

2023

verbraucherzentrale

Hessen

Jahresbericht 2023

Inhalt

Vorwort 3

4 Politik trifft Verbraucherzentrale

Verbraucherschutz stärken 4

Spannende Themen zum Frühstück 5

6 Recht

Inkasso: Transparenz und Fairness verbessern 6

Von unklar bis unseriös 7

Mit Weitblick zum Ziel 8

10 Finanzen

Mehr Verbraucherschutz ins Sparkassengesetz 10

Veränderungen auf dem Finanzmarkt 11

12 Ernährung

Nahrungsergänzungsmittel für Kinder 12

Klimabewusst, plastikfrei und zuckerreduziert 13

14 Energie

Energiesparen – hohe Nachfrage bei Online-Vorträgen 14

Energiesperren vermeiden 15

16 Bildung

Auf einem guten Weg: Verbraucherbildung in Hessen 16

Neue Bildungsangebote 17

18 Information

Mehr Gerechtigkeit bei Krankenkassenbeiträgen 18

Interview: Viel Kraft und Überwindung 19

Passgenaue Angebote 20

21 Zahlen, Daten, Meinungen

Das sagen Verbraucher über uns 21

Unsere Beratung in Zahlen 21

Einnahmen und Ausgaben 22

Organigramm 24

Mitgliedsverbände und Verwaltungsrat 25

Wir beziehen Position: ausgewählte Pressemeldungen 26

Unsere Medienarbeit in Zahlen 26

Impressum 27

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

die hohe Nachfrage in der Energieeinsparberatung, viele Anruferinnen und Anrufer bei der Hotline zu Energiepreisen, steigende Zahlen im Projekt „Hessen bekämpft Energiesperren“ und beim neuen Härtefallfonds Energieschulden – Energiethemen beherrschten auch im Jahr 2023 die Arbeit der Verbraucherzentrale Hessen. Nachdem ein Wechsel des Energieversorgers lange Zeit kaum möglich und nicht zu empfehlen war, fanden sich zum Jahresende wieder Angebote deutlich unterhalb der ehemaligen Preisbremsen für Strom und Gas. Wir empfehlen daher wieder, einen Wechsel des Energieanbieters zu prüfen. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten aber darauf achten, wie der künftige Anbieter am Markt agiert. Energiediscounter, die während der Energiekrise rechtswidrig Preise oder Abschläge erhöht haben, werden von den kommerziellen Vergleichsportalen wieder auf den vorderen Plätzen gelistet.

Auch andere aktuelle Fragen des Verbraucherschutzes hatten wir im Blick. Unter anderem beteiligten wir uns an einem Marktcheck für Nahrungsergänzungsmittel für Kinder (Seite 12), entwickelten neue Bildungsveranstaltungen zu In-Game-Käufen und Versicherungen für das Eigenheim (Seite 17) und führten eine medienwirksame Kampagne „Mach deine Briefe auf“ durch (Seite 19), bei der Menschen mit ihrer ungeöffneten Post Hilfe bei der Verbraucherzentrale finden konnten.

Das Jahr 2023 haben wir auch dafür genutzt, den Blick nach innen zu richten. Der Digitalisierungsschub als Folge der Corona-Pandemie hat die Erwartungen der Verbraucherinnen und Verbraucher an die Kommunikation mit ihrer Verbraucherzentrale verändert. Die Verbraucherzentrale hat dies zum Anlass genommen, ihr Selbstverständnis zu hinterfragen und ihr Leitbild zu überarbeiten. In einem intensiven Dialog mit den Beschäftigten, dem Verwaltungsrat und den Mitgliedsverbänden ist ein neues Leitbild entstanden, das Anerkennung von Diversität und unser Eintreten für eine pluralistische und demokratische Gesellschaft klar benennt. Dies ist uns in Zeiten politischer Radikalisierung wichtig. Unser Leitbild finden Sie im Internet: www.verbraucherzentrale-hessen.de/leitbild.

Wir laden Sie herzlich ein, sowohl zu unserem Leitbild als auch zu unserer Arbeit das Gespräch mit uns zu suchen. Die Arbeit der Verbraucherzentrale wäre ohne ein engagiertes Team und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Mitgliedsverbänden und den Zuwendungsgebern nicht denkbar. Hierfür danken wir allen.

Philipp Wendt
Vorstand

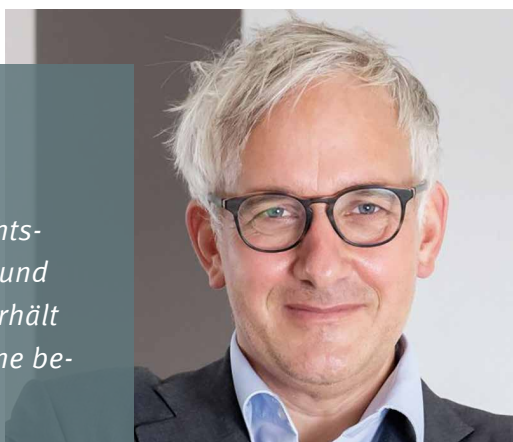
Barbara Ulreich
Vorsitzende des Verwaltungsrates

Verbraucherschutz stärken

Verbraucherpolitisch stand im Jahr 2023 die Wahl zum hessischen Landtag im Mittelpunkt. Die Verbraucherzentrale Hessen warb bei den im Wahlkampf befindlichen Parteien für folgende Themen: Verbraucherberatung in ländlichen Räumen, Verbraucherbildung in Schulen, rechtliche Beratung von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen und eine verbesserte Ausstattung der Verbraucherzentrale. Der Koalitionsvertrag der hessischen Regierungsparteien greift viele dieser Forderungen auf und bietet Chancen, den Verbraucherschutz in Hessen zu stärken.

„In Zeiten, in denen Rechts-extremisten Demokratie und Rechtsstaat angreifen, erhält Verbraucherberatung eine besondere Bedeutung.“

Philipp Wendt, Vorstand



Der Ausbau der Verbraucherberatung in ländlichen Räumen ist die verbraucherpolitische Herausforderung der neuen Legislaturperiode. Wenn Menschen erleben, dass sie ihre Verbraucherrechte durchsetzen können, stärkt dies auch das Vertrauen in den Rechtsstaat und in demokratische Institutionen. Es ist daher richtig, dass der Koalitionsvertrag der Landesregierung das Ziel festschreibt, Verbraucherberatung in ländlichen Räumen dezentral verfügbar zu machen.

Viele Schülerinnen und Schüler wünschen sich eine stärkere Berücksichtigung praktischer Alltagskompetenzen, insbesondere zu Finanzen. Der Bedarf in Schulen an Materialien und Unterstützung von unabhängigen Institutionen ist

groß. Bereits in der vergangenen Legislaturperiode hat der Landtag die Verbraucherbildung als Querschnittsthema in das hessische Schulgesetz aufgenommen. Diese Regelung muss nun mit Leben gefüllt und ein Rahmenkonzept für die Umsetzung im schulischen Alltag entwickelt werden.

Auch die bessere Ausstattung der Verbraucherzentrale greift der Koalitionsvertrag der Landesregierung auf. Er schreibt fest, dass die institutionelle Förderung der Verbraucherzentrale „dynamisiert“ werden soll. Dynamisierung, das liegt bereits in der Bedeutung des Wortes, ist mehr als ein reiner Inflationsausgleich. Die Jahre der Pandemie und Energiekrise haben gezeigt, welche große Bedeutung der Verbraucherschutz für die Menschen in Hessen hat. Dies sollte sich auch in der finanziellen Ausstattung der Verbraucherzentrale widerspiegeln.

Auch über Wahlen und Koalitionsverhandlungen hinaus bringt die Verbraucherzentrale Hessen bundes- und landespolitische Themen ins Gespräch. Mit ihrer Forderung nach der Reform des hessischen Sparkassengesetzes will sie die flächendeckende Versorgung mit Finanzdienstleistungen sichern. Um den Gesundheitsschutz für Heranwachsende zu fördern, fordert sie konkrete Regelungen zu Nahrungsergänzungsmitteln, die für Kinder bestimmt sind, und eine Regulierung der an Kinder gerichteten Werbung für Lebensmittel.

Spannende Themen zum Frühstück

Herausragende Themen der Verbraucherpolitik diskutierte die Verbraucherzentrale Hessen im Rahmen ihres verbraucherpolitischen Frühstücks mit politischen Akteuren, Stakeholdern und ausgewiesenen Experten. An drei digital durchgeführten Terminen nahmen 217 Personen teil.

Trotz Pflege allein: Rechtliche Beratung für Pflegebedürftige und Angehörige

Wer pflegebedürftig wird, muss sein gesamtes Leben neu organisieren. Dabei geht es nicht nur um die Frage der richtigen und angemessenen Pflege oder die Feststellung des richtigen Pflegegrads. Im Verhältnis zu Dienstleistern wie Heim und Pflegedienst spielen häufig vertragliche Vorgaben eine Rolle. Die Pflege zu organisieren, erfordert rechtliche Spezialkenntnisse.

Betroffene und deren Angehörige fühlen sich damit oft alleine gelassen. Am 27.04.2023 waren erfolgreiche Modelle wie die seit 20 Jahren bestehende Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz ebenso Thema wie der Beratungsalltag und der Fachkräftemangel bei den Pflegestützpunkten in Hessen.

Künstliche Intelligenz im Verbraucherschutz

Am 27. September 2023 ging es um die Frage, wie sich Künstliche Intelligenz bereits jetzt im Verbraucherschutz nutzen lässt. In spannenden Vorträgen erfuhren die Teilnehmenden, dass

- die Verbraucherzentralen mit dem Fake-Shop-Finder bereits eine erfolgreiche KI-Anwendung in Betrieb haben,
- Textgeneratoren wie ChatGPT zwar Inspiration und stilistisch gute Texte bieten, ihre Datenbasis aber auch zu fehlerhaften Er-

gebnissen führen kann, weshalb die fachliche Kontrolle eines Menschen bis auf weiteres unerlässlich bleibt,

- die Prüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen bereits jetzt schon in Grenzen mit KI-Anwendungen möglich ist.

Klar wurde auch, dass KI menschliche Beratungen nicht überflüssig machen wird und dass KI kein Kostensparprogramm ist.

Kinder schützen: Lebensmittelmarketing regulieren

Der Einfluss der Ernährungsumgebung auf das Ernährungsverhalten und die Auswirkungen von Übergewicht auf die Gesundheit von Kindern und Jugendlichen kamen am 13.12.2023 zur Sprache. Hintergrund war die Forderung von mehr als 60 Organisationen in Deutschland nach einer stärkeren Regulierung von Werbung für zu zucker-, fett- und salzreiche Le-

bensmittel, die sich an Kinder richtet. Zuspruch fand diese Forderung auch bei der Zielgruppe selbst. Werbung auf Social Media konfrontiert Jugendliche und Kinder mit einem Paradox: ungesunde Produkte, präsentiert von Influencern mit unrealistischen Körperbildern. Deshalb wünschen sich auch Jugendliche mehr Unterstützung der Politik in Form von Regulierung.

Inkasso: Transparenz und Fairness verbessern

Gemeinsam mit seinen Mitgliedern hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) 2023 einen Schwerpunkt auf das Thema „Inkasso“ gelegt. Die Verbraucherzentrale Hessen wirkte aktiv in der Arbeitsgruppe mit.

„Bei der Ausgestaltung eines fairen und transparenten Inkassorechts besteht weiterhin gesetzgeberischer Handlungsbedarf.“

Olesja Jäger,
Referentin für Verbraucherrecht



Im Rahmen der Evaluierung des Gesetzes zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei Inkassodienstleistungen wurden die beteiligten Akteure vom Bundesministerium der Justiz (BMJ) um Rückmeldung gebeten, ob sich die Neuregelung der Inkassoreform 2021 in der Praxis bewährt hat. Der vzbv und seine Mitgliedsverbände überprüften das anhand einer stichprobenartigen Fallsammlung von Inkassoschreiben und gaben eine ausführliche Stellungnahme an das BMJ.

Die Untersuchung ergab, dass die aktuellen gesetzlichen Regelungen die Problemfelder – überhöhte Inkassokosten und übergriffige Praktiken von Inkassobüros – nicht reduzieren.

Insbesondere in Zeiten der anhaltenden Preiskrise sehen sich Verbraucher mit Inkassoforderungen konfrontiert. Betroffene sind oft verunsichert und wissen nicht, wie sie auf falsch berechnete Inkassoforderungen, Inkassoschrei-

ben infolge untergeschobener Verträge oder andere unzulässige Maßnahmen reagieren sollen. Der vzbv und seine Mitgliedsverbände haben daher unter anderem folgende Forderungen formuliert:

- **Für Inkassodienstleistungen sollte es einen eigenen, vom Rechtsanwaltsvergütungsgesetz unabhängigen Kostenrahmen geben.** Die Kostensätze für die Einziehung massenweiser fremder Forderungen stehen in keinem Verhältnis zu den Kosten der individuellen Rechtsberatung und sollten angepasst werden.
- **Verstöße gegen die gesetzlichen Informationspflichten dürfen elementare Rechte der Betroffenen nicht verletzen.** Häufig fehlen wichtige Informationen wie die Anschrift des Auftraggebers oder der Aufsichtsbehörde, eine vollständige Forderungsaufstellung oder Hinweise auf die Kosten einer Ratenzahlungsvereinbarung. Bei Verstößen gegen die Informationspflichten dürfen keine Inkassokosten entstehen.
- **Eine Ratenzahlungsvereinbarung darf nicht mit zusätzlichen Vereinbarungen verknüpft werden, die den Verbraucher einseitig benachteiligen.** Häufig werden Verbraucher gedrängt, Forderungen anzuerkennen, ohne später die Möglichkeit einer gerichtlichen Überprüfung zu haben, wodurch sich ihre Rechtsposition ungewollt verschlechtert.

Eine Verbesserung für die Betroffenen wird mit der Zentralisierung der Inkassoaufsicht beim Bundesamt für Justiz ab Januar 2025 erwartet. Mit diesem Schritt soll die bundeseinheitliche Durchsetzung der gesetzlichen Vorgaben erleichtert werden.

Von unklar bis unseriös

Deutschlandticket, Glasfaserausbau und verwirrende Angebote der 1 N Telecom GmbH – problematische Verbraucherrechtsthemen gab es viele. Doch diese drei fielen ganz besonders auf. Vor allem, weil sie den Menschen in Hessen im Jahr 2023 viel Ärger bereiteten.

Kündigungsfrust beim Deutschlandticket

Als Nachfolger des 9-Euro-Tickets startete am 1. Mai 2023 das Deutschlandticket – bundesweit gültig und monatlich kündbar. Das hat bei vielen Reisenden zu einer deutlichen Entlastung im Geldbeutel geführt. Doch bei der Kündigung des Abos klappte es nicht immer reibungslos. Viele Kunden hatten ihr Ticket deshalb länger als gewünscht. Häufig war noch nicht mal klar, wer Vertragspartner ist, und somit auch nicht, wem gegenüber die Kündigung auszusprechen

ist – Deutsche Bahn oder regionaler Verkehrsverbund. Wer es schaffte, fristgerecht zu kündigen, stellte dennoch oft weitere Abbuchungen vom Konto fest. Generell nahm die Bearbeitung der Kündigungen sehr viel Zeit in Anspruch, und auch der Kundenservice konnte häufig nicht weiterhelfen. Verbraucher, die sich beschwerten, wurden mit angeblich technischen Problemen vertröstet.

Drückerkolonnen beim Glasfaserausbau

Bei der Verbraucherzentrale Hessen häuften sich die Beschwerden über aggressive Vertriebsmethoden beim Glasfaserausbau. Drückerkolonnen drängten Verbraucher an der Haustür zum Vertragsschluss und gaben nicht selten vor, dass es künftig keinen Internetempfang mehr geben werde, das alte Kupferkabel ausgedient habe und der einzige Weg ein Glasfaseranschluss sei. Verbraucher schlossen überstürzt einen Vertrag ab, obwohl oft

unklar war, ob und wann vor Ort Glasfaserleitungen verlegt werden und ob die beworbene Bandbreite überhaupt benötigt wird. Weitere Themen in der Beratung waren Beschwerden über Verzögerungen beim Ausbau, Fragen zur Bindungswirkung von Vorverträgen, zum Beginn der Vertragslaufzeiten, zur Möglichkeit der vorzeitigen Vertragsbeendigung sowie zum Anbieterwechsel nach Ablauf der vereinbarten Grundlaufzeit.

Achtung Verwechslungsgefahr: Angebote der 1 N Telecom GmbH

Die 1N Telecom GmbH aus Düsseldorf irritierte viele Ratsuchende mit persönlich adressierten Schreiben. Sie hielten diese für Schreiben der Deutschen Telekom und gingen davon aus, mit ihrer Unterschrift lediglich den bestehenden Tarif zu wechseln. Tatsächlich lösten sie damit einen Anbieterwechsel aus, obwohl sie den Anbieter gar nicht wechseln wollten. In der Folge versuchten sie, Vertrag und Portierungsauftrag

rückgängig zu machen. Sodann sahen sie sich allerdings mit Schadensersatzforderungen in dreistelliger Höhe konfrontiert. Das Geschäftsgebaren des Unternehmens steht schon seit längerem in der Kritik. Die Verbraucherzentrale Hessen vertritt die Auffassung, dass es in den fraglichen Kundenanschriften an einem eindeutigen Hinweis auf einen bevorstehenden Anbieterwechsel fehlt.

Mit Weitblick zum Ziel

15 anhängige Klagen, eine Musterfeststellungsklage und 55 Abmahnungen – das ist die Bilanz der Verbraucherzentrale Hessen in der Rechtsdurchsetzung. Doch an großen Land- und Oberlandesgerichten dauern die Verfahren oft unglaublich lang.

Im August 2021 machte die Verbraucherzentrale Hessen beim Landgericht München ein Verfahren auf Unterlassen unlauterer Werbung gegen einen niederländischen Anbieter auf dem deutschen Markt anhängig. Das Verfahren dauerte in erster Instanz zweieinhalb Jahre. Zunächst konnte die Klage in den Niederlanden nicht zugestellt werden. Nach zwei Jahren erklärte sich die Kammer beim Landgericht München einen Tag vor der mündlichen Verhandlung für unzuständig und hob den Termin auf. Ende Oktober 2023 wurde dann doch verhandelt. Ein Urteil wurde am 12. Dezember 2023 verkündet. Vor dem Oberlandesgericht München geht es nun im Berufungsverfahren weiter.

Gericht den Termin für die mündliche Verhandlung am 27. Mai 2024 bekannt. Dieser wurde im Mai 2024 aufgehoben.

Das bisher längste Verfahren führte die Verbraucherzentrale Hessen vor dem Landgericht Frankfurt am Main: Eine im August 2018 anhängig gemachte Klage gegen Ryanair DAC wegen Verstoßes gegen die Impressumspflicht und einer dadurch erschwerten Kontaktaufnahmemöglichkeit wurde nach Verlust der Akte bei Gericht durch Einlenken des irischen Luftfahrtunternehmens nach fast drei Jahren im Februar 2021 für erledigt erklärt.

Dran bleiben zahlt sich aus

Die Verbraucherzentrale Hessen konnte mit der Mars Deutschland GmbH eine Vereinbarung treffen, die Auswirkung für die gesamte Süßwarenindustrie hat. Bei einzeln verpackten Süßigkeiten, die in einer Vorverpackung angeboten werden, müssen die Unternehmen ab Mitte 2025 neben der Grammangabe auch die Stückzahl auf der Vorverpackung angeben. Die Unternehmen hatten in der Vereinbarung eine Umsetzungsfrist erbeten, damit ihnen genügend Zeit bleibt, die Maschinen umzurüsten. Anlass der Vereinbarung mit der Mars Deutschland GmbH war die Pralinenpackung Celebrations.

Bereits im Jahr 2018 gab das Oberlandesgericht Frankfurt am Main der Verbraucherzentrale Hessen in zweiter Instanz zu der gebotenen Stückzahlangabe Recht: Gegenstand der Klage war eine Raffaello-Packung mit 230g Gesamtgewichtangabe, jedoch ohne Angabe der enthaltenen einzeln verpackten Raffaello-Kugeln. Ferreros Nichtzulassungsbeschwerde hatte der BGH im Jahr 2020 zurückgewiesen. Im März 2023 bestätigte auch das Bundesverwal-

„Lange Verfahrensdauern resultieren nicht nur aus der Überlastung der Gerichte. Auch seitens der Gegenseite wird oft daran gearbeitet, die Verfahren in die Länge zu ziehen. Dann sind Weitblick und Ausdauer gefragt.“

Kerstin Wolf,
Leitung Fachgruppe Rechtsdurchsetzung



Bei der am 10. Mai 2022 beim Oberlandesgericht Hamm eingereichten Musterfeststellungsklage gegen die Stromio GmbH wegen rechtswidriger Kündigungen aller Stromlieferverträge war das schriftliche Vorverfahren im Sommer 2023 abgeschlossen. Im März 2024 gab das

tungsgericht aufgrund einer Klage der August Storck KG die verpflichtende Stückzahlangabe auf Vorverpackungen von Süßwaren.

Mehrere Klagen gegen Reichsbürger

Informationen im Impressum müssen dem deutschen Recht entsprechen, weshalb die Verbraucherzentrale Hessen gegen mehrere Reichsbürger klagt. Für den Kauf ihrer Produkte und Dienstleistungen, die sie im Internet anbieten, soll das Recht eines „Königreiches Deutschland“ gelten. Gegen das Unternehmen Dr. Raw erging am 31. Januar 2024 ein Versäumnisurteil auf Unterlassen, sich zukünftig für die Geschäftsbeziehungen auf die Zugehörigkeit zur Rechtsordnung eines Phantasiestaates zu beziehen. Auch wurde dem Unternehmen untersagt, mit irreführenden Gesundheits- und Krankheitsversprechen zu werben. Dr. Raw erschien nicht zur mündlichen Verhandlung und legte gegen das Versäumnisurteil Einspruch ein.

Aldi Süd, Globus, Rewe: irreführende Preisangaben

REWE bot im Jahr 2023 HARIBO Goldbären, Schlümpfe und Frösche mit irreführenden Verpackungsgrößen und somit falschen Grundpreisangaben an. GLOBUS zeichnete in verschiedenen Filialen eingemachtes Gemüse ohne Grund- oder Gesamtpreis aus. Zum Teil war der Grundpreis nicht auf das Abtropfgewicht bezogen. ALDI Süd bot in mehreren

Regionalmärkten frische Produkte mit falschen Grund- oder Streichpreisen und irreführenden Preisgestaltungen an. Die REWE Markt GmbH und auch die GLOBUS Markthallen GmbH & Co. KG zeigten sich einsichtig und verpflichteten sich zukünftig zu sorgfältiger Preisgestaltung. Gegen drei ALDI Süd Regionalverwaltungen hat die Verbraucherzentrale Hessen inzwischen Klage eingereicht.

Marktcheck: Vertragslaufzeiten

Die Verbraucherzentrale Hessen beteiligte sich an einem bundesweiten Marktcheck zu Vertragslaufzeiten bei Dauerschuldverhältnissen. Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW prüfte sie, ob die Laufzeit- und Kündigungsregeln in den AGB von Gas- und Stromanbietern gesetzeskonform sind. 13 Anbieter wurden erfolgreich abgemahnt. Insgesamt prüften die Verbraucherzentralen branchenübergreifend die AGB von 800 Anbietern. Jeder siebte Anbieter verstieß gegen Gesetze.

Hintergrund: Seit dem 1. März 2022 dürfen Unternehmen ihre Kunden nicht länger als zwei Jahre vertraglich binden. Sie dürfen die Vertragslaufzeit nur dann stillschweigend verlängern, wenn dies unbefristet geschieht und die Verbraucherinnen und Verbrauchern das Recht haben, jederzeit mit einer Frist von nicht mehr als einem Monat zu kündigen. Auch für die Erstlaufzeit darf die Kündigungsfrist höchstens einen Monat betragen.

Mehr Verbraucherschutz ins Sparkassengesetz

Die Verbraucherzentralen Bayern, Brandenburg und Hessen stellten der Öffentlichkeit am 27. Juni 2023 ein neues Rechtsgutachten vor. Auf dessen Basis forderten sie die Bundesländer auf, ihre Sparkassengesetze verbraucherfreundlicher zu gestalten.

Ob Schließung von Zweigstellen, Abbau von Bankautomaten, Massenkündigungen von Sparverträgen oder zu wenig gezahlte Zinsen: Die Sparkassen stehen seit Jahren in der Kritik, die Beschwerden der Kundinnen und Kunden, die die Verbraucherzentralen erreichen, reißen nicht ab. Die Mittel der Verbraucherzentralen, per Abmahnung, Akteneinsicht oder Musterfeststellungsklage gegen das kundenunfreundliche Verhalten der Sparkassen vorzugehen, sind begrenzt.

„Seit Jahren stellen die Verbraucherzentralen verbraucherschädigendes Verhalten verschiedener Sparkassen fest. Aus unserer Sicht besteht daher dringender Handlungsbedarf.“

Katharina Lawrence,
Referentin Finanzdienstleistungen



Das Rechtsgutachten „Sparkassen und Verbraucherschutz“ von Professor Dr. Janbernd Oebbeke zeigt auf, dass verbraucherschützende Vorgaben in den Sparkassengesetzen der Länder möglich sind, wenn die Landespolitik es will. Daraus leiten die Verbraucherzentralen Bayern, Brandenburg und Hessen die Kernforderung ab, dass Sparkassen wieder für die Menschen da sein müssen, so wie sie als öffentliche

Institutionen einst geschaffen wurden. Zudem machen die drei Verbraucherzentralen konkrete Vorschläge für bessere Sparkassengesetze im Sinne einer Stärkung der Verbraucherinteressen. Dazu gehört unter anderem, dass

- die Gewinnerzielungsabsicht nicht Hauptzweck des Geschäftsbetriebs von Sparkassen sein darf und etwaige Gewinne nicht für sparkassenfremde Zwecke genutzt werden dürfen,
- die Mindestanzahl und die Verteilung von personenbedienten Filialen sowie Bankautomaten im Sinne einer Grundversorgung gesetzlich zu bestimmen ist,
- Basiskonten nicht teurer sein dürfen als das Standard-Girokonto der jeweiligen Sparkasse und
- Kredite diskriminierungsfrei vergeben werden, damit insbesondere ältere Menschen mit werthaltigen Immobilien auch dann marktgerechte Kredite erhalten, wenn absehbar ist, dass der Kredit im Rahmen der voraussichtlichen Lebenserwartung nicht mehr zurückgeführt werden kann.

An dem Termin zur Vorstellung des Gutachtens und der Forderungen nahmen über 130 Personen der Finanzbranche, Medien und Verbraucherzentralen teil. Es folgte eine umfassende mediale Berichterstattung. Die Verbraucherzentralen, die sich nicht an der Beauftragung des Gutachtens beteiligt hatten, signalisierten Interesse und Unterstützung. Für die Verbraucherzentrale Hessen ist die Veröffentlichung des Gutachtens Auftakt zu weiteren Diskussionen über die bessere Verankerung des Verbraucherschutzes im hessischen Sparkassengesetz gewesen, insbesondere mit politischen Akteuren in Hessen.

Veränderungen auf dem Finanzmarkt

Steigende Zinsen, veränderte Bezahlmöglichkeiten und der Immobilien-Teilverkauf – das sind nur einige der Finanzthemen, die die Menschen in Hessen umgetrieben haben.

Steigende Zinsen und das Einmaleins der Geldanlage

Nach mehr als einem Jahrzehnt ist es wieder möglich, eine reale Rendite auf dem Geldmarkt zu erzielen. In der Beratung wird deutlich, dass sich viele Menschen vorsichtig an diese neue Situation herantasten. Menschen, die höhere Geldsummen aus einem Erbe oder lang angesparten Lebensversicherungen ausbezahlt bekommen, stellen viele grundsätzliche Fragen, die in den letzten Jahren nicht zu ihrem

Lebensalltag gehörten. In der Beratung und in Mediengesprächen ging es daher sowohl um Basics wie die gesetzliche Einlagensicherung und Möglichkeiten, den Notgroschen flexibel zu parken, als auch um ausgeklügelte Zinsmodelle. Gleichzeitig machten unsere Beraterinnen und Berater den Menschen Mut, damit sie die neuen Zinsangebote für sich nutzen.

Bar, mit Karte oder digital: Wenn Bezahlen zum Hindernislauf wird

Hat man Geld, ist der reine Zahlungsvorgang etwas, das man im Alltag nebenbei machen können sollte: einfach und sicher. Doch die Realität sieht anders aus. Der Umgang mit Geld verändert sich zusehends – und nicht immer zur Freude von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Besonders groß ist der Ärger, wenn man feststellt, dass der Bankautomat um die Ecke verschwunden ist und man nicht mehr ohne Wei-

teres an Bargeld kommt oder Kleingeld loswird. Geradezu verstörend ist es, wenn man beim Friseur den Haarschnitt nicht bezahlen kann, weil die neuartige Debit-Karte der Bank nicht überall akzeptiert wird – anders als man es bei der EC-Karte gewohnt war. Gut, wenn dann doch noch ein Bankautomat in der Nähe ist. Daher wundert es nicht, dass auch das Zukunftsthema digitaler Euro viele Fragen aufwirft.

Immobilien-Teilverkauf: Selten die beste Lösung

Bereits im Jahr 2022 haben wir das Thema Immobilien-Teilverkauf in den Fokus der öffentlichen Wahrnehmung gerückt, insbesondere mit unserem verbraucherpolitischen Frühstück im September. Im Frühjahr 2023 lud die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) zum Podcast-Gespräch ein. Neben der Veröffentlichung einer ausführlichen Verbraucherinformation zum Teilverkauf widmete die BaFin unter der Überschrift „Immobilien-Teilverkauf: Selten

die beste Lösung“ dem Thema einen dreißigminütigen Podcast. Dr. Sabine Reimer, Referatsleiterin im Verbraucherschutz der BaFin, sprach mit Katharina Lawrence, Juristin und Verbraucherschützerin bei der Verbraucherzentrale Hessen, über die Risiken eines Immobilien-Teilverkaufs. Online- und Print-Medien griffen diese Verbraucheraufklärung auf und sorgten für ein breites Echo.

Nahrungsergänzungsmittel für Kinder

Wegen der Verwechslungsgefahr mit Süßigkeiten und ihrer Dosierung sind Nahrungsergänzungsmittel für Kinder aus Sicht der Verbraucherzentralen derzeit keine ausreichend sichere Produktgruppe. Die unter Federführung der Verbraucherzentralen Hessen und Sachsen-Anhalt formulierten Forderungen nach Regulierung für Nahrungsergänzungsmittel, die an Kinder gerichtet sind, nahm die Verbraucherschutzministerkonferenz im Juni 2023 auf.

Nahrungsergänzungsmittel für Kinder vermitteln den Eindruck, sie könnten das Immunsystem unterstützen, beim Lernen und der Konzentration helfen oder rundum mit allen Vitaminen und Mineralstoffen versorgen. Supplemente für unter 14-Jährige werden nicht nur als Kapseln, Säfte oder Pulver angeboten, sondern auch in Bärchen- und Bonbonform.

dosiert oder lagen an der Grenze der vom Bundesinstitut für Risikobewertung vorgeschlagenen sicheren Höchstmengen. Besonders problematisch daran: Diese vorgeschlagenen Höchstmengen gelten für Personen ab 15 Jahren – nicht für Kinder.

Folgen für die Gesundheit

Solche überdosierten Produkte können zu unerwünschten Wirkungen führen. So reichern sich hohe Mengen an fettlöslichem Vitamin A oder D im Körper an und können Kopfschmerzen, Müdigkeit oder Übelkeit auslösen. Manche Produkte enthielten sogar Nährstoffe, die Kinder gar nicht über Supplemente aufnehmen sollten: etwa Kupfer.

Verwechslungsgefahr mit Süßigkeiten

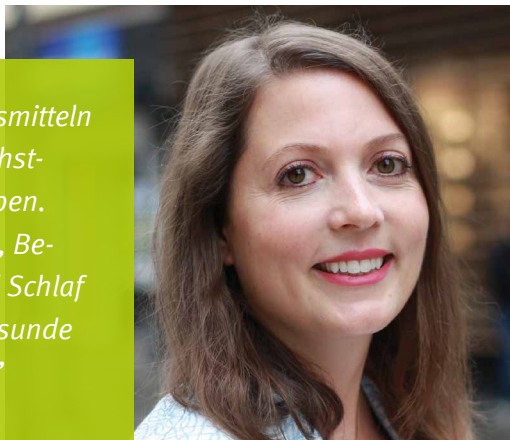
Das alles passt so gar nicht zu harmlosen Aufmachungen mit bunten Comicfiguren, fröhlichen Kinderbildern und der Ähnlichkeit zu Süßigkeiten von Bärchen, Kaubonbons und Co. mit Fruchtgeschmack. Diese Verniedlichung birgt zudem die Gefahr, dass Eltern Dosierungsempfehlungen vernachlässigen oder Kinder die Nahrungsergänzungsmittel mit Süßigkeiten verwechseln und zu viel davon essen.

Teuer und unnötig

Außerdem zeigt der Check der 33 Produkte: Die meisten sind überflüssig und häufig sehr teuer. Supplemente sollten – dies gilt für Kinder ganz besonders – nur auf (kinder-) ärztlichen Rat und unter regelmäßiger Kontrolle der Blutwerte eingenommen werden.

„Bei Nahrungsergänzungsmitteln für Kinder braucht es Höchstmengen nach Altersgruppen. Ausgewogene Ernährung, Bewegung und ausreichend Schlaf sind die Basis für eine gesunde körperliche Entwicklung.“

Stella Glogowski, Leitung
Fachgruppe Lebensmittel und Ernährung



Zu hoch dosiert

Ein Marktcheck der Verbraucherzentralen zeigt: Bei sieben von zehn untersuchten Produkten lag mindestens eines der Vitamine oder Mineralstoffe über dem Referenzwert der Deutschen Gesellschaft für Ernährung für 4- bis 7-Jährige. Zudem waren fast vier von zehn untersuchten Nahrungsergänzungsmitteln für Kinder zu hoch

Klimabewusst, plastikfrei und zuckerreduziert

Ernährung hat viel mit Verantwortung zu tun. Kein Wunder also, dass die Verbraucherzentrale Beschwerden über die Kennzeichnung von Zucker erhielt und das Interesse an klimabewusster Ernährung und einem plastikfreien Konsum insbesondere bei der jungen Zielgruppe stetig wächst.

Ärger mit Zucker in Lebensmitteln

Darf ein Anbieter reinen Traubenzucker als „Schulstoff“ für Kinder vermarkten? Wann sind Angaben wie „zuckerfrei“ und „ungesüßt“ erlaubt? Ein angeblich ungesüßtes Cappuccino-Pulver besteht zu einem Drittel aus Zucker! Im vergangenen Jahr gingen im Portal Lebensmittelklarheit.de viele Fragen und Beschwerden zu Zucker und gesüßten Lebensmitteln ein. In vier animierten Videos und zwei Podcast-Folgen ge-

ben die Expertinnen Antworten. Sie erklären die Marketingtricks der Firmen und die gesetzlichen Regelungen rund um gängige Zucker-Slogans. Zudem besteht die Möglichkeit, im Portal Fragen zur Kennzeichnung zu stellen und Beschwerden zu konkreten Produkten anzubringen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband und die Verbraucherzentrale Hessen betreiben Lebensmittelklarheit.de im Rahmen einer Kooperation.

Fachtag „Kunststoff reduzieren: Herausforderungen und Chancen“

Knapp 100 Studierende und weitere Interessierte informierten sich beim Fachtag am 14. Dezember 2023. Forschende sprachen über die Auswirkungen des übermäßigen Gebrauchs von Kunststoff, aktuelle Erkenntnisse und Regulierungsansätze. In Workshops stellten die Teilnehmenden Kosmetika her und bastelten Geschenkeverpackungen aus Getränkekartons. Beim Markt der Möglichkeiten kamen

sie mit Akteuren regionaler Nachhaltigkeitsinitiativen ins Gespräch. Vertreter aus dem Handel (Tegut, GoKidogo), Politik (Hessisches Umweltministerium) und eine Psychologin diskutierten beim Podiumsgespräch, wie wir vom Umweltwissen ins Umwelthandeln kommen. Die Verbraucherzentrale richtete den Fachtag gemeinsam mit dem Büro für Nachhaltigkeit der Universität Gießen aus.

@verbraucherzentrale.hessen auf Instagram

Seit Dezember 2022 ist die Verbraucherzentrale mit Informationen aus den Projekten „Klimabewusst essen in Schulen“ und „Plastik sparen“ auf Instagram – mit Tipps zum Vermeiden von Mikroplastik, saisonalen und pflanzenbetonten Rezepten und Anleitungen für selbstgemachte Kosmetik. Auch Infos zu Labels für einen klimabewussten Konsum und Themen wie Saisongärten oder bewusste Vorratshaltung

zur Abfallvermeidung kommen gut an – ebenso wie Aktuelles zur Mehrwegangebotspflicht oder dem schrittweisen Mikroplastikverbot. Ein besonderes Highlight war der Adventskalender: Täglich konnten die inzwischen über 900 Follower nachhaltige Geschenkideen und motivierende Zitate finden. Auch ein nachhaltiges 4-Gänge-Festmenü mit regionalen pflanzlichen Zutaten gab es zu entdecken.

Energiesparen – hohe Nachfrage bei Online-Vorträgen

Steigende Energiepreise, schwindende Ressourcen, Belastungen für das Klima, die Umwelt und den Geldbeutel – es gibt viele Gründe, Energie effizient und sparsam einzusetzen. Die Nachfrage nach Beratung war entsprechend hoch. Zu regenerativen Energien, Heiztechnik, Dämmung oder Energiesparen informierte die Energieberatung der Verbraucherzentrale Hessen deshalb im Jahr 2023 zusätzlich in über 50 Vorträgen.

Um dem ungebrochen hohen Informationsbedarf zu Energiethemen nachzukommen und möglichst viele Verbraucherinnen und Verbraucher zu erreichen, setzte die Energie-Einsparberatung der Verbraucherzentrale Hessen 2023 vermehrt auf kostenfreie Online-Vorträge, die sie seit der Corona-Pandemie 2020 kontinuierlich ausbaut.

Allein zu den Themen Photovoltaik, Heiztechnik, Energetische Sanierung oder Energiesparen informierten sich 2023 über 1.000 Ratsuchende in insgesamt 18 Online-Vorträgen. Die Nachfrage war so hoch, dass die Verbraucherzentrale Hessen im Sommer 2023 entschied, die Lizenz der Online-Plattform, die bei den Vorträgen zum Einsatz kommt, zu erweitern, um damit mehr interessierten Ratsuchenden die Teilnahme zu ermöglichen.

Besonders nachgefragt waren die Online-Vorträge „Photovoltaikstrom für Haushalt und Elektroauto“ mit Energieberater Rudolf Bersch

und „Heizungstausch – Moderne Heiztechnik“ mit Energieberaterin Frauke Hasheider, an welchen jeweils bis zu 125 Ratsuchende teilnahmen. Auch in den persönlichen Beratungen waren die Themen Erneuerbare Energien und Heizungstausch der Renner 2023.

Viele Fragen und Unsicherheiten, die die Ratsuchenden beschäftigen, lassen sich oft bereits in den Online-Vorträgen klären. Falls im Anschluss weiterer Beratungsbedarf besteht, kann jederzeit eine persönliche Beratung vereinbart werden. Die Beratung per Telefon, Video oder in der Beratungsstelle ist ebenfalls kostenlos, die Beratung bei Ratsuchenden zuhause – falls erforderlich – kostet maximal 30 Euro. Insgesamt haben 2023 mehr als 12.000 Verbraucherinnen und Verbraucher das Energieberatungsangebot wahrgenommen. Die Energieeinsparberatung der Verbraucherzentrale wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz.

68

Energieberaterinnen
und Energieberater

3.410

stationäre Energieberatungen, davon
2.163 telefonisch, **1.010** persönlich
und **237** per Video

68

Energieberatungs-
Standorte in Hessen

2.027

aufsuchende Beratungen,
davon **1.168** Gebäude-Checks

2.233

Teilnehmende an hessischen Energie-Vorträgen,
davon nahmen **1.083** Personen an Präsenz-
Vorträgen und **1.150** an Online-Vorträgen teil

Energiesperren vermeiden: Land Hessen verstetigt erfolgreiches Projekt

840 Haushalte, die eine Beratung erhalten haben, 22 „Runde Tische zur Vermeidung von Energiesperren“, 19 Veranstaltungen für Multiplikatoren und 28 Veranstaltungen für Verbraucherinnen und Verbraucher – auch im Jahr 2023 haben die Mitarbeitenden im Projekt „Hessen bekämpft Energiesperren“ viel erreicht.

Unter den Ratsuchenden war zum Beispiel eine Verbraucherin aus Südhessen. Bei Kontaktaufnahme bestand eine offene Forderung in Höhe von 881 Euro für Strom. Es hatte bereits ein erfolgloser Sperrversuch stattgefunden, weil die Verbraucherin die vereinbarte Abwendungsvereinbarung nicht eingehalten hatte. Die Verbraucherzentrale Hessen kontaktierte den Energieversorger. Dieser nahm die Abwendungsvereinbarung wieder auf und stornierte den Sperrauftrag.

Steigende Beratungszahlen

Insbesondere Alleinlebende, Senioren und Menschen im Bezug von Bürgergeld haben Probleme, ihre Energierechnungen zu bezahlen. Viele Ratsuchende sind mit der Situation überfordert und trauen sich nicht zu, den Energieversorger zu kontaktieren. Die Kontaktaufnahme zum Versorger übernimmt in diesen Fällen die Verbraucherzentrale. Das Beratungsangebot ist für hessische Verbraucherinnen und Verbraucher kostenlos.

Runde Tische zur Vermeidung von Energiesperren

In Jahr 2023 hat die Verbraucherzentrale Hessen im Rahmen des Projektes insgesamt 22 „Runde Tische zur Vermeidung von Energiesperren“ in den einzelnen hessischen Landkreisen und kreisfreien Städten organisiert und durchgeführt. An den Runden Tischen nahmen die jeweiligen Grundversorger, Jobcenter, Sozialämter, Schuldnerberatungen und Vertreter der Liga der freien Wohlfahrtspflege in Hessen e. V. teil. Auf allen Veranstaltungen fand ein reger und sehr konstruktiver Austausch zur Ver-



„Bei Zahlungsproblemen ist es sehr wichtig, den Energieversorger zu kontaktieren. In den meisten Fällen finden wir gemeinsam mit dem Energieversorger eine Lösung und können eine Sperre vermeiden.“

Nicole Hensel, Projektleiterin
„Hessen bekämpft Energiesperren“

meidung von Energiesperren zwischen den einzelnen Akteuren statt. Ziel war, ein Verständnis für die Sichtweise der anderen örtlichen Akteure auf die Problematik zu entwickeln und gemeinsam Lösungswege zu finden.

Verstetigung

Das Projekt startete im Herbst 2020 mit einer Laufzeit bis zum Jahresende 2023 und wurde vom Land Hessen mit Beginn des Jahres 2024 als dauerhaftes Angebot der Verbraucherzentrale verstetigt. Vor dem Hintergrund, dass die Zahl der Energiesperren in Hessen trotz rückläufiger Zahlen weiterhin sehr hoch ist, wird sich die Verbraucherzentrale auch in Zukunft dafür einsetzen, dass die Menschen nicht ohne Licht und Wärme auskommen müssen. Das über das Land Hessen finanzierte Beratungsangebot ist dafür ein wichtiger Baustein.

Auf einem guten Weg: Verbraucherbildung in Hessen

Im Jahr 2023 ist in Sachen Verbraucherbildung viel passiert – insbesondere auf Landesebene. Die Verbraucherzentrale Hessen hat diesen Prozess begleitet und wird sich auch weiter einbringen – insbesondere bei den Digital- und Finanzthemen.

Gleich zu Beginn des Jahres hatte die hessische Landesregierung die schulische Verbraucherbildung gestärkt, in dem sie die Finanz- und Verbraucherbildung erstmals in das hessische Schulgesetz als Querschnittsaufgabe geschrieben hat. Das war ein aus Sicht der Verbraucherzentrale wichtiger Schritt hin zu einer flächendeckenden Umsetzung von verbraucherrelevanten Themen wie dem Umgang mit Geld, Medien, Ernährung oder Konsumverhalten im Unterricht. Allerdings sind noch weitere Schritte nötig. Damit Lehrende wissen, welche Kompetenzen sie im Rahmen der Verbraucherbildung vermitteln müssen, bedarf es noch eines Rahmenkonzeptes.

„Um die Verbraucherbildung in Hessen voran zu bringen, braucht es noch ein Rahmenkonzept, das Kompetenz und Lernbereiche definiert und Lehrkräften Orientierung für den Unterricht gibt.“

Peter Reinhardt,
Referent Verbraucherbildung



Das wurde auch im Rahmen einer Fortbildung mit Lehrkräften des Pilotfachs „Digitale Welt“ deutlich. Dabei kam auch zur Sprache, dass eine moderne Verbraucherbildung die vielfäl-

tigen Themen des Verbraucheralltags auch in den Kontext der Digitalisierung setzen sollte. Die Verbraucherzentrale Hessen beteiligte sich an dieser wichtigen Veranstaltung mit einem Vortrag, in dem es um die Perspektiven von Digitalisierung und finanzieller Grundbildung für das Pilotfach ging. Es wurde deutlich, dass es eine Notwendigkeit gibt, Finanz- und Medienkompetenzen stärker miteinander zu verknüpfen. Dass das Pilotfach „Digitale Welt“ in 2024 weiter ausgebaut und auch für die 7. Jahrgangsstufen geöffnet werden soll, bietet viele Chancen für eine lebensnahe Unterrichtsgestaltung.

Steigende Preise in fast allen Lebensbereichen und finanzielle Unsicherheiten bei vielen Menschen in Hessen machen zudem deutlich, dass unabhängige Bildungs- und Informationsangebote sowie eine generelle Stärkung von Finanzkompetenzen unerlässlich sind. Dem trägt unter anderem die angestrebte nationale Finanzbildungsstrategie des Bundes Rechnung. Die neue Landesregierung hat sich in ihrem Koalitionsvertrag sowohl für die Stärkung der Verbraucherbildung an Schulen als auch für die Unterstützung der Finanzbildungsstrategie des Bundes ausgesprochen.

Die Verbraucherzentrale Hessen engagiert sich schon seit Jahren in der Jugend- und Erwachsenenbildung auch zu Finanzthemen. Mit qualitativ hochwertigen und unabhängigen Materialien, Unterrichtsbesuchen und Fortbildungen wird die Verbraucherzentrale Hessen auch künftig Lehrkräfte und Vortragende unterstützen und ihr Angebot weiter ausbauen.

Neue Bildungsangebote

Dem aktuellen Bedarf folgend, hat die Verbraucherzentrale Hessen neue Bildungsangebote zu Digital- und Finanzthemen aufgelegt und damit weitere Vorträge für unterschiedliche Zielgruppen im Angebot.

Vortrag für Eltern zum Thema „In-Game-Käufe“

Bezahlvorgänge in Online-Spielen gehören mittlerweile zu fast jedem Spiel dazu. Micro-Transaktionen und Käufe im Spiel machen fast die Hälfte des Gewinns in der Spieleindustrie aus. Während die Spiele selbst kostenlos angeboten werden, müssen Spielelemente, mit denen die Spielenden schneller zum Erfolg kommen können, gekauft werden. Bezahlt wird per Klick mit realer Währung, die in eine

virtuelle Spielwährung umgerechnet wird. Das trägt dazu bei, die realen Kosten zu verschleiern. Damit der Spielspaß nicht zur Kostenfalle wird, bietet die Verbraucherzentrale einen neuen Vortrag für Eltern an. Wichtige Begriffe wie Lootbox, Drop oder V-Bucks und andere Mechanismen in Games kommen darin zur Sprache. Tipps, damit Eltern die Kontrolle über die Ausgaben behalten, runden den Vortrag ab.

Verbrauchercafé „Meine Daten im Griff“

Das Smartphone ist für viele unverzichtbar geworden: Ob zum Telefonieren, Kurznachrichten schreiben, Einkaufen im Netz oder zur Fotografie – für über 80 Prozent der Menschen in Deutschland gehört das Smartphone zum Alltag. Gerade ältere Menschen fühlen sich dabei oft unsicher. Nicht immer wollen oder können sie in der Familie um Hilfe bitten. Im Verbrauchercafé „Meine Daten im Griff“ lernen die Teilnehmenden – meist in kleinen Gruppen –

zusammen mit anderen Betroffenen die Grundlagen des Smartphones kennen: Wie bedient man ein Smartphone? Was ist der Unterschied zwischen Android und iOS? Was sind Apps? Und was passiert, wenn ich aus Versehen eine App gelöscht habe? Wie erkenne ich Betrugsmaschinen? Wie kann ich meine Daten schützen? Während der Veranstaltung nehmen die Teilnehmenden wenigstens eine datenschutzrelevante Einstellung an ihrem Gerät vor.

Versicherungen rund ums Haus

Wer ein Einfamilienhaus kauft, baut, erbt oder geschenkt bekommt, muss sich mit dem Thema Versicherungen beschäftigen. Die eigenen vier Wände stellen meist einen erheblichen Wert dar, oft sind sie mit Krediten belastet. Um das finanzielle Risiko richtig abzusichern, fehlt vielen Hauseigentümern der Überblick. Andere müssen priorisieren. Für diese Zielgruppe hat die Verbraucherzentrale Hessen den Online-Vortrag „Versicherungen rund ums Haus – gut

zu wissen“ entwickelt. Darin geht es unter anderem um die Wohngebäudeversicherung, die ein nicht mehr zu übersehender Kostenfaktor ist. Die Prämie ist an den Baupreisindex gekoppelt, und dieser zog jüngst deutlich an. Auch die Grundbesitzerhaftpflichtversicherung kommt zur Sprache. Wenn Einfamilienhäuser vorübergehend leer stehen, bedarf es einer gesonderten Absicherung.

Mehr Gerechtigkeit bei Krankenkassenbeiträgen

In den Jahren 2022 und 2023 erreichten die Patientenberatung der Verbraucherzentrale Hessen immer wieder Beschwerden von freiwillig versicherten Selbstständigen, die Bescheide über Höchstbeiträge von ihrer Krankenkasse erhalten hatten. Nachzahlungen von bis zu 8.000 Euro waren für Kleinselbstständige wie Friseurinnen oder Kioskbesitzer unverständlich und existenzbedrohend. Die Verbraucherzentrale Hessen machte diese Problematik gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen öffentlich.

„Wir hatten Fälle, bei denen der festgesetzte Beitrag höher war als das monatliche Einkommen. Es ist daher ein schöner Erfolg der Ratsuchenden und unserer Arbeit, dass der Gesetzgeber die Vorschriften nachgeschärft hat.“

Daniela Hubloher, Patientenberatung



Grundlage für die Festsetzung von Höchstbeiträgen war in diesen Fällen Paragraph 240 Sozialgesetzbuch V (SGB V). Seit 2018 regelt er, dass Krankenkassenbeiträge von freiwillig versicherten Selbstständigen aufgrund des zuletzt erlassenen Einkommenssteuerbescheides vorläufig festgesetzt werden. Die endgültige Festsetzung – nach dem tatsächlichen Einkommen – erfolgt dann nach Vorlage des Einkommenssteuerbescheides für das jeweilige Jahr. Wiesen Mitglieder ihr Einkommen nicht innerhalb von drei Jahren auf Verlangen der Krankenkasse nach, setzten die Krankenkassen rückwirkend für drei Jahre Höchstbeiträge fest. Im Jahr 2023 beliefen sich diese auf rund 900 Euro monatlich.

Dieses Vorgehen der Krankenkassen entsprach der damals gültigen Gesetzeslage. Im Ergeb-

nis führte diese Rechtslage dazu, dass die Betroffenen Beiträge auf fiktive Einnahmen zahlen sollten. Wer versehentlich die letzte Seite eines fristgerecht eingereichten Einkommenssteuerbescheides vergessen oder denselben Bescheid doppelt eingereicht hatte, bekam ebenfalls Höchstbeitragsbescheide seiner Krankenkasse.

Nach Ansicht der Verbraucherzentralen entsprach es nicht dem Sinn des Gesetzes, dass im Widerspruchsverfahren nachgereichte Unterlagen von den Krankenkassen nicht akzeptiert wurden. Auch in Widerspruchsverfahren eingereichte ärztliche Bescheinigungen über gesundheitliche Probleme änderten nichts an der Praxis der Kassen.

Auf Nachfrage der Verbraucherzentralen verteidigten der Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen und das Bundesamt für Soziale Sicherung als Aufsichtsbehörde das restriktive Vorgehen der Krankenkassen.

Die Verbraucherzentralen wandten sich an das Bundesgesundheitsministerium. Im Zuge des Pflegestudiumstärkungsgesetzes änderte der Gesetzgeber daraufhin § 240 Abs.4a SGB V. Versicherte haben nun nach Festsetzung und Bekanntgabe des Höchstbeitrages zwölf Monate Zeit, das tatsächliche Einkommen nachzuweisen. Das Gesetz sieht sogar vor, dass für die Jahre 2018 und 2019 die Beiträge rückwirkend neu festgesetzt werden, wenn bis zum 16. Dezember 2024 die tatsächlichen Einnahmen nachgewiesen werden.

Viel Kraft und Überwindung

Gabriele Wolff ist Juristin und leitet die Beratungsstelle Frankfurt. Im Interview mit Ute Bitter spricht sie über ihre Erfahrungen bei der Kampagne „Mach deine Briefe auf“, die die Verbraucherzentrale im Dezember 2023 durchgeführt hat.

? Wieso fordert die Verbraucherzentrale dazu auf, Briefe zu öffnen?

Viele Menschen öffnen nicht regelmäßig ihre Post. Dies führt dazu, dass sie den Überblick über offene Forderungen verlieren, rechtliche Fristen versäumen und im schlimmsten Fall gerichtliche Titel unanfechtbar werden. Mit unserer Kampagne haben wir auf dieses Problem aufmerksam gemacht und den Betroffenen in unseren Beratungsstellen beim Sortieren der Briefe geholfen.

? Welche Hürden haben diese Menschen?

Es gibt viele Gründe dafür, dass ein Brief eine Überforderung darstellt: Arbeitslosigkeit, Trennung, Todesfälle in der Familie, gesundheitliche Probleme. Das kann bei jedem anders sein.

Die Auseinandersetzung mit den Problemen, die sich mit den Briefen verbinden, ist eine Herausforderung, die nicht jeder bewältigt. Allein die Einsicht, dass man sowieso nicht alle Gläubiger bedienen kann, führt in manchen Fällen zu Resignation. Dass die Probleme damit nur größer werden, blenden viele aus.

? Aber zur Verbraucherzentrale sind die Betroffenen gekommen?

Mein Eindruck war, dass die Menschen, die das Angebot genutzt haben, sich mit dem Grund ihrer Probleme befassen. Sie sind um Verbesserung bemüht, benötigen aber Zeit und Unterstützung, bis sie sich wieder selbst um ihre finanziellen Angelegenheiten kümmern können.

Auffällig war, dass die Menschen durch Freunde und Verwandte auf die Aktion aufmerksam



Gabriele Wolff,
Beraterin

wurden, die sie ermutigt haben, zu uns zu kommen. Sich jemanden anzuvertrauen, kann ein erster Schritt sein.

Ich habe allen gesagt, dass sie sehr stolz auf sich sein können, weil sie einen großen Schritt gemacht haben. Nahezu jeder kommt in seinem Leben an einen Punkt, an dem er Unterstützung durch Dritte braucht.

? Was hat Dich besonders beeindruckt?

Ich war überrascht, wieviel Überwindung es die Menschen gekostet hat, zu uns zu kommen und sich mit Ihrer Post zu beschäftigen. Manche haben sich für die vielen Briefe entschuldigt.

Mir wurde schnell klar, dass da nicht nur Briefe vor mir auf dem Tisch lagen, sondern schwierige Lebenssituationen, mit denen die Betroffenen schon lange konfrontiert sind. Es muss viel Kraft gekostet haben, all das einzupacken und zur Verbraucherzentrale zu tragen.

Vielen Dank für das Gespräch.

Passgenaue Angebote

Mit umfassenden Informationen zu Energiethemen, dem Härtefallfonds Energieschulden und den Online-Vorsorgeverfügungen der Verbraucherzentralen fanden Ratsuchende in unterschiedlichen Lebenssituationen die für sie passenden Angebote.

Energiepreiskrise belastet Haushalte weiterhin

Nach dem Lieferstopp von russischem Erdgas versiebenfachten sich die Großhandelspreise und unterlagen danach großen Schwankungen. Inzwischen sanken die Preise, liegen aber weiter auf hohem Niveau. Die Bundesregierung reagierte mit einer Reihe von Maßnahmen zur Entlastung der Verbraucher, darunter die Energiepreispauschale, die Dezember-Soforthilfe und die Gas- und Strompreisbremsen. Für Heizöl

und andere Brennstoffe gab es einen Härtefallfonds. Jeder Anbieter informierte anders, nicht immer fristgerecht oder korrekt. Vielfach waren Abschläge falsch berechnet und Verbrauchsprognosen zu gering angesetzt. Das verunsicherte viele Verbraucher. Sie informierten sich in der Beratung, über das Online-Tool zur Berechnung der Abschläge oder die stetig aktualisierten Informationen auf der Homepage.

Härtefallfonds Energieschulden

Mit dem seit Mitte 2023 bei der Verbraucherzentrale Hessen angesiedelten Härtefallfonds stellt die Landesregierung zusätzlich zu den Entlastungsmaßnahmen des Bundes finanzielle Hilfen für Menschen bereit, die aufgrund von Energieschulden in eine finanzielle Notlage geraten sind. Wer Schulden bei seinem Energieversorger oder Vermieter hat, konnte einen Antrag auf Kostenübernahme stellen. Die Verbraucherzentrale prüfte die Anträge

und leitete sie an die Härtefallkommission weiter, die nach der Förderrichtlinie des Landes Hessen über die Anträge entschied. Die Verbraucherzentrale machte dieses Angebot mit Vorträgen bei 341 Multiplikatoren bekannt. Vom Juli 2023 bis Jahresende wurden 60 Fälle an die Verbraucherzentrale herangetragen, die eine nähere Befassung erforderten. Im Schnitt lagen die Schulden bei 2.000 bis 3.000 Euro.

Erwartungen übertroffen

Mehr als 236.000 Mal erstellten sich Ratsuchende mithilfe von „Selbstbestimmt – die Online-Vorsorgeverfügungen der Verbraucherzentralen“ im Jahr 2023 eine Patientenverfügung, eine Vorsorgevollmacht oder eine Betreuungsverfügung. Seit dem Start der Online-Tools im November 2021 waren es über 373.000 Dokumente. Am häufigsten nachgefragt waren Patientenverfügungen (knapp 117.000 in 2023) und Vorsorgevollmachten

(über 106.000 in 2023). Betreuungsverfügungen wurden in 2023 über 13.000 Mal fertig gestellt. Mit den digitalen Anwendungen lassen sich die benötigten Dokumente kostenlos auf die persönlichen Bedürfnisse abstimmen. Erklärtexte und Hinweise helfen, die Tragweite der eigenen Entscheidung zu verstehen. Die Verbraucherzentrale Hessen war federführend an der Erstellung dieser Online-Anwendungen beteiligt.

Das sagen Verbraucher über uns

Beratung über Geldanlage, ETF etc.
war ausführlich und gut.

Sehr empfehlenswert!

Ich bin telefonisch gut durchgekommen und habe recht zeitnah einen Termin bekommen. Zum anderen war ich völlig baff, in welchem enormen Maß man beraten wird, alles erklärt bekommt und auch Infomaterial ausgehändigt bzw. Links gesendet bekommt.

Unterm Strich: Sehr gut, anschließendes Ergebnis mehr als zufriedenstellend. Die 30 € waren bestens investiert. Danke.

Ich habe kürzlich Unterstützung von der Verbraucherzentrale erhalten und ich bin echt beeindruckt! Die Leute dort sind richtig freundlich und haben mir super geholfen. Kann sie nur wärmstens empfehlen.

Netter und kompetenter Service,
vielen Dank.

Unsere Beratung in Zahlen

92.228

Verbraucherinnen und Verbraucher hatten Kontakt zur Verbraucherzentrale Hessen – persönlich, schriftlich, telefonisch, per Mail oder per Video.

19.602

Teilnehmende an Vorträgen oder Seminaren.

56.932

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

104

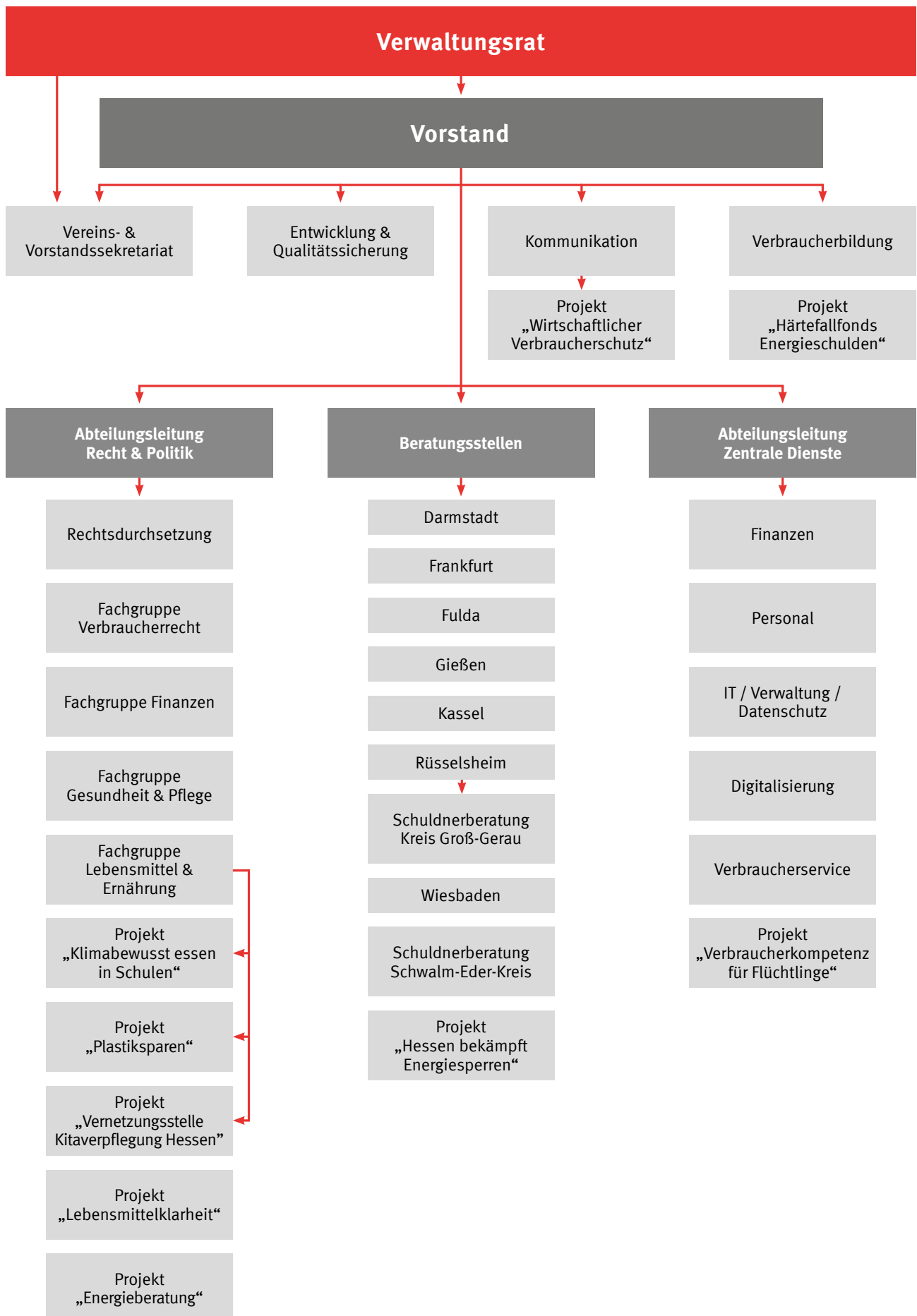
Mitarbeitende, davon **35** in der Beratung und **20** im Verbraucherservice.

7

Beratungsstellen.

Einnahmen			
Hessisches Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz		3.939.788,62 €	59,83 %
Institutionelle Förderung	3.205.000,00 €		
Projekt „Härtefallfonds Energieschulden“	161.883,39 €		
Projekt „Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge“	106.212,97 €		
Projekt „Hessen bekämpft Energiesperren“	268.594,42 €		
Projekt „Klimabewusst essen in Schulen“	80.810,85 €		
Projekt „Plastik sparen: Beim Einkauf, zu Hause und unterwegs“	87.046,16 €		
Sonstige Projekte und Werkverträge (Algorithmenkontrolle, Smartphone-Sprechstunde, Tag der Verbraucherbildung, Fakeshop-Finder)	30.240,83 €		
Hessisches Ministerium für Soziales und Integration		23.820,93 €	0,36 %
Projekt „Bildungsort Esstisch“	23.820,93 €		
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		216.455,91 €	3,29 %
Projekt „Verbraucherinformation für Ernährung“	210.975,03 €		
Projekt „Gut essen macht stark“	5.480,88 €		
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz		191.092,46 €	2,90 %
Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	191.092,46 €		
Kommunen		946.228,22 €	14,37 %
Kommunale Zuschüsse Verbraucherberatung	301.268,26 €		
Projekt „Schuldner- und Insolvenzberatung Kreis Groß-Gerau“	428.481,64 €		
Projekt „Schuldnerberatung im Schwalm-Eder-Kreis“	216.478,32 €		
Bundesmittle per Weiterleitung vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)		665.602,58 €	10,11 %
Projekt „Energieeinsparberatung“	178.300,00 €		
Projekt „Lebensmittelklarheit“	443.986,22 €		
Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“			
Erstattung Netzwerkgruppenarbeit	43.316,36 €		
Bietergemeinschaft der Verbraucherzentralen Marktbeobachtung		228.544,07 €	3,47 %
Einnahmen Marktbeobachtung	228.544,07 €		
Eigene Einnahmen		373.330,34 €	5,67 %
Beratungsentgelte	215.726,40 €		3,28 %
Veranstaltungen	53.049,94 €		0,81 %
Ratgeberverkauf	15.658,42 €		0,24 %
Erstattungen Rechtsdurchsetzung	30.017,61 €		0,46 %
Spenden, Bußgelder	32.553,42 €		0,49 %
Sonstige Einnahmen	26.324,55 €		0,40 %
Summe der Einnahmen		6.584.863,13 €	

Ausgaben			
Personalkosten		5.042.564,38 €	80,52 %
Sachkosten		1.220.180,35 €	19,48 %
Materialkosten	8.388,73 €		0,13 %
Abschreibungen, GwG's	81.656,14 €		1,30 %
Lizenzgebühren	70.907,95 €		1,13 %
Geschäftsbedarf, Fachliteratur	85.524,34 €		1,37 %
Telefon und Porto	35.425,07 €		0,57 %
Veröffentlichungen und Veranstaltungen	135.610,10 €		2,17 %
Raumkosten	489.896,03 €		7,82 %
Reparaturen, Instandhaltung	15.254,51 €		0,24 %
Mieten für Geräte	20.116,28 €		0,11 %
Abgaben und Versicherungen	7.147,39 €		0,11 %
Honorare für freie Mitarbeiter	127.073,14 €		2,03 %
Reisekosten	26.644,98 €		0,43 %
Beratungskosten, externe Dienstleister	74.006,27 €		1,18 %
Fortbildungen	19.263,53 €		0,31 %
Sonstige Sachkosten	23.265,89 €		0,37 %
Summe der Ausgaben		6.262.744,73 €	
Überschuss		322.118,40 €	



Unsere Mitglieder

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

- 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
- Der Kinderschutzbund, Landesverband Hessen
- 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.
- 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

Am 22.06.2021 hat die Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale Hessen turnusmäßig einen neuen Verwaltungsrat gewählt. Dieser besteht aus folgenden Personen:

Vorsitzende

- Barbara Ulreich, Weiterbildung Hessen e. V.

Stellvertretende Vorsitzende

- Eva-Maria Winckelmann, Deutscher Mieterbund, Landesverband Hessen e. V.
- Andrea Wirtz, DHB Netzwerk Haushalt Landesverband Hessen e. V.

Mitglieder

- Hannelore Andree, dbb Beamtenbund und Tarifunion, Landesbund Hessen
- Dr. Ulf Immelt, Deutscher Gewerkschaftsbund, Bezirk Hessen-Thüringen
- Andrea Müller-Nadjm, Verband Wohneigentum Hessen e. V.
- Hildegard Schuster, Landfrauenverband Hessen e. V.

Die nächste turnusmäßige Wahl des Verwaltungsrats findet am 04.07.2024 statt.

Fördermitglieder

Mit einem Jahresbeitrag von mindestens 20 € pro Jahr können Fördermitglieder die Verbraucherzentrale unterstützen. Sie werden zu den Mitgliederversammlungen eingeladen, haben aber kein Stimmrecht. Am 31.12.2023 hatte die Verbraucherzentrale Hessen 110 Fördermitglieder.

Wir beziehen Position: ausgewählte Pressemeldungen

Verbraucherbildung macht Schule

Verbraucherzentrale Hessen engagiert sich weiterhin im Kreis Groß-Gerau.

Klimagesunde Pausensnacks für hessische Schülerinnen und Schüler

Internetangebot „Klimasmarter Schuliosk“ der Verbraucherzentrale Hessen geht an den Start.

Fast jeder Dritte wurde schon einmal gehackt

Verbraucherzentralen informieren über die Häufigkeit von gehackten Accounts und die Erwartungen der Betroffenen.

Gutachten: Sparkassen per Gesetz verpflichtet

Verbraucherzentralen Bayern, Brandenburg und Hessen fordern ein flächendeckendes Filial- und Automatenetz, verzinstes Sparen und die Stärkung von Verbraucherinteressen.

Andauernde Störungen im Mobilfunknetz

Verbraucherzentrale Hessen zu den Rechten von Mobilfunkkunden.

Entwurf des hessischen Lobbyregistergesetzes unzureichend

Verbraucherzentrale Hessen fordert echte Lobbytransparenz.

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

Unsere Medienarbeit in Zahlen

1.525

Erwähnungen in den Medien. Davon gingen **526** auf unsere Pressemeldungen und **341** auf andere eigene Texte wie zum Beispiel Web-Inhalte zurück.

884

Kontakte mit Medien, davon **240** Interviews und Aufzeichnungen und **31** Auftritte in Live-Sendungen

87

publizierte Pressemeldungen

188

unterschiedliche Medien haben uns erwähnt. Am häufigsten erwähnten uns: Frankfurter Neue Presse (79), Fuldaer Zeitung (78), Rheinpfalz (67), Frankfurter Rundschau (61), Hessisch-Niedersächsische Allgemeine Zeitung (47), Frankfurter Allgemeine Zeitung (45), Offenbach-Post (44), Gießener Allgemeine (39), Darmstädter Echo (32), Allgemeine Zeitung - Mainz und Umland (31).

Impressum

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

Texte: Ute Bitter, Stella Glogowski, Nicole Hensel, Maximiliane Heuer, Daniela Hubloher, Olesja Jäger, Peter Lassek, Katharina Lawrence, Karsten Luxenburger, Cordula Melchior, Bettina Meints-Korinth, Sophia Nucke, Peter Reinhardt, Katharina Pieper, Claudia Weiss, Philipp Wendt, Kerstin Wolf, Gabriele Wolff.

Redaktion: Ute Bitter

Gestaltung: Annette Spiess

Druck: oeding print GmbH, Braunschweig

Fotos, Tabellen und Grafiken:

Verbraucherzentrale Hessen:

Seite 6, 8, 10, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 26

Matthias Wenger: S 4

Auflage: 200 Exemplare

© Verbraucherzentrale Hessen e. V.

Frankfurt am Main, 2024

Gendergerechtigkeit ist uns wichtig. Wo möglich, nutzen wir daher genderneutrale Begriffe. Nur dann, wenn das nicht möglich ist, verwenden wir in unserem Jahresbericht die männliche und weibliche Form. Wir schließen darin Personen aller Geschlechter ein und bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Sonderzeichen oder Interpunktionszeichen, mit denen der Diversität der Geschlechter Rechnung getragen werden soll, zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

Gefördert von:

HESSEN



Hessisches Ministerium für
Landwirtschaft und Umwelt,
Weinbau, Forsten, Jagd und
Heimat

Über die Verbraucherzentrale Hessen

Die Verbraucherzentrale Hessen bietet unabhängige und werbefreie Beratung für Verbraucherinnen und Verbraucher 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 110 Einzelmitglieder stehen hinter ihr. www.verbraucherzentrale-hessen.de