegenüber Unternehmen, Politik und Verbänden zu vertreten.

Sie ist ein anbieterunabhängiger, parteipolitisch neutraler und gemeinnützig eingetragener Verein. 22 Mitgliedsorganisationen und etwa 120 Einzelmitglieder stehen hinter ihr.verbraucherzentrale-hessen.de