

2022

verbraucherzentrale

Hessen

Jahresbericht 2022

Inhalt

Vorwort 3

4 Politik trifft Verbraucherzentrale

Auf Krisen reagieren. Lösungen finden. 4
Spannende Themen zum Frühstück 5

6 Recht

Energiemarkt auf den Kopf gestellt 6
Erleichterung hier, Überrumpelung dort 7
Stark für Verbraucherrechte 8

10 Energie

Energiesperren vermeiden 10
Energieberatung im Allzeithoch 11

12 Finanzen

Sicherheit gefragt: Bei der Immobilienfinanzierung
und der Berufsunfähigkeitsversicherung 12
Teilverkauf der eigenen Immobilie 13

14 Gesundheit

Steigende Kosten in Pflegeheimen und
bei der privaten Krankenversicherung 14

15 Ernährung

Oft täuschend: Werbung mit Nachhaltigkeit 15

16 Bildung

Verbraucherbildung macht Schule 16
Finanzbildung neu aufgelegt 17
Aktuelle Bedürfnisse aufgegriffen 18

19 Information

Am Puls der Zeit 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 25
Wir beziehen Position: ausgewählte Pressemeldungen 26
Unsere Medienarbeit in Zahlen 26
Impressum 27

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

beherrschendes Thema des Jahres 2022 war die Preiskrise am Gas- und Strommarkt. Bereits zum Jahreswechsel gab es erhebliche Unruhe am Energiemarkt. Einige Anbieter haben ohne rechtliche Grundlage versucht, Preise und Abschlagszahlungen zu erhöhen. Gegen den Anbieter Stromio GmbH, der nach unserer Meinung rechtswidrig allen seinen Kundinnen und Kunden rückwirkend gekündigt hat, klagt die Verbraucherzentrale Hessen im Wege einer Musterfeststellungsklage.

Der Überfall Russlands auf die Ukraine und die damit verbundene Reduzierung der Liefermengen in die EU verschärfte die Energiepreiskrise. Die Verbraucherzentrale Hessen war auch in dieser schwierigen Zeit ein verlässlicher Partner der hessischen Verbraucherinnen und Verbraucher und richtete schnell und unkompliziert eine kostenfreie Beratungshotline ein. Infolge dieser vervielfachten sich die Beratungszahlen im Energierecht im Vergleich zum Vorjahr.

Gesetzliche Regelungen, die zur Entlastung der Verbraucherinnen und Verbraucher führen sollten, unterlagen einem schnellen Wandel. In Teilen mussten sie zurückgenommen werden, bevor sie tatsächlich in Kraft traten. Für die meisten Menschen war und ist die Rechtslage kaum mehr verständlich. Beratungskräfte der Verbraucherzentrale mussten sich in kürzester Frist immer wieder auf neue Regelungen einstellen.

Trotz der hohen Belastung in der Krise haben wir die anderen wichtigen Themen nicht aus den Augen verloren. Beispiele sind Reisen, Haustürgeschäfte und Fakeshops (Seite 7), der neue Kündigungsbutton (Seite 8), der Teilverkauf von Immobilien (Interview auf Seite 13) und die steigenden Kosten in Pflegeheimen (Seite 14). Ein Schwerpunkt unserer Arbeit galt außerdem dem Ausbau unserer Bildungsangebote (Seite 16f).

Nachdem der Beginn des Jahres 2022 noch von der Corona-Pandemie geprägt war, konnten wir im Sommer zu regulären Öffnungszeiten und persönlicher Beratung vor Ort zurückkehren. Die Beraterinnen und Berater verteilen ihre Beratungszeiten auf 50 Prozent persönlich vor Ort und 50 Prozent per Video oder Telefon.

In der Pandemie und der Energiekrise haben wir abermals gezeigt, welche herausragende Bedeutung eine unabhängige Verbraucherzentrale hat. Die hessische Landespolitik hat dies mit einer Erhöhung der institutionellen Förderung anerkannt. Im Jahr 2023 werden wir daher unsere Angebote in der Beratung und der Rechtsdurchsetzung ausbauen können.

Unsere Arbeit wäre nicht möglich ohne das große Engagement eines tollen Teams und die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Zuwendungsgebern und den Mitgliedsverbänden. Hierfür danken wir allen.

Philipp Wendt
Vorstand

Barbara Ulreich
Vorsitzende des Verwaltungsrates

Auf Krisen reagieren. Lösungen finden.

Das Jahr 2022 war verbraucherpolitisch geprägt von der Energiepreiskrise als Folge des Angriffs Russlands auf die Ukraine. Massiv gestiegene Energiepreise machten schnelles Handeln erforderlich. Gemeinsam mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband hat die Verbraucherzentrale Hessen ein Verbot von Energiesperren gefordert und Entlastungen für private Haushalte angemahnt. Landespolitisch hat sie beim hessischen Sozialgipfel erfolgreich einen Härtefallfonds Energieschulden vorgeschlagen, der im Jahr 2023 eingerichtet wird.

Nach dem Überfall Russlands auf die Ukraine und der Reduzierung der Gaslieferungen in die EU sind die Energiepreise massiv angestiegen. Über das Jahr 2022 haben sie sich verdoppelt, zum Teil sogar vervierfacht. Viele Menschen wussten nicht mehr, wie sie die hohen Abschlagszahlungen noch begleichen sollten. Die Verbraucherzentrale Hessen hat mit einer kostenfreien Beratungshotline reagiert. Die Beratungszahlen im Energierecht haben sich in 2022 mehr als verzehnfacht.

braucherzentrale hat in ihrer Wächterfunktion in vielen politischen Gesprächen darauf gedrungen, dass Entlastungspakete der wirklich bedürftigen Zielgruppe zukommen und Regelungen wie eine Senkung der Mehrwertsteuer die Betroffenen tatsächlich erreichen. Mit ihrer bundespolitischen Forderung nach einem Verbot von Energiesperren – wenigstens solange der Notfallplan Gas in Kraft ist – konnte sie sich nicht durchsetzen.

Dafür hat das Land Hessen reagiert und im September 2022 einen Sozialgipfel einberufen. Im Rahmen dieses Sozialgipfels hat die Verbraucherzentrale Hessen einen Härtefallfonds Energieschulden vorgeschlagen, der für Bedürftige einmalig Nachzahlungen übernimmt, soweit diese Folge der Energiepreiskrise sind. Die Verbraucherzentrale Hessen wird die Geschäftsstelle des Härtefallfonds übernehmen.

Zudem hat sich die Verbraucherzentrale auf die Landtagswahl im Jahr 2023 fokussiert und mit den im Landtag vertretenen demokratischen Parteien Gespräche geführt. Von der künftigen Landesregierung erwartet die Verbraucherzentrale unter anderem die Stärkung der Verbraucherbildung an Schulen, den Ausbau der Verbraucherberatung im ländlichen Raum, die Förderung einer rechtlichen Beratung für pflegebedürftige Menschen, die Stärkung der Lebensmittelüberwachung und eine noch bessere Ausstattung der Verbraucherzentrale in Hessen.

„In der Krise haben wir mit der Politik schnelle Lösungen entwickelt. Die praktischen Erfahrungen aus unserer Beratung sind Grundlage für unsere Vorschläge.“

Philipp Wendt, Vorstand



Die Politik hat schnell reagiert – mit Gesetzesänderungen und Versuchen, Energielieferanten vor dem Konkurs zu bewahren. Gleichzeitig sollen private Haushalte entlastet werden. Die Ver-

Spannende Themen zum Frühstück

Herausragende Themen der Verbraucherpolitik diskutierte die Verbraucherzentrale Hessen auch in 2022 im Rahmen ihres verbraucherpolitischen Frühstücks mit politischen Akteuren, Stakeholdern und Experten. An den drei Terminen, die im Jahresverlauf digital stattfanden, nahmen insgesamt 197 Personen teil.

Verbraucherbildung: Kostenfallen erkennen

Zum Weltverbrauchertag diskutierte Philipp Wendt mit Dr. Horst Falk, MdL, CDU, Silvia Brünnel, MdL, Bündnis 90/Die Grünen, Christoph Degen, MdL, SPD, Wiebke Knell, MdL, FDP und Elisabeth Kula, MdL, Die Linke über die Möglichkeiten, junge Menschen vor Kostenfallen zu schützen. Dabei ging es auch darum, ob ein eigenes Schulfach erforderlich ist und ob der Umstand, dass junge Menschen ihre

ersten Kontakte mit Anbietern häufiger online als in einem Geschäft haben, bereits Einzug in die hessischen Lehrpläne gefunden hat. Stefan Prochnow, Studiendirektor und Leiter des gesellschaftswissenschaftlichen Fachbereichs an der Hohen Landesschule in Hanau, machte deutlich, dass die Schulen mehr Unterstützung von der Politik benötigen.

Teilverkauf der eigenen Immobilie

Am 13. September 2022 ging es um die Frage, ob der Teilverkauf der eigenen Immobilie eine gute Möglichkeit ist, die Rente aufzubessern. Dr. Karolin Kirschenmann, ZEW – Leibniz-Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH Mannheim, stellte fest, dass sich Umkehrhypotheken, mit denen man eine schuldenfreie Immobilie beleihen kann, in Deutschland bisher nicht durchgesetzt haben. Alexander Krolzik, Leiter der Abteilung Baufinanzierung der Verbraucherzent-

rale Hamburg, kritisierte die hohen Kosten eines Teilverkaufs und den Umstand, dass allein die bisherigen Eigentümer das Wertentwicklungsrisiko der Immobilie tragen. Die Expertinnen der Verbraucherzentrale Hessen forderten eine Aufsicht für Anbieter, die Miteigentumsanteile an einer Immobilie erwerben, und Mindeststandards wie zum Beispiel die Verpflichtung der Anbieter, ihre Kunden vorvertraglich über die tatsächlichen Kosten zu informieren.

EU-Verbandsklage

Mit Professor Dr. Roman Poseck, Hessischer Justizminister, und den hessischen Mitgliedern des Rechtsausschusses des Deutschen Bundestages, Dr. Thorsten Lieb, MdB, FDP, Kaweh Mansoori, MdB, SPD und Awet Tesfaiesus, MdB, Bündnis 90/Die Grünen diskutierte Philipp Wendt am 20.12.2022 über den damaligen

Entwurf des Verbraucherrehtedurchsetzungsgesetzes. Dabei kamen unter anderem das vorgesehene Quorum, die Frist zur Eintragung in das Klageregister und die Verfahrenskosten, die auch bei klagenden gemeinnützigen Organisationen zu einem erheblichen Liquiditätsabfluss führen werden, zur Sprache.

Energiemarkt auf den Kopf gestellt

Der Angriff Russlands auf die Ukraine verschärfte die ohnehin angespannte Lage auf den Energiemärkten drastisch und führte im Jahresverlauf 2022 zum Teil zu extremen Preissteigerungen. Insbesondere die Preise für Strom und Gas haben sich wegen sprunghaft gestiegener Beschaffungskosten vervielfacht.

Hinzu kamen auch immer wieder Probleme mit den Rechnungen oder der Kommunikation mit den Versorgern: zum Beispiel starke Preiserhöhungen trotz Preisgarantie, fehlerhafte Abrechnungen, Preisunterschiede zwischen Bestands- und Neukunden bei den Grundversorgern, höhere Preise in der Ersatzversorgung und plötzliche rechtswidrige Lieferstopps.

Turbulenter Energiemarkt – Ratlosigkeit bei der Kundschaft

Viele neue Gesetze machten die Lage nicht einfacher. Für die Grundversorgung sehen etwa Änderungen des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) seit dem 29. Juli 2022 vor, dass die Belieferung von Neukunden nicht zu anderen Preisen als die von Bestandskunden abgerechnet werden darf. Das umstrittene Tarifsplitting musste zum November 2022 beendet werden. Allerdings wurde den Grundversorgern die Möglichkeit eröffnet, höhere Preise für die bis zu drei Monate dauernde Ersatzversorgung festzulegen.

Viele Energielieferanten haben die Neukundenakquise aufgrund des unsicheren Marktumfeldes zeitweise eingestellt und keine neuen Sonderkunden mehr aufgenommen. Das günstigste Angebot fand man plötzlich beim Grundversor-

ger. Der Anbieterwechsel kam in 2022 komplett zum Erliegen. Attraktive Wechselmöglichkeiten gab es nicht mehr und der Energiemarkt war komplett auf den Kopf gestellt.

Vielfältige Angebote für Ratsuchende

Die Verbraucherzentrale Hessen hat rasch auf die gestiegene Beratungsnachfrage reagiert und das Informationsangebot ausgebaut. Die kostenfreie Beratungshotline „Steigende Energiepreise“ wurde kurzfristig ausgeweitet, um Betroffene über ihre Möglichkeiten und gesetzliche Neuerungen zu informieren. In Web-Seminaren und auf der Homepage konnten sich Ratsuchende informieren, wobei die Informationen auf der Homepage insbesondere im Hinblick auf die geplanten Entlastungspakete regelmäßig aktualisiert wurden. Musterbriefe oder ein Rechentool, mit dem ehemalige Stromio-Kunden die Höhe möglicher Schadensersatzansprüche nach vorzeitigem Belieferungsstopp berechnen konnten, rundeten die Informationen auf der Homepage ab. Bei regionalen und überregionalen Medien waren unsere Experten stark nachgefragt, zum Beispiel in der Hörerstunde zur Dezember-Soforthilfe bei „Koschwitz am Morgen“ (hr1), zu den Energiepreisen live im Studio bei SternTV (RTL) oder in der fünfteiligen Serie „Achtung Verbraucher-falle“ (Die Ratgeber, hr).

Erleichterungen hier, Überrumpelung dort

Im Jahr 2022 wurden viele neue Verbraucherrechte eingeführt. Doch in vielen Situationen müssen Verbraucher weiterhin aufpassen, um ihre Rechte zu wahren.

Verbraucher profitieren jetzt davon, dass Verträge etwa mit Fitnessstudios, Streamingdiensten oder Zeitschriftenabos nach der ersten Laufzeit monatlich gekündigt werden können. Verpasst man die Kündigungsfrist, ist man nicht mehr für ein weiteres Jahr gebunden, sondern kommt früher aus dem Vertrag. Außerdem ist es mit dem Kündigungsbutton jetzt möglich, Dauerschuldverhältnisse, die online abgeschlossen werden können, auch online zu kündigen.

Reisen in Pandemiezeiten

Reisende mussten im Jahr 2022 weiterhin mit teils drastischen Corona-Einschränkungen rechnen. Immer wieder kam es zu Stornierungen und Umbuchungen und anschließenden Streitigkeiten. Aufgrund von Personalmangel strichen in den Sommermonaten zahlreiche Airlines Flüge. An den Abfertigungsschaltern bildeten sich lange Schlangen. Die Verbraucherzentrale Hessen war Ansprechpartner bei Verbrauchern und Medien, wenn es um die Aufklärung über die Rechte Reisender in einer solchen Situation ging.

Gerade in Krisenzeiten hat sich gezeigt, dass insbesondere die Luftfahrtbranche verbraucherfreundlicher werden muss. Obwohl sie das Geld inmitten einer Pandemie gut hätten gebrauchen können, erhielten viele von Stornierungen Betroffene ihr Geld – wenn überhaupt – erst Monate später zurück. Wir fordern daher schon lange klare gesetzliche Grenzen für die von vielen Unternehmen gelebte Vorkasse-Praxis.

Märchen an der Haustür

Der Direktvertrieb via Haustürgeschäft hatte gerade in den letzten drei Jahren – in denen



„Die Vorkasse-Praxis bei Flugreisen ist unfair und gehört abgeschafft.“

Peter Lassek
Leitung Fachgruppe Recht

besonders viele Menschen pandemiebedingt im Homeoffice arbeiteten – Hochkonjunktur. Immer wieder wurden Verbraucher überrumpelt und mit teils falschen Behauptungen zur Unterschrift gedrängt. Zeit, um die Vertragsunterlagen zu prüfen, bekamen sie meist nicht. Später bereuten sie den schnellen Vertragsabschluss. Nicht selten stellte sich heraus, dass die Verträge teuer oder überdimensioniert sind, nicht den gewünschten Vorteil bieten oder der Wechselzeitpunkt nicht zu bereits vorhandenen Verträgen passt.

Dauerbrenner Fakeshops

Die Probleme mit sogenannten Fakeshops ebbt nicht ab. In der Energiekrise wurden Verbraucher vermehrt mit vermeintlich günstigen Materialien wie Pellets, Brennholz oder Gas gelockt. Da die Betrüger immer professionellere Seiten erstellen, rät die Verbraucherzentrale Hessen zu besonderer Vorsicht. Verbraucher können Anbieter im Vorfeld auch auf unserem Fakeshop-Finder überprüfen.

Stark für Verbraucherrechte

29 Abmahnungen, acht anhängige Unterlassungsklagen und eine Musterfeststellungsklage – das ist die Bilanz der Rechtsdurchsetzung im Jahr 2022. Die nachfolgende Auswahl gibt einen Einblick in spannende und verbraucherrelevante Verfahren, in denen sich die Verbraucherzentrale Hessen für die Einhaltung von Verbraucherrechten stark gemacht hat oder weiterhin einsetzt.

Stromio: Verträge sind einzuhalten

Der Energieversorger Stromio beendete in den letzten Wochen des Jahres 2021 rückwirkend zahlreiche Stromlieferungsverträge und begründete diese Entscheidung mit erheblichen Preissteigerungen auf dem Strommarkt. Aus Sicht der Verbraucherzentrale ist dieses Verhalten ein klarer Vertragsbruch. Preissteigerungen zählen zum normalen unternehmerischen Risiko. Dieses muss der Anbieter tragen und darf es nicht ungefragt auf seine Kundschaft abwälzen. Mit der Musterfeststellungsklage soll festgestellt

werden, dass die Kündigungen unwirksam waren und den Betroffenen Schadensersatz zusteht. Die Verbraucherzentrale hat die Klage am 10. Mai 2022 beim OLG Hamm eingereicht – Aktenzeichen I-2 MK 1/22. In das am 26. Juli 2022 eröffnete Klageregister haben sich bis Mitte März 2023 gut 3.000 Geschädigte eingetragen. Die Stromio GmbH hatte bis dahin auf die Klageschrift umfassend erwidert. Ein Termin für die mündliche Verhandlung stand Ende Mai 2023 noch nicht fest.

Kündigungsbutton: Seit Juli verpflichtend

Seit dem 1. Juli 2022 gilt: Unternehmen, die online Verträge anbieten, müssen ihren Kunden ermöglichen, Verträge auch online zu kündigen. Die Verbraucherzentralen wollten wissen, wie die Unternehmen in Deutschland diese neue Regelung umsetzen. Daher prüften sie vom 18. Juli bis zum 14. Oktober 2022 bundesweit und branchenübergreifend 840 Websites verschiedener Anbieter. Die Verbraucherzentrale Hessen überprüfte in diesem Zusammenhang mehrere hundert Websites von

Zeitungs- und Zeitschriftenverlagen. Sie stellte circa 100 Gesetzesverstöße fest, die in 22 Abmahnungen mündeten. Etwa dreiviertel dieser Fälle waren bis Mitte März 2023 erfolgreich abgeschlossen – obwohl die Medienkonzerne nur selten direkt bereit waren, eine Unterlassungserklärung zu unterzeichnen. Zwei Fälle musste die Verbraucherzentrale Hessen vor Gericht klären lassen: Sowohl das Handelsblatt als auch die Zeit Online haben aber inzwischen anerkannt.

ERGO Reiseversicherung: Versicherungsausschluss darf nicht versteckt sein

Wer eine Reise mit der Deutschen Bahn plant, hat bei der Online-Buchung die Möglichkeit, eine Reiseschutzversicherung für 5,00 Euro abzuschließen. Der Versicherungsschutz wird vor Abschluss der Buchung angeboten und mit knappen Worten in den Versicherungsbedingungen erläutert. Erst auf der letzten Seite der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welchen man zustimmen muss, wird jedoch der

Versicherungsschutz für pandemiebedingte Krankheiten ausgeschlossen. Diese unklare bzw. unterlassende Informationspraxis der ERGO Versicherung ist geeignet, die Reisenden gerade zu Pandemiezeiten zu täuschen. Die Abmahnung der Verbraucherzentrale führte dazu, dass die ERGO Versicherung jetzt entsprechend informiert und die Unterlassungserklärung abgegeben hat.

Dr. Raw: Das Recht eines Fantasiestaates kann nicht für Verbraucher in Deutschland gelten

Mit plakativen gesundheits- und krankheitsbezogenen Aussagen bewirbt die Firma Dr. Raw online verschiedene Nahrungsergänzungsmittel. Wer sich hiervon überzeugen lässt, verpflichtet sich „für die Dauer der Geschäftsbeziehung [...] eine temporäre Zugehörigkeit zum Königreich Deutschland (KRD) einzugehen.“ Betrieben wird die Internetseite von einem Reichsbürger des angeblichen Königreiches Deutschland. Wer Produkte an in Deutschland

lebende Verbraucher vertreiben will, kann sich nicht einfach einen Fantasiestaat ausdenken, dessen Recht dann gelten soll. Da sich der Inhaber von Dr. Raw dem deutschen Rechtsraum verweigert, war es nicht möglich, mit ihm eine außergerichtliche Regelung zu treffen. Die Verbraucherzentrale Hessen hat deshalb im Februar 2023 Klage beim Landgericht Frankfurt erhoben.

Vodafone: Unwahre Behauptung zur Abschaltung von DSL untersagt

Mit Urteil vom 30.9.2022 hat das Landgericht München I – Az: 37 O 532/22 – unsere Rechtsauffassung umfänglich bestätigt und der Vodafone Deutschland GmbH untersagt, im Rahmen geschäftlicher Handlungen gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern in verschiedensten Fällen mit der unwahren Angabe zu werben, ihr DSL-Anschluss werde abgeschaltet. Die Verbraucherzentrale hatte zuvor zahlreiche Beschwerden erhalten,

wonach entsprechende Benachrichtigungskarten in Briefkästen verteilt wurden. Da es nicht möglich war, mit Vodafone konstruktiv außergerichtlich zu verhandeln, hatte die Verbraucherzentrale beim Landgericht München I Klage eingereicht. Das Landgericht wollte die Parteien zu einem Vergleich bewegen, wozu die Verbraucherzentrale aber nicht bereit war. Umso erfreulicher ist es, dass letztlich wie beantragt entschieden wurde.

Energiesperren vermeiden

600 Haushalte, die eine Beratung erhalten haben, acht „Runde Tische zur Vermeidung von Energiesperren“, 16 Veranstaltungen für Multiplikatoren und 19 Veranstaltungen für Verbraucherinnen und Verbraucher – im Jahr 2022 haben die Mitarbeitenden im Projekt „Hessen bekämpft Energiearmut“ viel dafür getan, Energiesperren zu vermeiden oder aufzuheben.

Unter den Ratsuchenden war zum Beispiel eine alleinerziehende Mutter, die schwer erkrankt war. Sie war nicht in der Lage, die Abschlagszahlungen für drei Monate zu zahlen. Der Grundversorger hatte bereits eine Stromsperre angedroht. Im Haushalt lebten zwei Kinder im Alter von fünf und acht Jahren. Mit der schnellen Kontaktaufnahme zum Grundversorger ist es der Verbraucherzentrale Hessen gelungen, eine leistbare Ratenzahlung zu vereinbaren und eine Stromsperre zu vermeiden.

organisiert und durchgeführt – und zwar im Kreis Groß-Gerau, im Lahn-Dill-Kreis, im Odenwaldkreis, in der Stadt Kassel, im Kreis Fulda, im Schwalm-Eder-Kreis, in Wiesbaden und in Frankfurt am Main. An den Veranstaltungen nahmen die ortsansässigen Grundversorger, Sozialbehörden und Schuldnerberatungen teil. Entscheidend war hierbei der Austausch zwischen den ortsansässigen Akteuren, um ein Verständnis für die jeweiligen Sichtweisen aller maßgeblichen Akteure zu erlangen. Im Vordergrund stand 2022 auch die Umsetzung der neuen gesetzlichen Voraussetzungen zur Durchführung von Energiesperren. Auf allen Veranstaltungen fand ein reger und sehr konstruktiver Austausch zur Vermeidung von Energiesperren zwischen den einzelnen Akteuren statt. Für das Jahr 2023 sind Folgeveranstaltungen geplant.

Großes Interesse an dem Beratungsangebot der Verbraucherzentrale zeigten die hessischen Sozialberatungen, Schuldnerberatungen, Grundversorger und Sozialbehörden. Im Jahr 2022 konnte die Verbraucherzentrale 16 Veranstaltungen für insgesamt 419 hessische Multiplikatoren zum Thema „Energieschulden“ durchführen.

Auf insgesamt 19 Veranstaltungen – unter anderem in Lampertheim, Gießen, Wiesbaden, Frankfurt, Rüsselsheim, Kassel, Darmstadt und Fritzlar – konnten sich die hessischen Verbraucherinnen und Verbraucher im Rahmen von Informationsständen und Vorträgen darüber informieren, wie sich Energieschulden vermeiden lassen.



„Die gute Zusammenarbeit mit den Grundversorgern und die Runden Tische tragen sehr dazu bei, dass wir Betroffenen schnell und zielgerichtet helfen können.“

Nicole Hensel, Projektleiterin
„Hessen bekämpft Energiearmut“

Dieses Beispiel zeigt, dass die Zusammenarbeit mit den hessischen Grundversorgern auch in diesem Jahr gut war. Mithilfe von direkten Ansprechpartnern war es möglich, zeitnahe und verbraucherfreundliche Lösungen zu finden und Energiesperren in Hessen zu vermeiden.

In acht hessischen Landkreisen und kreisfreien Städten hat die Verbraucherzentrale „Runde Tische zur Vermeidung von Energiesperren“

Energieberatung im Allzeithoch

Das Energieprojekt der Verbraucherzentrale Hessen erlebte 2022 einen bislang nicht gekannten Nachfrageboom. Mit rund 12.000 Beratungen in den verschiedenen Formaten war die Zahl der Menschen, die bei der Verbraucherzentrale Hessen zu Themen der Energieeinsparung und der erneuerbaren Energien beraten wurden, so hoch wie nie zuvor.

Um die gestiegene Nachfrage bedienen zu können, setzt die Verbraucherzentrale Hessen weiterhin verstärkt auf die Beratung per Telefon und Video, die auch 2022 sehr gut angenommen wurde. In über 3.200 ausführlichen telefonischen Beratungsgesprächen beantworteten die hessischen Energieberaterinnen und Energieberater individuelle Fragen der Ratsuchenden mit hoher fachlicher Kompetenz.

Im Fokus: Wärmepumpe und Photovoltaik

Neben den Themen Stromsparen, energetische Sanierung und Fördermittel, Solar und Photovoltaik waren Beratungen zur Heizungserneuerung besonders stark nachgefragt, was sich auch in der Themenwahl der rund 2.100 Vor-Ort-Termine widerspiegelt.

Dabei interessierten sich überproportional viele Ratsuchende für das Thema Wärmepumpe, meist in Kombination mit Photovoltaik. Im Mittelpunkt steht oft die Frage, ob die Wärmepumpentechnik für das eigene Haus überhaupt sinnvoll sein kann – wenn dies zum Beispiel ein Altbau ohne Fußbodenheizung ist. Im Rahmen der aufsuchenden Beratungen konnten entgegen aller Skepsis erfreulich oft Möglichkeiten gefunden werden, wie die neue Technik in der Bestandsimmobilie praktikabel, wirtschaftlich und umweltfreundlich das alte, bestehende System ersetzen kann.

Verstärkung gesucht und gefunden

Die Beratungszahlen in Hessen haben sich von rund 6.500 pro Jahr in 2019 auf rund 12.000 in 2022 nahezu verdoppelt. Obwohl es in der Branche derzeit kaum verfügbare Personalkapazitäten gibt, ist es gelungen, das Beratungsteam zu verstärken: Ende 2022 waren insgesamt 63 Energieberaterinnen und Energieberater freiberuflich für die Verbraucherzentrale Hessen tätig.

Seit Jahresbeginn 2022 sind auch Schornsteinfegerinnen und Schornsteinfeger zum Bewerbungsverfahren für die Energieberatung der Verbraucherzentrale zugelassen, wenn sie unter anderem einen Meisterabschluss und einen Nachweis als Gebäudeenergieberater haben. Durch die im März 2022 neu geschlossene Kooperation der Verbraucherzentrale Hessen mit dem Landesinnungsverband Schornsteinfegerhandwerk Hessen konnten bereits sieben qualifizierte Schornsteinfeger für das Energieprojekt in Hessen gewonnen werden.

Die Energieeinsparberatung wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz.

4.177

stationäre Energieberatungen, davon **3.293** telefonisch, **291** per Video und **593** in Beratungsstellen/Energiestützpunkten

63

Energieberaterinnen und Energieberater

1.455

Teilnehmende an Vorträgen, davon **1.179** online

2.228

Beratungen über das Service-Telefon

2.074

aufsuchende Beratungen, davon **1.003** Gebäude-Checks und **910** Eignungs-Checks Heizung

1.933

Online-Beratungen

68

Energieberatungs-Standorte in Hessen

Sicherheit gefragt: Bei der Immobilienfinanzierung und der Berufsunfähigkeitsversicherung

Neben Energie und Lebensmitteln verteuerten sich in 2022 auch Kredite. Gleichzeitig war bei vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern ein Bedürfnis nach Sicherheit zu spüren, das sich in den Beratungen zur Berufsunfähigkeitsversicherung bemerkbar machte.

Steigende Zinsen machten denjenigen einen Strich durch die Rechnung, die im Jahr 2021 angefangen haben, ihre **Immobilienfinanzierung** zu planen. Damals galten noch andere Rahmenbedingungen: Wer im Herbst 2021 einen Kredit in Höhe von 400.000 Euro aufgenommen und dabei mit einem Zins von 1,5 Prozent und 2 Prozent Tilgung gerechnet hat, kam auf eine monatliche Rate von rund 1.167 Euro. Wer etwa ein Jahr später die gleiche Kreditsumme ebenfalls mit 2 Prozent Tilgung abbezahlen wollte, musste bei dem damaligen Zinsniveau von rund 4 Prozent mit einer monatlichen Rate von etwa 2.000 Euro rechnen. Auch ohne die Kostensteigerungen bei Energie und Lebensmitteln sind solche enormen Unterschiede bei der Ratenhöhe nur von den Wenigsten zu verkraften. Viele mussten ihre Finanzierung neu planen: So hohe Zinsen führen in vielen Bud-

gets dazu, dass die Tilgung gesenkt und damit die Laufzeit für die Finanzierung verlängert werden muss. Das betrifft auch diejenigen, die in diesen Zeiten eine Anschlussfinanzierung benötigen. Auch sie müssen sich auf höhere Zinsen einstellen. Nicht nur in der Beratung, auch in überregionalen Medien und Verbrauchermagazinen ging die Expertin der Verbraucherzentrale Hessen auf die neue Situation ein.

Die Erwerbsbiographien vieler Menschen sind in den letzten Jahren unsteter geworden. Sie arbeiten zum Beispiel Teilzeit in einem kreativen Beruf, daneben als angestellte Projektleiterin. Wenig später gründen sie ein Start-Up-Unternehmen. Trotzdem oder gerade deswegen suchen diese Menschen nach Sicherheit. Die versprechen sie sich von einer **privaten Berufsunfähigkeitsversicherung**. Doch auch hier war die allgemeine Kostensteigerung zu spüren. Nicht nur die Prämien bei reinen „Schreibtisch“-Berufen haben angezogen. Teurer kann es auch werden, wenn eine bei Vertragsabschluss ausgeübte Tätigkeit auch körperliches und kreatives Arbeiten beinhaltet. Komplexer wird es, wenn zukünftig eine Selbständigkeit angestrebt oder ein Auslandsaufenthalt erwogen wird. Nicht auf alles hat die Verbraucherzentrale in der Beratung zur Berufsunfähigkeitsversicherung eine Antwort. Der Schwerpunkt der Beratung lag daher oftmals bei der Hilfe zur Selbsthilfe, um die Menschen darin zu bestärken, souveräner und realistischer mit dem Markt der Berufsunfähigkeitsversicherungen umzugehen.

„Junge Handwerker werden überall gesucht. Doch gerade für diese Berufsgruppe gibt es kaum attraktive BU-Tarife. Und die private Vorsorge mit einer eigenen Immobilie wird für viele ein Traum bleiben.“

Katharina Lawrence,
Referentin Finanzdienstleistungen



Teilverkauf der eigenen Immobilie

Gudrun Römhild ist Juristin und seit vielen Jahren Beraterin bei der Verbraucherzentrale Hessen zu Fragen der Immobilienfinanzierung. Im Interview erklärt sie, warum der Teilverkauf der eigenen Immobilie keine gute Idee ist, um die Rente aufzubessern.

? Warum denken so viele über die „Verrentung“ ihrer Immobilie nach?

Die Beweggründe der Menschen, die zu mir in die Beratung kommen, sind ganz unterschiedlich. Sie wollen die Kinder unterstützen, die Immobilie altersgerecht umbauen oder sich einen Traum erfüllen. Die Immobilie zu verkaufen fällt ihnen schwer, denn an das Zuhause sind viele Emotionen und Erinnerungen geknüpft.

? Auf den ersten Blick scheint ein Teilverkauf eine faire Lösung zu sein: Man bekommt einen Geldbetrag und kann in der Immobilie bleiben. Dafür wird der Anbieter Miteigentümer der Immobilie.

Die Angebote benachteiligen die bisherigen Eigentümer enorm. Der neue Miteigentümer verlangt ein Nutzungsentgelt dafür, dass man weiter in der Immobilie wohnt. Das Entgelt fürs Wohnen wird zunächst für zehn Jahre festgeschrieben. Wie es danach weitergeht, ist offen. Sollten die ursprünglichen Alleineigentümer dieses Entgelt nicht mehr bezahlen können, müssen sie mit dem Verkauf der Immobilie und dem Auszug rechnen. Dann passiert genau das, was die meisten nicht wollten.

? ... und die laufenden Kosten der Immobilie?

An Kosten wie Grundsteuer, Schornsteinfeger oder Reparaturen beteiligen sich die meisten Anbieter nicht. Die bisherigen Eigentümer tragen alle Kosten alleine, obwohl der neue Miteigentümer im Grundbuch eingetragen ist und sie deswegen über die Immobilie nicht mehr frei verfügen können.



Gudrun Römhild,
Beraterin

? Was bedeutet das für die Erben?

Der Rückkauf des einmal verkauften Teils ist oft sehr schwierig. Die meisten Anbieter lassen sich vertraglich für den Rückkauf ihres Anteils eine Wertsteigerungsgarantie zusagen. Das kann für die Erben richtig teuer werden.

? Gibt es denn Alternativen?

Bei den Angeboten zum Teilverkauf der eigenen Immobilie hat das Geld, das man bekommt, einen hohen Preis. Besser wären oft der Verkauf der Immobilie oder ein klassisches Bankdarlehen.

? Und wie hilft die Verbraucherzentrale?

Wir sehen einen enormen Aufklärungsbedarf und haben deswegen ein neues Beratungsangebot geschaffen. Außerdem machen wir uns für die Festlegung von Mindeststandards und eine Aufsicht vor allem für Angebote zum Teilverkauf der eigenen Immobilie stark. Da sehen wir auch den Gesetzgeber in der Pflicht.

Vielen Dank für das Gespräch.

Steigende Kosten in Pflegeheimen und bei der privaten Krankenversicherung

Auch Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegeheimen und privat Krankenversicherte waren im zurückliegenden Jahr mit steigenden Kosten konfrontiert. Nicht immer waren die verlangten Erhöhungen zulässig.

Massive Entgelterhöhungen von mehreren hundert Euro führten bei vielen Bewohnerinnen und Bewohnern von Pflegeheimen und ihren Angehörigen zu großer Verunsicherung. Gestiegene Personal-, Energie- und Lebensmittelkosten waren die angeführten Gründe. Doch in vielen Fällen genügte die Entgelterhöhungsschreiben nicht den gesetzlichen Vorgaben und waren damit unzulässig. In diesen Fällen konnten die Betroffenen die Zustimmung zur Entgelterhöhung verweigern.

Häufig versenden die Pflegeunternehmen auch Schreiben, in denen sie Preiserhöhungen ankündigen, bevor die Verhandlungen der Pflegeeinrichtungen mit Pflegekassen und Sozialhilfeträgern abgeschlossen sind. Nach Abschluss der Verhandlungen können die Pflegeunternehmen die Preiserhöhungen rückwirkend anfordern. Wer ein solches Schreiben erhält, sollte deshalb den angekündigten Erhöhungsbetrag ab der Ankündigung monatlich zur Seite legen. Wer nicht mehr bezahlen kann, sollte sich unverzüglich an das Sozialamt wenden.

"Bewohner von Pflegeheimen können an ihrer Situation leider meist wenig ändern, hier sind politische Lösungen gefragt. Bei den privaten Krankenversicherungen finden sich dagegen häufig Lösungen, Beiträge zu senken."

Daniela Hubloher, Gesundheit und Pflege



Grundsätzlich gilt: Die Pflegeunternehmen müssen schriftlich mitteilen, um welchen Betrag und ab welchem Zeitpunkt sie das Entgelt erhöhen möchten. Das müssen sie begründen. Sie müssen auch die alten und die neuen Entgeltbestandteile gegenüberstellen und den Maßstab benennen, wie die einzelnen Positionen auf die Bewohner umgelegt werden.

Die Schreiben der **privaten Krankenversicherungen**, mit denen sie regelmäßig am Ende des Jahres Beitragserhöhungen ankündigen, genügte zuletzt häufig den gesetzlichen Anforderungen: Sie gaben an, ob die Beitragserhöhung von dem unabhängigen Treuhänder geprüft wurde und welche Gründe zur Beitragserhöhung in dem jeweiligen Tarif führen. Die Frage, die sich den Versicherten dann stellte: Wie lassen sich die Kosten reduzieren? Viele wollten wissen, ob ein Wechsel zurück in die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) möglich ist. Dafür ist vielfach eine Veränderung der Arbeitssituation, wie die Reduzierung der Arbeitszeit und damit des Entgelts, notwendig gewesen. Aber auch für Rentner gab es die Möglichkeit, in die gesetzliche Krankenversicherung zu wechseln, wenn die Voraussetzungen für die Familienversicherung erfüllt waren. War eine Rückkehr in die GKV nicht möglich oder erwünscht, prüften wir, ob eine Umtarifierung Kosten spart. Sollte der Standardtarif als finanzieller Notnagel erhalten bleiben, rieten wir, nur innerhalb der geschlossenen Bisex-Tarife zu wechseln, denn bei dem Umstieg in einen Unisex-Tarif ist ein späterer Wechsel in den Standardtarif ausgeschlossen.

Oft täuschend: Werbung mit Nachhaltigkeit

Ob „klimapositiv“, „plastikfrei“ oder „CO₂-neutral“: Siegel und Werbeaussagen zu Nachhaltigkeit sind gesetzlich nicht geregelt. Eine aktuelle Verbraucherstudie im Auftrag des Projekts Lebensmittelklarheit zeigt, wie „grüne“ Werbung auf Lebensmitteln wirkt.

Immer mehr Firmen nutzen „grüne“ Claims und Siegel, um ihre Lebensmittel in ein besseres Licht zu rücken. Aussagen wie „klimaneutral“ oder „recyclbar“ werfen allerdings manchmal Fragen auf. Das zeigen unter anderem Produktmeldungen und Fragen zur Kennzeichnung und Werbung rund um Nachhaltigkeit, die im Portal Lebensmittelklarheit.de eingehen. Sie waren der Anlass für eine repräsentative Studie mit über 2.000 Personen ab 16 Jahre, die im November 2022 stattfand.

Rindersteak erscheint durch Werbung klimafreundlicher

Die Ergebnisse zeigen: Nachhaltige Werbeaussagen auf Lebensmitteln lassen die Produkte tatsächlich in besserem Licht erscheinen. So führen klimabezogene Werbeaussagen, beispielsweise auf einem Rindersteak, zu einer deutlich positiveren Produktwahrnehmung, obwohl die tatsächliche Klimafreundlichkeit des Produktes völlig unklar ist.

Auch die Werbung als „regional“ oder „plastikfrei“ lässt Lebensmittel umweltfreundlicher erscheinen. Dass solche Teilaspekte für die Gesamt-Ökobilanz des Lebensmittels oft wenig relevant sind, ist vielen Menschen nicht bewusst.

Begriff „klimaneutral“ wird falsch verstanden

Eine weitere Erkenntnis der Studie: Nur zehn Prozent der Befragten wissen, dass es keine echte Klimaneutralität gibt, sondern bei der Produktion immer Treibhausgase entstehen. Die Mehrheit geht fälschlicherweise davon aus, dass „klimaneutral“ gleichbedeutend mit „weniger Treibhausgasausstoß“ ist. Tatsächlich entstehen bei der Produktion immer Treibhausgase. Die „Klimaneutralität“ wird in der Regel mit Kompensationsprojekten erzielt.



„Viele Menschen schätzen Lebensmittel mit der Angabe ‚klimaneutral‘ als besonders klimafreundlich ein. Das trifft aber häufig nicht zu.“

Claudia Weiß,
Chefredakteurin von lebensmittelklarheit.de

Nachhaltigkeitsclaims besser regulieren

Nachhaltigkeitswerbung muss aus Sicht der Verbraucherzentralen besser reguliert werden. Die Werbung mit angeblicher „Klimaneutralität“ von Produkten sollte verboten werden, ebenso wie Umweltaussagen, die sich nur auf einzelne Aspekte eines Produkts beziehen. Nachhaltigkeitsiegel sollten nur erlaubt sein, wenn sie unabhängig zertifiziert werden.

Die Studie wurde im Auftrag des Projekts Lebensmittelklarheit durchgeführt, das vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert wird. Projektnehmer und Auftraggeber für die Studie ist der Verbraucherzentrale Bundesverband. Die Inhalte des Portals, Fragen und Beschwerden bearbeitet die Online-Redaktion bei der Verbraucherzentrale Hessen. Immer häufiger geht es darin um Werbung zur Nachhaltigkeit.

Verbraucherbildung macht Schule

Die schulische Verbraucherbildung in Hessen hatte in 2022 einige Erfolge zu verzeichnen: Im hessischen Schulgesetz wurde der Stellenwert von Verbraucherschutz im Unterricht gestärkt. Engagierte Lehrkräfte trugen die Themen des Verbraucheralltages in ihre Klassen.

Das große Engagement hessischer Lehrkräfte verdiente eine Anerkennung: Elf hessische Schulen erhielten die **Auszeichnung „Verbraucherschule“** im Rahmen des bundesweiten „Netzwerk Verbraucherschulen“. Damit liegt Hessen im Vergleich weit vorne und zeigt ein wachsendes Interesse daran, Schülerinnen und Schüler auf ihre Rolle als Verbraucher vorzubereiten. Die Verbraucherzentrale Hessen, die mit ihren zahlreichen Angeboten für Lehrkräfte und Schulkassen für eine unabhängige Verbraucherbildung an Schulen steht, beglückwünschte die ausgezeichneten Schulen und wird sich auch künftig für den Verbraucherschutz im Klassenzimmer stark machen.

„Die Verbraucherbildung ist heute wichtiger denn je – das haben sowohl die Lehrkräfte in Hessen als auch die Landespolitik erkannt. Wir machen uns auch weiterhin für eine gute Verbraucherbildung in Hessen stark.“

Peter Reinhardt,
Referent Verbraucherbildung



Ein willkommener Anlass dafür ist der jährlich stattfindende **Tag der Verbraucherbildung**, der 2022 an der Singbergschule in Wölfersheim stattfand. Hier engagierte sich die Verbraucherzentrale wieder mit zahlreichen Workshops zu

Ernährung, Gesundheit und Digitalem. Die Veranstaltung wurde durch das Hessische Kultusministerium und das Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz unterstützt.

Mit ihrem Besuch an der Comenius-Schule Herborn machte Staatsministerin Priska Hinz deutlich, dass schulische Verbraucherbildung einen hohen Stellenwert hat. Die Ministerin diskutierte mit Schülerinnen und Schülern über Datenschutz, Algorithmen und was das für den Verbraucheralltag bedeutet. Das Gespräch war Höhepunkt der durch das Hessische Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderten Aufklärungskampagne „Algo... was?!“ der Verbraucherzentrale Hessen.

Mit der **Novelle des Hessischen Schulgesetzes** wurde die schulische Verbraucherbildung auch gesetzlich stärker verankert. Die Verbraucherzentrale Hessen wertet die Einbindung von Finanzkompetenzen und Verbraucherschutz in die besonderen Bildungsaufgaben als wichtigen Schritt für die schulische Verbraucherbildung. Der fachübergreifende Ansatz des Landes ist aus Sicht der Verbraucherzentrale sinnvoller als die Einführung neuer Fächer. Das machte die Verbraucherzentrale bereits im Frühjahr 2022 auf einem Podium mit Kultusminister Prof. Dr. Lorz deutlich. Für eine flächendeckende Umsetzung im Unterricht fordert die Verbraucherzentrale ein Rahmenkonzept zur schulischen Verbraucherbildung. Die Verbraucherbildung bleibt deshalb auch in 2023 ein wichtiges politisches Anliegen der Verbraucherzentrale Hessen.

Finanzbildung neu aufgelegt

Wenn alles andere teurer wird, bleibt oft nicht genug für die Altersvorsorge. Gerade dann ist es besonders wichtig, keine finanziellen Fehlentscheidungen zu treffen. Finanzprodukte, die versprechen, einen Beitrag für eine nachhaltige Zukunft zu leisten, werfen Fragen auf. Die Verbraucherzentrale Hessen reagierte mit drei neuen Vortragsangeboten.

Nachhaltige Geldanlage: Gut zu wissen, was man will

Seit dem 2. August 2022 müssen Anlageberaterinnen und -berater in der Geldanlage in Banken, Versicherungen und Bausparkassen die Nachhaltigkeitspräferenzen ihrer Kundinnen und Kunden abfragen. Aber eine einheitliche Definition, was nachhaltige Geldanlage ist, gibt es nicht. Begriffe wie „nachhaltige“, „umweltfreundliche“ oder „ethische“ Geldanlage sind nicht geschützt. Aus dem im Jahr 2022 neu ent-

wickelten Vortrag können die Teilnehmenden folgende Kernbotschaft mitnehmen: Die objektiven Anlagekriterien sind Sicherheit, Liquidität und Rentabilität. Sie bilden das magische Dreieck der Geldanlage, mit denen sich jede Anlageform einschätzen lässt. Das Kriterium „Nachhaltigkeit“ steht unverbunden daneben. Jeder Anbieter und jeder Anleger kann daher etwas anderes darunter verstehen.

Fit für die richtige Altersvorsorge: Finanzkompetenzen stärken

Für junge Menschen, die am Anfang ihres Berufslebens stehen und ihre Zukunft planen, entwickelte die Verbraucherzentrale ebenfalls ein neues Vortragsangebot. Immer mehr Menschen müssen darauf achten, flexible Anlageprodukte zu wählen, genau auf Laufzeit und Beitragshöhe schauen, um bei Veränderungen im Leben wie wechselnden Einkünften keinen wirtschaftlichen Schaden zu erleiden. Hinzu kommen finanziellen Unsicherheiten infolge

der Pandemiejahre. Gerade bei jungen Menschen wächst der Wunsch nach kompetenter Aufklärung durch unabhängige und professionelle Expertinnen und Experten. Die neue dreiteilige Vortragsreihe „Altersvorsorge für Frauen und junge Familien“ bietet Orientierung bei Fragen der privaten Altersvorsorge, den Auswahlkriterien für Finanzprodukte und gibt wichtige Tipps für Einsteiger am Kapitalmarkt.

Versicherungen und Altersvorsorge für Berufseinsteiger

Mit dem Berufseinstieg beginnt für junge Menschen ein neuer Lebensabschnitt, der auch Fragen nach dem passenden Versicherungsschutz aufwirft: Welche Risiken sollten abgesichert werden? Ist es sinnvoll, eine private Rentenversicherung abzuschließen? Welche Alternativen gibt es, um Geld zur Altersvorsorge zurückzulegen? Was sind vermögenswirkende Leistun-

gen und in welchen Formen lohnt eine solche Anlage? Die Verbraucherzentrale Hessen gibt einen Überblick darüber, wie mit geringen finanziellen Mitteln eine sinnvolle Absicherung zu erreichen ist. Die Stadt Wiesbaden und der Bundesfreiwilligendienst nutzten das Angebot und kamen mit insgesamt vier Gruppen in die Beratungsstelle Wiesbaden.

Aktuelle Bedürfnisse aufgegriffen

Steigende Lebensmittelpreise, neuartige Lebensmittel und der weitgehende Verzicht auf Plastik – das sind die Themen von drei weiteren neuen Bildungsangeboten, mit denen die Verbraucherzentrale die Wünsche vieler Menschen nach unabhängiger Information erfüllt.

Verbrauchercafé „Lebensmittelpreise außer Rand und Band – wie kann ich sparen?“

Die Preise für Lebensmittel sind in 2022 stark gestiegen. Die höheren Ausgaben belasten viele Verbraucherinnen und Verbraucher. Zahlreiche Hilferufe von Betroffenen veranlassten uns, ein neues Bildungsangebot zu entwickeln, das auf diese Situation eingeht. Denn nur wer weiß, was die Ausgaben für Essen und Trinken

in die Höhe treibt, wer Kostenfallen und das günstigere Angebot beim Lebensmitteleinkauf erkennt, kann sein Budget schonen. Wir informieren und diskutieren, wie gezielte Einkaufsplanung, richtige Lagerung und kreative Resteküche beim Sparen helfen.

Workshop „Insekten essen“

Speiseinsekten sind für mehr als zwei Milliarden Menschen weltweit eine wichtige Nährstoffquelle. Sie punkten mit einem hohen Eiweißgehalt und einer umweltfreundlicheren Herstellung als Fleisch und Fleischprodukte. In der EU sind Insekten als Lebensmittel weitgehend unbekannt. Bisher sind vier Insekten wie Gelber Mehlwurm oder Hausgrille als neuartige Lebensmittel zugelassen. Der neu konzipierte

Workshop „Insekten essen“ der Verbraucherzentrale informiert Schülerinnen und Schüler ab der Klassenstufe 9 über Fakten wie Nährwerte, allergisches Potenzial und Hygieneaspekte. An vier Stationen gehen sie Fragen nach wie „Können Insekten unseren täglichen Eiweißbedarf decken?“ und „Wie wirkt sich der Verzehr auf Umwelt und Klima aus?“

Die Plastikspar-Akademie – neue Workshops für Schule

Das Projekt „Plastik sparen: Beim Einkauf, zu Hause und unterwegs“ erweiterte in 2022 das Bildungsangebot um die Workshop-Reihe „Die Plastikspar-Akademie“. Die drei Workshops richten sich an hessische Schülerinnen und Schüler ab der neunten Klasse. Angeleitet von Umweltlotsinnen, vertiefen die Jugendlichen ihr Wissen über Kunststoffe und bekommen leicht

anwendbare Tipps, wie jeder Plastik sparen kann. Im Fokus stehen die Themenfelder Verpackungen, Kosmetika und Kleidung. Die jungen Menschen setzen sich kritisch mit dem eigenen Konsum auseinander, lernen in Gruppen die Kunststoff-Alternativen und Siegel kennen und probieren einfache Rezepte für selbst hergestellte Kosmetika aus.

Am Puls der Zeit

Mit ihren neuen Informationsangeboten reagierte die Verbraucherzentrale Hessen auf die Bedürfnisse von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Eine große Bandbreite an Themen, zugeschnitten auf die jeweiligen Zielgruppen, vieles digital und in leichter Sprache. Nachfolgend eine Auswahl.

Beratung für Geflüchtete aus der Ukraine

Im Rahmen des vom HMUKLV geförderten Projekts „Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge“ hat die Verbraucherzentrale Hessen kurz nach dem Eintreffen der ersten Geflüchteten in Hessen ein neues Angebot in ukrainischer Sprache entwickelt. Seit Juli unterstützt eine muttersprachliche Beraterin die Menschen bei Fragen rund um Verbraucherrechte in Deutschland. Die Beratung ist über eine kostenlose Hotline sowie über den

Messengerdienst Viber möglich. In Informationsveranstaltungen informiert die Beraterin zudem Gruppen zu wichtigen Verbrauchertemen. Mit diesen Beratungsangeboten konnten 2022 bereits 478 Geflüchtete aus der Ukraine erreicht werden. In zwei Erklärvideos, die seit November zur Verfügung stehen, geht es um die Themen Versicherung und Energiesparen zu Hause. Beide Videos gibt es mit Übersetzung ins Ukrainische.

Neues Online-Tool Vorsorgevollmacht

Seit November 2021 ist es möglich, eine Patientenverfügung online auf der Homepage der Verbraucherzentrale zu erstellen. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher wünschten sich, dass sie so auch eine Vorsorgevollmacht und eine Betreuungsverfügung generieren können. Dieser zusätzliche Online-Service ist seit dem 08. September 2022 kostenfrei über www.verbraucherzentrale-hessen.de/selbstbestimmt erreichbar. Schritt für Schritt und basierend auf

den Formularen des Bundesministeriums der Justiz erhalten Verbraucherinnen und Verbraucher hier ihre persönliche Vorsorgevollmacht oder Betreuungsverfügung. Erklärtex te und Hinweise helfen, die Tragweite der eigenen Entscheidungen zu verstehen. Die Verbraucherzentrale Hessen war im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz an der Entwicklung maßgeblich beteiligt.

Mehr Vielfalt im Portal Lebensmittelklarheit

Welchen Gesundheitsversprechen über Lebensmittel kann ich glauben? Stehen Insekten immer im Zutatenverzeichnis? Diese und viele weitere Fragen zur Lebensmittelkennzeichnung beantworten unsere Expertinnen vom Portal Lebensmittelklarheit seit mehr als zehn Jahren. Im vergangenen Jahr ist das Portal noch vielfältiger, multimedialer und verständlicher geworden: Mit vielen neuen Videos und Pod-

castfolgen sollen unter anderem vermehrt junge Menschen erreicht werden. Komplett neu sind die barrierefreien Inhalte: Mehr als 20 Texte sind in Leichter Sprache verfasst, vier Videos in Gebärdensprache machen die Texte auch für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen verständlich. Die Verbraucherzentrale Hessen betreibt das Portal in Kooperation mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband.

Klimasmarter Schulkiosk

Wer in seinem Schulkiosk klimagesunde Pausensnacks anbieten möchte, findet bei der Verbraucherzentrale ein hilfreiches Internetangebot. Eine interaktive Grafik bietet Interessierten einen schnellen Überblick, was zu einer klimafreundlichen Pausenverpflegung dazu gehört. Praxisnahe Artikel informieren zum Beispiel über nachhaltige Getränkeangebote, Pflanzenpower, Biogenuss und regionale und saisonale Lebensmittelauswahl. Wer ei-

nen Kiosk oder eine Cafeteria betreibt, erfährt auch, welche rechtlichen und hygienischen Anforderungen es gibt und warum nachhaltige Pausensnacks wichtig für Kinder und Jugendliche sind. Klimasmarte Rezeptideen für Getränke sowie herzhafte und süße Snacks runden das Angebot ab. Das Angebot entstand in dem vom Land Hessen geförderten Projekt „Klimabewusst essen in Schulen“.

Brot retten: einfach, lecker, nachhaltig – neues Online-Angebot

Damit weniger Brot und Backwaren im Abfall landen, hat die Verbraucherzentrale Wissenswertes über Einkauf, Haltbarkeit, Lagerung bis hin zur leckeren Resteverwertung in ihrem neuen Online-Angebot „Brot retten“ zusammengestellt.

Das Video „Breadman: Brot retten ist Ährensache“ motiviert als amüsanter Poetry-Slam dazu, Backwaren wieder mehr wertzuschät-

zen. Selbsterprobte Rezepte wie Brot-Quiche oder Croissant-Auflauf machen die Verwertung von trockenen, nicht schimmeligen Backwaren einfach und lecker. Mit dem Workshop „Gutes von gestern“ regten die Lebensmittelexpertinnen in Familienzentren dazu an, als Brotretter den Geldbeutel und die Umwelt zu schonen. Das Hessische Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz förderte das Projekt.

Verbraucherzentrale Hessen auf Instagram

Um gezielt jüngere Menschen mit dem Thema „Nachhaltig leben“ zu erreichen, ist die Verbraucherzentrale Hessen seit Dezember 2022 auch auf Instagram. Auf verbraucherzentrale.hessen standen zunächst Tipps und Informationen zum klimabewussten Essen und Einkaufen aus dem Projekt „Klimabewusst essen in Schulen“ im Fokus. Bis Ende 2022 hat die Verbraucherzentrale mit sechs Posts rund 140 Follower

erreicht. Wöchentlich gab es in wechselnden Kategorien (Saisonkalender, Rezepte, Klimatu-du's, Zutatenwandel) aktuelle Botschaften. Seit Anfang 2023 kommen zusätzlich Themen aus dem Projekt „Plastik sparen: Beim Einkauf, zu Hause und unterwegs“ hinzu. Der Instagram-Account wird gefördert durch das Hessische Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

Das sagen Verbraucher über uns

German equivalent of UK's Consumers Advice Centre. Useful for various topics concerning what's legal and what isn't.

Super Team meldet sich sehr schnell zurück und gibt Tipps, was man noch tun kann und mit wem man sich noch in Verbindung setzen kann. Top. Nur zu empfehlen.

Sehr kompetente, zuverlässige Beratung zur Kündigung meines Stromanbietervertrages, der ein sehr übles Spiel mit seinen Kunden treibt. Alles ist so eingetroffen, wie mir bei der Beratung gesagt wurde, nachdem ich mich exakt an die Ratschläge der Berater gehalten habe. Super Service. Das hat mir eine Menge Ärger erspart. Vielen Dank.

Exzellente Beratung und Hilfe. Danke.

Sehr freundlich. Kompetent und hilfsbereit. Jede Menge Fachwissen wurde verständlich erklärt und es wurde ausführlich und geduldig beraten. Ich konnte viele Fragen stellen.

Herr ... ist ein kompetenter Berater und sehr professionell. Er ist alle meine Unterlagen durchgegangen und hat mein Anliegen verstanden. Es ist sehr einfach, online einen Termin zu vereinbaren. Der Preis ist fair. Ich bin sehr zufrieden. Sehr zu empfehlen.

Unsere Beratung in Zahlen

84.349

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

13.284

Teilnehmende an Vorträgen oder Seminaren

7

Beratungsstellen

97

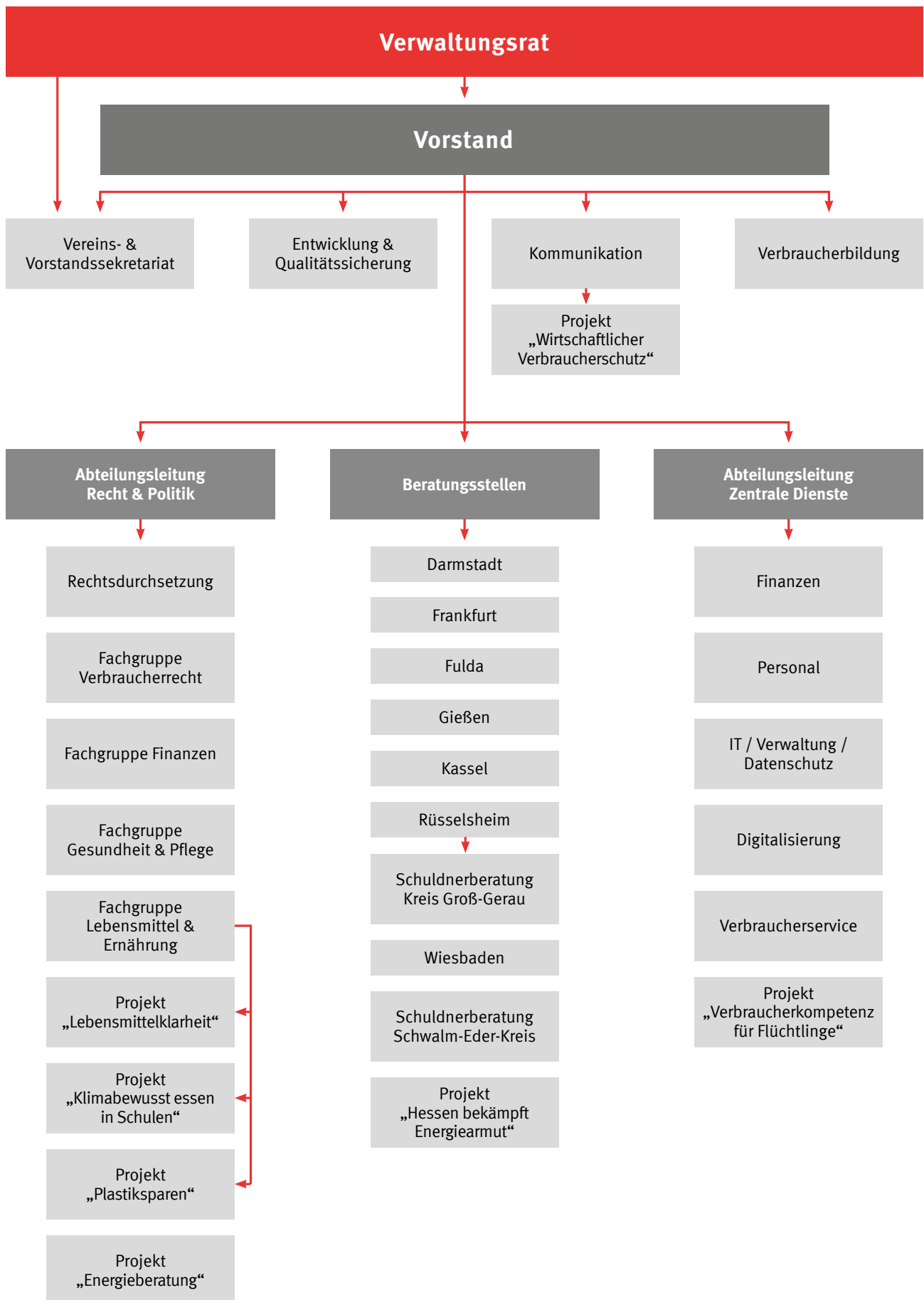
Mitarbeitende, davon **36** in der Beratung und **18** im Verbraucherservice

59.175

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

Einnahmen			
Hessisches Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz		3.082.207,65 €	53,49 %
Institutionelle Förderung	2.605.000,00 €		
Projekt „Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge“	85.893,01 €		
Projekt „Hessen bekämpft Energiearmut“	205.559,50 €		
Projekt „Klimabewusst essen in Schulen“	69.560,60 €		
Projekt „Plastik sparen: Beim Einkauf, zu Hause und unterwegs“	86.541,06 €		
Sonstige Projekte und Werkverträge (Algorithmenkontrolle, Tag der Verbraucherbildung, Brot retten)	29.653,48 €		
Hessisches Ministerium für Soziales und Integration		30.843,83 €	0,54 %
Projekt „Bildungsort Esstisch“	30.843,83 €		
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		220.420,30 €	3,83 %
Projekt „Verbraucherinformation für Ernährung“	217.502,88 €		
Projekt „Gut essen macht stark“	2.917,42 €		
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz		193.488,08 €	3,36 %
Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	193.488,08 €		
Kommunen		915.437,55 €	15,89 %
Kommunale Zuschüsse Verbraucherberatung	310.510,67 €		
Projekt „Schuldner- und Insolvenzberatung Kreis Groß-Gerau“	433.230,06 €		
Projekt „Schuldnerberatung im Schwalm-Eder-Kreis“	171.696,82 €		
Bundesmitten per Weiterleitung vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)		784.167,11 €	13,61 %
Projekt „Energieeinsparberatung“	193.419,67 €		
Projekt „Lebensmittelklarheit“	439.792,46 €		
Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“	105.724,34 €		
Erstattung Netzwerkgruppenarbeit	45.230,64 €		
Bietergemeinschaft der Verbraucherzentralen Marktbeobachtung		196.678,34 €	3,41 %
Einnahmen Marktbeobachtung	196.678,34 €		
Eigene Einnahmen		339.376,16 €	5,89 %
Beratungsentgelte	202.304,48 €		3,51 %
Veranstaltungen	37.112,30 €		0,64 %
Ratgeberverkauf	13.709,18 €		0,24 %
Erstattungen Rechtsdurchsetzung	26.399,23 €		0,46 %
Spenden, Bußgelder	37.685,40 €		0,65 %
Sonstige Einnahmen	22.165,57 €		0,38 %
Summe der Einnahmen		5.762.619,02 €	

Ausgaben			
Personalkosten		4.668.773,88 €	80,77 %
Sachkosten		1.111.880,05 €	19,23 %
Materialkosten	7.515,28 €		0,13 %
Abschreibungen, GwG's	64.155,26 €		1,11 %
Lizenzgebühren	44.196,35 €		0,76 %
Geschäftsbedarf, Fachliteratur	72.772,04 €		1,26 %
Telefon und Porto	32.972,37 €		0,57 %
Veröffentlichungen und Veranstaltungen	121.713,57 €		2,11 %
Raumkosten	438.576,36 €		7,59 %
Reparaturen, Instandhaltung	23.850,36 €		0,41 %
Mieten für Geräte	18.767,31 €		0,32 %
Abgaben und Versicherungen	6.477,54 €		0,11 %
Honorare für freie Mitarbeiter	105.037,12 €		1,82 %
Reisekosten	24.910,37 €		0,43 %
Beratungskosten, externe Dienstleister	97.533,97 €		1,69 %
Fortbildungen	27.231,72 €		0,47 %
Sonstige Sachkosten	26.170,43 €		0,45 %
Summe der Ausgaben		5.780.653,93 €	
Fehlbetrag 2021		- 18.034,91 €	



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

- 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
- Der Kinderschutzbund, Landesverband 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.
- 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.

Fördermitglieder

Mit einem Jahresbeitrag von mindestens 20 Euro pro Jahr können Fördermitglieder die Verbraucherzentrale unterstützen. Sie werden zu den Mitgliederversammlungen eingeladen, haben aber kein Stimmrecht. Am 31.12.2022 hatte die Verbraucherzentrale Hessen 109 Fördermitglieder.

Wir beziehen Position: ausgewählte Pressemeldungen

Online-Kündigung mit Hürden

Verbraucherverbände stellen gravierende Mängel auf Anbieterseiten fest.

Mehr Transparenz auf dem Strom- und Gasmarkt

Verbraucherzentrale begrüßt Beschlüsse des Bundesrats vom 20.05.2022.

Schluss mit Angstmake für „ProstaVita Forte“

Verbraucherzentrale Hessen gewinnt Klage gegen AN Schweiz AG.

Bei den Folgen des Klimawandels auch an Verbraucher denken

Statement der Verbraucherzentrale Hessen zum Entwurf des Hessischen Klimagesetzes.

EU-Verbandsklage voranbringen

Verbraucherzentrale Hessen begrüßt die Initiative aus dem Hessischen Justizministerium zur Entlastung der Zivilgerichte.

Mainova: höhere Preise für Neukunden untersagt

Verbraucherzentrale Hessen begrüßt Entscheidung des Landgerichts Frankfurt am Main.

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

Unsere Medienarbeit in Zahlen

1.197

Erwähnungen in den Medien, davon **588** Erwähnungen in solchen Medien, die in Hessen erscheinen. **536** Erwähnungen gingen auf unsere Pressemeldungen zurück

181

Tweets bei Twitter

1.106

Kontakte mit Medien, davon **297** Interviews und Aufzeichnungen und **36** Auftritte in Live-Sendungen

94

publizierte Pressemeldungen

236

unterschiedliche Medien haben uns erwähnt. Am häufigsten erwähnten uns: Frankfurter Rundschau (39), Darmstädter Echo (36), Fuldaer Zeitung (36), Frankfurter Allgemeine Zeitung (31), Wiesbadener Kurier (29), Rüsselsheimer Echo (28), Wetzlarer Neue Zeitung (28), Offenbach Post (27), SüWo (26), Gießener Anzeiger (23), Frankfurter Neue Presse (22).

Impressum

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

Vorstand: Philipp Wendt

Texte: Ute Bitter, Wiebke Franz, Kerstin Gärtner, Nicole Hensel, Maximiliane Heuer, Daniela Hubloher, Peter Lassek, Katharina Lawrence, Cordula Melchior, Bettina Meints-Korinth, Sophia Nucke, Peter Reinhardt, Gudrun Römhild, Anika Sauer, Antje Sahlmen-Ewen, Regina Scholz, Claudia Weiß, Philipp Wendt, Kerstin Wolf.

Redaktion: Ute Bitter

Gestaltung: Annette Spiess

Druck: Umweltdruckhaus Hannover GmbH,
Langenhagen

Fotos, Tabellen und Grafiken:

Verbraucherzentrale Hessen:

Seite 7, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 21, 22, 23, 24, 26

Matthias Wenger: Seite 4

privat: Seite 15

Auflage: 200 Exemplare

© Verbraucherzentrale Hessen e. V.
Frankfurt am Main, 2023

Genderngerechtigkeit 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 100 Einzelmitglieder stehen hinter ihr. www.verbraucherzentrale-hessen.de.