

2024

verbraucherzentrale

Hessen

Jahresbericht 2024

Inhalt

Vorwort 3

4 Politik trifft Verbraucherzentrale

Im Gespräch mit der Politik: spannende Themen zum Frühstück 4

5 Finanzen

Bargeld ist Kulturgut 5

Es geht ums Geld 6

8 Recht

Energiewende – einmal anders gesehen 8

Verbraucherfallen lauern überall 9

Verbraucherschutz stärkt Demokratie und Rechtsstaat 11

Stark für Verbraucherrechte 12

13 Lebensmittel und Ernährung

Kleinere Verpackung, höherer Preis 13

Gut essen will gelernt sein 14

15 Energie

Photovoltaik für Einfamilienhaus und Elektroauto 15

Erste Hilfe bei Energieschulden 16

17 Bildung

Digitalisierung, die alle verstehen können 17

Verbraucherbildung macht Schule 18

19 Information

Den Kontakt suchen – mit Herz und Verstand 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

Verbraucherschutz in der Journalistenausbildung 26

Unsere Medienarbeit in Zahlen 26

Impressum 27

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

„Ich wurde zu einem Vertrag per Video beraten – die am besten investierten Euros seit langem. Herzlichen Dank.“ Das schrieb uns eine ratsuchende Person in den Fragebogen zur Zufriedenheitsauswertung. Die Auswertung der Fragebögen zeigt, dass wir hohe Zufriedenheitswerte verzeichnen können. Bei einer Auswahlmöglichkeit von 1 (weniger zufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) liegen die Antworten auf einem hohen Niveau: 4,8 (Wurden Ihre Fragen beantwortet?) und 4,7 (Waren die Antworten verständlich?). Allein bei der Schnelligkeit der Terminvergabe fallen wir mit einem Schnitt von 4,6 minimal ab.

Insgesamt blickt die Verbraucherzentrale Hessen zurück auf ein erfolgreiches Jahr 2024. Wir begannen die Arbeit an neuen Projekten: zum Beispiel „Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget“ (Seite 14) und „Smartphone-Sprechstunde“ (Seite 17). Wir verschafften uns medial und in der Politik Gehör: 86 Pressemeldungen und 879 Gespräche und Interviews führten zu 1.567 Nennungen in Medien (Seite 26). Dazu kamen unsere Veranstaltungen wie das „Speed-Dating“ für die Abgeordneten des Hessischen Landtags, die verbraucherpolitischen Frühstücke zum Postbank-Chaos und zur Verbraucherberatung in ländlichen Räumen (Seite 4), der Hessische Verbrauchertag zum „Bezahlen in der Zukunft“ (Seite 5), die Festveranstaltung „60 Jahre Beratungsstelle Gießen“ (Seite 20) und der Stand beim Christopher Street Day in Frankfurt (Seite 19).

Wichtige Themen im täglichen Leben vieler Menschen waren Inflation, insbesondere gestiegene Lebensmittelpreise, Schwierigkeiten beim Einbau von Solaranlagen und immer wieder unseriöse Anbieter, vertragswidrige Preiserhöhungen und Online-Shops aus Fernost.

Zudem stärkten wir mit unserer Arbeit die Demokratie und den Rechtsstaat – mit 29 Abmahnungen und Klagen gegen Betriebe des „Königreichs Deutschland“ in den Jahren 2023 und 2024. Diese Gruppe aus dem Milieu der Reichsbürger behauptet, deutsches und europäisches Verbraucherrecht gelte nicht für sie. Ein Irrtum, wie uns Gerichtsurteile inzwischen bestätigen (Seite 11).

Der Jahresbericht 2024 ist ein Ausschnitt aus der vielfältigen Arbeit im Verbraucherschutz. Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre. Alles, was Sie lesen, wäre nicht möglich ohne das großartige Team der Verbraucherzentrale, die Unterstützung der Zuwendungsgeber und Freunde der Verbraucherzentrale, insbesondere der Mitgliedverbände (Seite 25) und Fördermitglieder. Vielen Dank!

Philipp Wendt
Vorstand

Barbara Ulreich
Vorsitzende des Verwaltungsrates

Politik trifft Verbraucherzentrale

Im Gespräch mit der Politik: spannende Themen zum Frühstück

Herausragende Themen der Verbraucherpolitik diskutierte die Verbraucherzentrale Hessen beim verbraucherpolitischen Frühstück mit Politik, Stakeholdern und Experten. An den drei Terminen im Jahresverlauf nahmen insgesamt 148 Personen teil.

Speed-Dating mit Landtagsabgeordneten



Vorstand Philipp Wendt und Staatssekretär Michael Ruhl (HMLU) eröffnen das Speed-Dating mit Landtagsabgeordneten am 14. März 2024 im Restaurant Lumen in Wiesbaden.

Während die geladenen Abgeordneten ihr Frühstück zu sich nahmen, kamen die Expertinnen und Experten nacheinander an die Tische und informierten über verschiedene Themen aus der Arbeit der Verbraucherzentrale. Dabei ging es um Verbraucherberatung in ländlichen Räumen, Verbraucherbildung, Energiekosten und Beratungsbedarf zu Photovoltaik, Finanzen mit dem Schwerpunkt Sparkassen sowie Kita- und Schulverpflegung. Mehrere Abgeordnete wünschten sich eine Wiederholung dieses kurzweiligen Formats.

Postbank-Chaos

Am 18. April 2024 ging es im Gespräch mit Finanzexperten um die verbraucherpolitischen Folgen aus dem Postbank-Chaos des Jahres 2023. Viele Konten waren damals nicht mehr zugänglich, Lastschriften wurden nicht eingelöst und die Verwaltung von Pfändungsschutzkonten schlug fehl. Die BaFin setzte einen Sonderbeauftragten ein, um die Beseitigung der Einschränkungen zu überwachen. Der massive Ärger, akute Geldnot, die damit verbundene Scham sowie die vertane Lebenszeit begründen jedoch keinen Schadensersatzanspruch der Betroffenen. Kein Wunder also, dass Forderungen nach pauschalen Entschädigungsansprüchen der Kunden laut wurden, um die Bankinstitute zu mehr Sorgfalt bei IT-Umstellungen anzuhalten.

Der massive Ärger, akute Geldnot, die damit verbundene Scham sowie die vertane Lebenszeit begründen jedoch keinen Schadensersatzanspruch der Betroffenen. Kein Wunder also, dass Forderungen nach pauschalen Entschädigungsansprüchen der Kunden laut wurden, um die Bankinstitute zu mehr Sorgfalt bei IT-Umstellungen anzuhalten.

Verbraucherberatung auf dem Land stärken

In der Diskussion mit Abgeordneten des Hessischen Landtags und Experten ging es am 02. Oktober 2024 um Strategien zum Ausbau der Verbraucherberatung in ländlichen Räumen. Eine enge Zusammenarbeit mit bestehenden Unterstützungsangeboten und örtlichen Zentren der Begegnung bietet viel Potential, um Verbraucherberatung an Orten zugänglich machen, an denen die Menschen über ihre Alltagsprobleme

sprechen. Der Zugang zu Beratungsangeboten ist für Menschen in ländlichen Regionen häufig mit Hürden verbunden: Etwa 50 Prozent der Menschen in Hessen leben auf dem Land, während die meisten Beratungsangebote in den Städten verfügbar sind. Die Erfahrung mit digitalen Beratungsangeboten zeigt auch, dass diese nicht für alle Menschen nutzbar sind und daher Beratungsangebote vor Ort nur ergänzen können.

Bargeld ist Kulturgut

Beim 5. Hessischen Verbrauchertag am 06. November 2024 in der Evangelischen Akademie Frankfurt diskutierten Expertinnen und Experten aus Politik, Unternehmen und Bankenwelt darüber, wie die Menschen in Zukunft bezahlen werden. Ein kurzer Erklär-Film führte in die Thematik ein. An der hybrid durchgeführten Veranstaltung nahmen knapp 150 Personen teil, darunter auch eine 11. Klasse des Vorleistungskurses Politik an der Wählerschule in Frankfurt.

Stefan Hardt, Leiter des Zentralbereichs Bargeld der Deutschen Bundesbank, erläuterte, dass Bargeld mit 51 Prozent aller Zahlungen das beliebteste Zahlungsmittel sei. Bezogen auf den Umsatz hätten digitale Zahlungsmethoden das Bargeld jedoch überholt, da größere Beträge eher unbar bezahlt würden.

Nach Ansicht von Marcus Sann, Abteilungsleiter Payment und Banking, Volksbank Mittelhessen eG, sind kontaktlose Bezahlsysteme gekommen, um zu bleiben. Bei seinem Blick auf Bezahlsysteme der Zukunft ging er auf Wearables, Wero und Request to pay (Zahlungsaufforderung) ein.

Einblick in die Zahlungsweisen in den Niederlanden gewährte Dr. Sascha Füllbrunn, Associate Professor, University Nijmegen. Digitales Bezahlen sei in den Niederlanden nahezu selbstverständlich, wobei kontaktlose Bezahlmöglichkeiten die Kartennutzung abzulösen scheinen. Der Einsatz von Bargeld sei mit 15 bis 20 Prozent weitgehend stabil.

Dr. Stephanie Bergbauer, Lead Market Infrastructure Expert der Europäischen Zentralbank (EZB), informierte über das Vorhaben der EZB einen Digitalen Euro ergänzend zur Bargeldnutzung im Euroraum einzuführen. Dieser soll vergleichbar mit Bargeld sein.

Prof. Dr. Petra Gehring, Zentrum verantwortungsbewusste Digitalisierung (ZEVEDI), machte bei der Vorstellung des Bürgergutachten digitaler Euro deutlich, dass die Befragten dessen Mehrwert sehen, Inklusion, Datenschutz und transparente Informationen jedoch wichtig seien.

Philipp Wendt, Vorstand Verbraucherzentrale Hessen, forderte Maßnahmen auf europäischer und nationaler Ebene wie eine grundsätzliche Pflicht zur Annahme von Bargeld, die Sichtbarmachung von Bezugspunkten für Bargeld und die Festlegung, dass Bargeldautomaten als öffentliche Versorgungseinrichtungen gelten.

Daniel Köfer, Hessischer Staatssekretär im HMLU, wies auf die Bedeutung von Bargeld als unverzichtbares Zahlungsmittel hin. Der Zugang zu Bargeld müsse sichergestellt werden. Das Land Hessen habe auf der Konferenz der Verbraucherschutzminister einen entsprechenden Beschlussvorschlag eingebracht.



Angeregte Diskussionen in der Mittagspause. Eine Gruppe Schüler der Wählerschule in Frankfurt im Gespräch mit Stefan Hardt, Leiter des Zentralbereichs Bargeld bei der Deutschen Bundesbank.

Das Hessische Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt, Weinbau, Forsten, Jagd und Heimat (HMLU) richtete den Hessischen Verbrauchertag in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Hessen aus.

Es geht ums Geld

Auch 2024 haben Verbraucherinnen und Verbraucher wieder viel Geld verloren – sei durch Geldanlageprodukte, die sie nicht verstanden haben, durch Vorkasse-Zahlungen oder einfach, weil vieles immer teuer wird.

Verpackte ETFs – großer Informationsbedarf

Alle reden derzeit über ETFs (Exchange Traded Funds). Jungen, an Geldanlage interessierten Verbrauchern werden jedoch häufig nur fondsgebundene Rentenversicherungen angeboten, bei denen die Anlage über ETFs erfolgt. Oft wissen sie nicht, dass ein Fondssparplan auch über ein Bankdepot laufen kann. Sie wissen auch nicht, dass die Geldanlagestrategie dieser bei-

den Produkte völlig verschieden ist. Deshalb entwickelte die Verbraucherzentrale Hessen den erfolgreichen Vortrag „ETFs für Einsteiger“. Der Vortrag behandelt unter anderem den Unterschied zwischen einer fondsgebundenen Rentenversicherung und einem Fondssparplan. Er geht auch darauf ein, was ein Index ist und welche Rolle dieser für die Wertentwicklung spielt.

Finanzvertrieb auf dem Campus

„Ich habe als Studentin 2015 eine Kombi aus Berufsunfähigkeitsversicherung und Basisrente abgeschlossen“, sagt eine junge Angestellte in der Beratung. Der Beitrag liegt mittlerweile bei 200 Euro im Monat. Das kann sie sich mit Familie und Baufinanzierung nicht mehr leisten. Basisrenten wurden vom Gesetzgeber konzipiert, um Selbstständigen eine kapitalgedeckte, steuergeförderte, lebenslange Rente zu ermöglichen. Ganz offensichtlich wurden mit dem Ziel, provisionsbasierte Finanzprodukte zu

vertreiben, Studierende angesprochen. Doch die vorgeschlagenen Produkte eignen sich für junge Menschen ohne hohes Einkommen und konkrete Lebensplanung in der Regel nicht. Bei kaum einem anderen Vertrag lassen sich Kosten und Leistungen schlechter vergleichen als bei Finanzdienstleistungen. Der Schaden offenbart sich oft spät. Wie bei der Frau, die ein Kombiprodukt hat, bei dem sie die gute Berufsunfähigkeitsversicherung nicht ohne die unpassende Basisrente aufrechterhalten kann.

Unzuverlässigkeit bei Depotkontowechsel

Seitdem die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht im Jahr 2022 detaillierte Anforderungen an Wertpapierdienstleistungsunternehmen veröffentlicht hatte, schien die Übertragung von Depotkonten ein Routineakt zu sein. Doch zu einer Bank erhielt die Verbraucherzentrale Hessen vermehrt Beschwerden, weil sie wichtige Daten zur Depotübertragung nicht wie vorgegeben an ihre Kunden übermittelte. Betroffene fühlten sich allein ge-

lassen, die Antworten der Bank bestanden zu meist aus Textbausteinen. Man kann nur spekulieren, woran der unzureichende Support gelegen haben mag. Vielleicht ist dies schon ein Vorbote des Fachkräftemangels oder Anzeichen für schnelles Wachstum eines Online-Unternehmens. Jedenfalls ist es verständlich, dass die Betroffenen eher beunruhigt in die digitale Zukunft schauen.

Zu großes Vertrauen kostet

Mehrere Verbraucherinnen und Verbraucher vertrauten ihrem langjährigen „Berater“. Sie schichteten ihr Geld aus einer teilweise schon Jahrzehnte laufenden klassischen privaten Rentenversicherung in eine fondsgebundene Rentenversicherung um. Erst Monate später, als sie die jährliche Standmitteilung nach §155 Versicherungsvertragsgesetz erhielten, stellten sie verblüfft fest, dass sie erneut Abschluss- und Vertriebskosten gezahlt hatten.

Zudem bemerkten viele erst jetzt, dass der neue Vertrag – anders als der vorherige – keine garantierte Rente mehr versprach. Das Ergebnis: Eine fehlende Zusage über die Höhe des Kapitals zu Rentenbeginn und Unklarheit über die voraussichtliche Rentenhöhe. Doch Geld ist immer noch ein Tabu-Thema. Die Betroffenen wollten deswegen trotz ihrer großen Enttäuschung und Verärgerung nicht öffentlich über ihren Fall sprechen.

FTI-Insolvenzen

Anfang Juni 2024 meldete die FTI Touristik GmbH Insolvenz an. Darauf folgten die BigXtra Touristik GmbH, die Flight Trading GmbH und weitere Unternehmen der FTI Group. Viele Reisen wurden kurzfristig storniert. Urlauber, die sich bereits auf Reisen befanden, sollten plötzlich Zuzahlungen vor Ort leisten. Zahlungen für gebuchte Pauschalreisen sind im Insolvenzfall zwar durch den Deutschen Reisesicherungsfonds (DRSF) abgesichert. Dennoch mussten

viele Betroffene lange auf eine Regulierung warten – zum Teil bis Ende November. Individualreisen sind hingegen nicht durch den Fonds abgesichert. Erstattungsansprüche für einzelne Flüge, Hotelübernachtungen oder touristische Einzelleistungen mussten zur Insolvenztabelle angemeldet werden. Wenn es hier Erstattungen gibt, werden die meist im niedrigen einstelligen Prozentbereich liegen.

Beiträge der privaten Krankenversicherung steigen jährlich

Für privat Krankenversicherte ist es ein regelmäßiges Ärgernis: Ihre Versicherer erhöhen zum Jahreswechsel häufig die Beiträge. Für zahlreiche Versicherte ist dies finanziell belastend und nährt die Sorge, ob sie sich im höheren Alter die Versicherung leisten können. In Beratungen und Vorträgen zu diesem Thema geht es darum, ob durch einen Tarifwechsel der Beitrag reduziert werden kann oder ob andere Wege, wie der Wechsel in die gesetz-

liche Krankenversicherung, in Frage kommen. Eine Reduzierung des Beitrags ist oft möglich, wenn Verbraucher auf Leistungen verzichten. Auch Standard- oder Basistarife, die ungefähr dem Leistungsniveau der gesetzlichen Krankenversicherung entsprechen, können eine Option sein. Eine Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung ist nur unter gesetzlich definierten Voraussetzungen möglich.

Energiewende – einmal anders gesehen

Die Energiewende bringt für die Verbraucherzentrale eine unerwartete Herausforderung mit sich: Plötzlich gibt es neue Beratungsthemen mit steigendem Bedarf.

„Die Energiewende verlangt Verbrauchern viel ab. Wer zu Gunsten des Klimas investieren will, braucht oftmals starke Nerven und unabhängige Beratung.“

Peter Lassek,
Leitung Fachgruppe Recht



Der von Bundesregierung und Ländern getriebene Ausbau der erneuerbaren Energien hat zu einem regelrechten Solarausbau-Boom in Deutschland geführt. Auch die hessische Landesregierung hat sich zum Ziel gesetzt, die Solarenergie in Hessen auszubauen. Sie will dafür die Photovoltaik mit einem „100.000 Dächer-Programm“ fördern und zusätzlich ein „100.000 Balkonkraftwerke-Programm“ auflegen.

Pleiten, Pfusch und Pannen beim Einbau von Solaranlagen

Der Markt erscheint daher als Goldgrube und lockt aufgrund der zeitweise sehr hohen Nachfrage auch dubiose und unqualifizierte Firmen an. Verbraucher sehen sich zweifelhaften Vorkasse-Klauseln, Lieferschwierigkeiten, mangelhafter Ausführung, verspätetem Netzanschluss, entgangenen Einspeisevergütungen oder Förderbeträgen, undurchsichtigen Garantiebedingungen und Tricksereien mit Vergütungssätzen ausgesetzt. Sie brauchen Hilfe bei

der Durchsetzung ihrer Gewährleistungsrechte und Schadensersatzansprüche. Die Verbraucherzentrale Hessen verzeichnete daher einen deutlichen Anstieg der Beschwerden und Anfragen mit ganz spezifischen verbraucher- und versicherungsrechtlichen Sachverhalten rund um den Vertragsschluss beim Erwerb einer Photovoltaikanlage.

Gebäudeenergiegesetz (GEG)

Auch die Neuregelungen des viel diskutierten Gebäude-Energie-Gesetz (GEG) sorgten im Verlauf des Jahres für steigende Beratungsnachfrage. Die Änderungen betreffen alle Eigentümer von Gebäuden. Unter anderem legt das Gesetz fest, dass Öl- und Gasheizungen noch bis 2044 betrieben werden dürfen. Neue Heizungen müssen zu mindestens 65 Prozent mit erneuerbaren Energien wie Photovoltaik, Bioöl, Biogas oder Holzpellets betrieben werden. Eng mit dem GEG verknüpft ist die kommunale Wärmeplanung. Das Wärmeplanungsgesetz ist gemeinsam mit der Novelle des GEG am 01.01.2024 in Kraft getreten. Beide Gesetze sollen dazu beitragen, die Klimaziele bis zum Jahr 2045 zu erreichen. Doch die Diskussionen um die gesetzlichen Neuregelungen in Politik und Medien haben letztlich zu einer großen Verunsicherung – nicht nur bei Verbrauchern – geführt.

Energiepreise: Neue Wechsellmöglichkeiten

Nach jahrelangem Stillstand am Markt gab es sie wieder: Die etwas günstigeren Strom- und Gasstarife, bei Strom sogar auf Vorkrisenniveau. Entsprechend hoch kann die Ersparnis beim Wechsel sein. Ob die Energiepreise weiter sinken, bleibt abzuwarten. Aber es boten sich in 2024 plötzlich wieder Wechsellmöglichkeiten. Und so stieg auch hier die Beratungsnachfrage.

Verbraucherfallen lauern überall

Kostenpflichtige Ausfüllhilfen ohne erkennbaren Mehrwert, Online-Shops aus Fernost, unseriöse Coaching-Angebote, willkürliche Preiserhöhungen und untergeschobene DSL-Verträge – es gibt zahlreiche Beispiele dafür, dass Verbraucher mit unnötigen, aber erheblichen finanziellen Belastungen konfrontiert sind.

Unseriöse Drittanbieter bei Online-Anträgen

Viele offizielle Dokumente oder Leistungen wie Selbstauskunft, Sozialversicherungsausweis, Kinderzuschlag und Geburtsurkunde kann man kostenlos online beantragen. Allerdings haben Verbraucher oft Schwierigkeiten, die richtigen Behördenformulare zu finden. Suchmaschinen führen häufig zu Drittanbietern, deren Web-

sites den offiziellen Seiten täuschend ähnlich sehen und vermeintliche Hilfe beim Ausfüllen der Formulare gegen hohe Gebühren anbieten. Seit Beginn des Jahres 2024 verzeichnet die Verbraucherzentrale Hessen einen rasanten Anstieg der Beschwerden über solche Ausfüllhilfen.

Verheißungsvolle Coaching-Angebote

Wer Coaching-Angebote sucht, trifft immer häufiger auch auf unseriös agierende Anbieter. Dabei ist es gar nicht so einfach, seriöse von unseriösen Angeboten zu unterscheiden. Oft merken Betroffene erst spät, dass sie mittels irreführender Versprechungen zum Vertragsabschluss verleitet wurden oder dass Preis und Leistung in einem Missverhältnis stehen. Betroffene suchen Rat, wie sie aus solchen Verträgen herauskom-

men können. Die Beratungspraxis zeigt, dass dies äußerst schwierig sein kann. Unseriöse Anbieter versuchen gezielt, das Widerrufsrecht zu unterlaufen. Betroffene sollen zum Beispiel erklären, dass sie das Coaching als (Klein-) Unternehmer buchen. Oder die Coaches überlassen ihren Kunden Kursmaterialien und behaupten, das Widerrufsrechts sei erloschen, weil sie Leistungen erbracht hätten.

Vertragswidrige Preiserhöhungen

Verbraucher sahen sich zunehmend mit willkürlichen Preiserhöhungen und sonstigen Änderungen im laufenden Vertragsverhältnis konfrontiert, insbesondere bei Internettarifen, Streamingdiensten, aber auch bei Fitnessstudioverträgen. Preiserhöhungen erfolgten häufig ohne ausdrückliche Zustimmung oder sollten mit dem Passieren eines Drehkreuzes als vereinbart gelten. Oft sind die Preiserhöhungen auch noch schwammig formuliert, was

den Anbietern viel Spielraum lässt. Solche Preiserhöhungen sind für die Verbraucher dann nicht nachvollziehbar. Für Preiserhöhungen im laufenden Vertrag ist immer eine wirksame Preisanpassungsklausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen erforderlich. Bei vielen Anbietern fehlt sie – so zum Beispiel bei DAZN. Hier entschied das Oberlandesgericht München, dass die Preisanpassungsklausel zu unbestimmt ist.

Online-Shops aus Fernost

Verbraucher, die glaubten, bei einem deutschen Unternehmen bestellt zu haben, konnten es oft nicht glauben, dass sie die Ware nach Widerruf oder in Gewährleistungsfällen nach China zurückschicken und auch noch die hohen Rücksendekosten selbst tragen sollten. Weder die Domain „.de“ noch das Impressum ließen erkennen, dass die Ware aus China kommt. Auch die AGB gaben nicht immer Aufschluss

darüber, woher die Ware kommt oder wohin sie wieder zurückgeschickt werden muss. Händler verschleiern häufig, dass Waren nach Fernost zurückgeschickt werden sollen und erschweren Widerruf und Rückabwicklung. Einige Verbraucher erhalten Rabatte für eine neue Bestellung, wenn sie die Ware behalten. Online-Fallen und China-Shops waren Dauerbrenner in der Beratung und gefragte Vortragsthemen.

Nebenkostenprivileg und seine Folgen

Seit dem 1. Juli 2024 haben Mieterinnen und Mieter die freie Wahl, wie sie ihren TV-Empfang in die Wohnung holen – sei es per Kabel, Antenne, Satellit oder Internet-TV. Seit diesem Zeitpunkt dürfen Vermieter die Kabel-TV-Gebühren nicht mehr über die Nebenkosten abrechnen. Dies führte zu großer Verunsicherung und einem Anstieg der Beschwerden, insbesondere bei Verbrauchern, die ausschließlich Internet

über das Kabel nutzen möchten, jedoch nicht das TV-Signal. Diese Verbraucher waren gezwungen, neben einem Vertrag mit dem Kabelnetzbetreiber eine Durchleitungsgebühr an den Gebäudenetzbetreiber in Form eines Kabel-TV-Vertrags zu zahlen, obwohl sie das Kabel-TV nicht nutzen wollten. Verbraucherzentralen betrachten es als strittig, eine solche zusätzliche Gebühr von den Mietern zu verlangen.

Update zu 1N Telecom

Auch das Thema 1N Telecom blieb ein Dauerbrenner – nur mit neuen Maschen. Statt Werbebrieft mit Anträgen auf Anschlussumstellung erhielten Verbraucher Willkommensschreiben von 1N Telecom. Diese Schreiben forderten die Kunden auf, ihren bestehenden Telefonanschluss bei ihrem aktuellen Anbieter zu kündigen. Verbraucher, die dieser Aufforderung nicht nachkamen, erhielten wenige Wochen später

einen weiteren Brief mit einer Schadenersatzforderung. Den meisten Verbrauchern war bis zu diesem Zeitpunkt nicht bewusst, dass sie einen neuen Vertrag abgeschlossen haben sollten. Auch Teilnehmer von Online-Gewinnspielen oder Minderjährige waren überrascht, als sie kurz darauf eine Auftragsbestätigung für einen DSL-Tarif erhielten, obwohl sie keinen solchen Auftrag erteilt hatten.

Verbraucherschutz stärkt Demokratie und Rechtsstaat

In den Jahren 2023 und 2024 sprach die Verbraucherzentrale Hessen gegen Mitglieder des Königreich Deutschland (KRD) 29 Abmahnungen aus und führte sechs Klageverfahren. Zwölf Verfahren sind bis einschließlich März 2025 beendet – fünf im Klageverfahren, sieben mit Unterlassungserklärungen.

Die Mitglieder des KRD glauben, das KRD sei ein Staatsapparat mit eigenen Strukturen. Das angebliche Staatsgebiet soll sich über die im Eigentum der KRD-Mitglieder befindlichen Immobilien erstrecken. Das KRD wurde über einen längeren Zeitraum vom Verfassungsschutz und von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) beobachtet und im Mai 2025 vom Bundesinnenministerium verboten.

Verbraucherrecht gegen einen Fantasiestaat verteidigt

Die Rechtsdurchsetzung der Verbraucherzentrale Hessen wurde aktiv, weil Betriebe des KRD frei zugänglich für alle Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland waren. Wer in diesen Betrieben einkaufte, Sport trieb oder seine verspannte Muskulatur massieren ließ, sollte laut Allgemeinen Geschäftsbedingung für die Dauer der Geschäftsbeziehung Mitglied im KRD werden und sich der Gerichtsbarkeit des KRD unterwerfen. Im Impressum geben sich die Betriebe wie folgt aus: „Ein Betrieb im KRD, Hauptsitz Petersplatz 6 zu Lutherstadt Wittenberg, Königreich Deutschland.“ Als Aufsichtsbehörde wird das Königreich Deutschland genannt – mit einer fiktiven Betriebsregister-ID (BR-ID).

Das Oberlandesgericht Düsseldorf folgte in seinem Urteil vom 07.05.2024 (Az: I 20 UKI 6/23) im Unterlassungsklageverfahren gegen den Reichsbürger Kevin M. der Auffassung der Verbraucherzentrale Hessen: Es könne demnach kein Staatsgebiet durch eine Erklärung des KRD begründet werden. Auch sei das KRD keine zuständige Aufsichtsbehörde. Die AGB seien unwirksam, da einem in Deutschland ansässigen Verbraucher die Vorschriften des deutschen



„Die von uns angestregten Verfahren gegen die Reichsbürger-Szene sind wichtig, um Verbraucher in ihrem Alltag zu schützen.“

Kerstin Wolf,
Leitung Fachgruppe Rechtsdurchsetzung

Rechts und die Gerichtsbarkeit der Bundesrepublik Deutschland nicht genommen werden können.

Geschäftsbetrieb gestört, Rechtsstaat verteidigt

Der verurteilte Reichsbürger zog mit seiner Kung-Fu-Schule nach Sachsen um. Seine Leistungen bietet er nun hinter einem Pop-up Fenster mit Einwilligungsbutton zur KRD-Mitgliedschaft an. Auf den Websites von KRD-Betrieben war nach dem Urteil zu lesen, dass sich das Angebot nur an KRD-Mitglieder richtet. Die Gerichts- und Anwaltsgebühren aus dem Verfahren vor dem Oberlandesgericht Düsseldorf blieb der Reichsbürger wie viele andere KRD-Mitglieder schuldig. Der Frankfurter Reichsbürger Dr. Raw, gegen den die Verbraucherzentrale Hessen ebenfalls vorging, hat den Sitz seines Unternehmens ins Ausland verlagert. Andere KRD-Betriebe scheinen es ihm gleich zu tun.

Stark für Verbraucherrechte

43 Abmahnungen, 19 Unterlassungsklagen und eine Musterfeststellungsklage – das ist die Bilanz der Rechtsdurchsetzung im Jahr 2024. Nachfolgend eine Auswahl von verbraucherrelevanten Verfahren, in denen sich die Verbraucherzentrale Hessen für Verbraucherrechte stark gemacht hat oder weiterhin einsetzt.

Kündigungsbutton – in Zukunft besser auffindbar

Abo-Verträge und andere Dauerschuldverhältnisse, die sich online abschließen lassen, müssen seit 2022 auch online gekündigt werden können. Doch nicht immer ist der dafür erforderliche Kündigungsbutton leicht auffindbar. Die Verbraucherzentrale Hessen mahnte daher mehrere Unternehmen erfolgreich ab – unter anderem den Frankfurter Windelanbieter **LILLY-DOO**, die **Frankfurter Allgemeine Zeitung**, den **Hessischen Rundfunk** für Abonnements des

Symphonieorchesters sowie das Niederländische IT-Unternehmen **Surfshark B.V.** und **Adobe Systems Software Ireland Limited**. Über die unmittelbare Erreichbarkeit des Kündigungsbuttons bei der Online-Version des Tagesspiegels hatte das Kammergericht Berlin zu entscheiden. Das Gericht gab der Klage der Verbraucherzentrale Hessen statt. Der Kündigungsbutton muss auf der Startseite und jeder Unterseite der Unternehmenswebseite verfügbar sein.

Laugen-Knusper-Snack – Füllmenge künftig besser erkennbar

Viel Luft und wenig Inhalt – so kam der glutenfreie Laugen-Knusper Snack der **dm Drogerie Markt GmbH & Co KG** daher. Erst nach dem Öffnen der Verpackung konnten Verbraucher erkennen, dass die Verpackung nicht mal zur Hälfte mit Laugen-Gebäck gefüllt war – und das trotz eines kleinen tropfenförmigen Sichtfensters am rechten unteren Rand der Vorderseite. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale Hessen

handelte es sich hierbei um eine Mogelpackung. Nach umfangreichen Verhandlungen, in denen es unter anderem um den Schutz des Inhalts durch eine gewisse Menge Luft ging, gab dm die geforderte Unterlassungserklärung ab und verpflichtete sich, ab dem 31.03.2025 die Verpackung mit einem Sichtfeld zu versehen, anhand dessen Verbraucher die tatsächliche Füllmenge erkennen können.

Konzert- oder Theaterkarten – Gebühren korrekt in den Preis einbeziehen

Wer Online-Tickets zum Beispiel für die Alte Oper in Frankfurt über www.frankfurtticket.de bucht, zahlt auch eine Webservice-Gebühr. Es ist jedoch nicht mit der Preisangabenverordnung (PAngV) vereinbar, wenn diese Gebühr erst kurz vor Kaufabschluss im Warenkorb auftaucht. Da Webservice-Gebühren obligatorisch von Verbrauchern getragen werden, sind sie als fester Preisbestandteil in die Preisangaben einzubeziehen.

Bei der Buchung von Konzert- oder Theaterkarten wird der Einzelpreis bereits bei der Auswahl des Sitzplatzes angezeigt. Webservice-Gebühren sind daher schon bei diesem Buchungsschritt einzubeziehen. Auf die Abmahnung der Verbraucherzentrale Hessen verpflichtete sich Frankfurt Ticket Ende August 2024, die Ticketpreise im Sinne der PAngV übersichtlicher zu gestalten.

Kleinere Verpackung, höherer Preis

Im Müsli stecken nur noch 500 statt 600 Gramm oder der Fruchtsaft wird zum gezuckerten Nektar – und das bei gleichem oder sogar steigendem Preis. Über solche versteckten Preiserhöhungen ärgern sich Verbraucherinnen und Verbraucher. Das zeigen Beschwerden sowie eine aktuelle Studie im Auftrag des Projekts Lebensmittelklarheit.

Zu den gängigsten Tricks, eine Preiserhöhung zu verschleiern, zählt die Shrinkflation, wenn also der Inhalt der Verpackung schrumpft, der Preis aber gleichbleibt oder sogar steigt. Auch die Skimpflation ist ärgerlich, also der Austausch hochwertiger durch billigere Zutaten. Das Problem: Für Verbraucherinnen und Verbraucher sind solche Tricks auf den ersten Blick schwer zu erkennen.

Im Portal Lebensmittelklarheit erklärt ein Video das Phänomen der Skimpflation. Immer wieder werden dem Portal Beschwerden dazu gemeldet, beispielsweise über Schokoeis, das plötzlich Kokosfett statt Sahne enthält. Ein weiterer Aufreger: eine Kaffeeverpackung, in der neuerdings Robusta statt teurer Arabica-Kaffee steckt. Solche Meldungen waren Anlass für die Studie, bei der 2.046 Menschen in Deutschland zu versteckten Preiserhöhungen befragt wurden.

Schlechtere Qualität führt zu Ärger

Die Studie zeigt: Verbraucherinnen und Verbraucher reagieren verärgert, wenn sie eine versteckte Preiserhöhung erkennen. Vier von fünf Befragten gaben an, dass eine indirekte Preiserhöhung durch den Austausch von Zutaten ihr Vertrauen in die Hersteller schwächt. Fast ebenso viele reagieren in solchen Fällen mit einem Markenwechsel.

Klarer Hinweis auf Verpackung gewünscht

Mehr Offenheit könnte den Ärger beheben: Mehr als acht von zehn Befragten sprachen sich dafür aus, dass Unternehmen auf den Verpackungen gut sichtbar darauf hinweisen sollten, wenn sich die Füllmenge ändert. Bei einer Änderung der Zutaten war die Zustimmung ähnlich groß. Wenn die Änderung durch einen Hin-



„Hersteller nutzen viele Möglichkeiten, um die Preise für Lebensmittel in die Höhe zu treiben. Besonders unfair ist es, wenn Verbraucher dies kaum erkennen können.“

Cordula Melchior,
Fachredakteurin Lebensmittelklarheit

weis ersichtlich ist, empfindet die Mehrheit der Befragten dies als fair.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) fordert, dass versteckte Preiserhöhungen durch Skimpflation oder Shrinkflation für mindestens sechs Monate durch einen klaren Hinweis auf der Verpackung gekennzeichnet werden müssen.

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 versteckte Rezepturänderungen oder Trickserien bei Angebotspreisen.



Links zur Studie und dem Video:

- www.lebensmittelklarheit.de/studie-preiserhoehung
- www.lebensmittelklarheit.de/video-skimpflation

Gut essen will gelernt sein

Ob von Kindesbeinen an oder mit kleinem Budget – gesunde und nachhaltige Ernährung lässt sich lernen. Dabei spielt auch ein wertschätzender Umgang mit Lebensmitteln eine große Rolle. Die Verbraucherzentrale Hessen legte deshalb in 2024 einen ihrer Schwerpunkte auf Ernährungsbildung.

Gut verpflegt: Vernetzungsstelle Kitaverpflegung Hessen

Kinder, die eine Kindertagesbetreuung besuchen, nehmen dort auch ihre Mahlzeiten ein. Dadurch eröffnen sich Chancen für Prävention und Gesundheitsförderung. Gleichzeitig ist das Thema eine große Herausforderung im Betreuungsalltag. Seit 2023 gibt es in Hessen die Vernetzungsstelle Kitaverpflegung in Trägerschaft der Verbraucherzentrale. Sie berät, informiert und vernetzt relevante Akteure mit dem Ziel,

eine kindgerechte, nachhaltigere Verpflegung und begleitende Ernährungsbildung in der hessischen Kindertagesbetreuung zu fördern. Allein im Herbst 2024 hat die Vernetzungsstelle 100 Speisepläne von Kindertageseinrichtungen geprüft und dabei multiple Handlungsfelder identifiziert. Interessierte erhalten bei der Vernetzungsstelle eine zielgruppen- und praxisorientierte Unterstützung.

Auch mit kleinem Budget: Gesund und nachhaltig essen

Etwa drei Millionen Menschen in Deutschland haben nur wenig Geld fürs Essen. Gesunde und nachhaltige Ernährung kommt dann oft zu kurz. Hier setzt das im Herbst 2024 gestartete bundesweite Verbundprojekt „Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget“ an, mit dem die Verbraucherzentralen genau diese Zielgruppe erreichen und unterstützen wollen. Bei Mitmachaktionen und Infoständen soll das Thema sichtbar gemacht werden. In

Kochworkshops und Einkaufstrainings können Betroffene lernen, wie sie gesund und nachhaltig kochen können. Zusätzlich werden Schulungen für Multiplikatoren angeboten, die mit der Zielgruppe in Stadtteiltreffs oder Begegnungszentren zusammenarbeiten. Die Verbraucherzentrale Hessen hat bereits erste Kooperationspartner gewonnen, mit denen sie bis 2027 zahlreiche Veranstaltungen durchführen wird.

Gemüse retten – von Anbraten bis Ziplocken

Beim Schnippeln, Kochen und Abschmecken lernten Berufsschüler aus Frankfurt und Obertshausen kreative Ideen wie Zucchini im Kuchen und Äpfel in der Gemüsesuppe kennen, um gerettetes Gemüse aus der Region nachhaltig zu verwerten. Das Ergebnis motivierte die Teilnehmenden, ihr Wegwerfverhalten zu ändern. Über 60 Jugendliche sowie ihre Lehrkräfte beteiligten sich während der Aktionswoche „Deutschland

rettet Lebensmittel“ an drei Tagen. Sie erreichten mit ihren leckeren Kreationen und Infos dazu 200 Personen in den Schulen. Auf dem Instagram-Kanal [@verbraucherzentrale.hessen](https://www.instagram.com/verbraucherzentrale.hessen) finden sich Tipps zum Planen, Lagern und Verwerten von Gemüseresten. Das Gemüsepfannkuchen-Rezept erreichte 2024 die zweitgrößte Reichweite des Kanals. Das Projekt wurde gefördert vom Hessischen Landwirtschaftsministerium.

Photovoltaik für Einfamilienhaus und Elektroauto

Rudolf Bersch ist Dipl.-Ing. Elektrotechnik und seit 2022 Energieberater der Verbraucherzentrale Hessen. Im Interview mit Anika Sauer aus dem Energieteam der Verbraucherzentrale spricht er darüber, weshalb sich eine Energieberatung lohnt.



Warum sind die Beratungen und Vorträge zu Energiethemen so gefragt?

Vielen Menschen ist klar, dass wir uns nach und nach von fossilen Energieträgern verabschieden werden. Sie wollen deshalb wissen, was das für sie persönlich bedeutet. Anbieterunabhängigkeit und hohe Fachexpertise machen unser Angebot so attraktiv: von kostenlosen Online-Vorträgen bis zu Beratungen zuhause, die dank öffentlicher Förderung maximal 40 Euro kosten.



Was macht Photovoltaik für Hauseigentümer interessant?

Die Hauptmotivation ist, Strom- und Energiekosten zu senken. Ein fossil versorgtes Einfamilienhaus hat einen Jahresverbrauch von etwa 33.000 kWh, der sich wie folgt aufteilt: Öl- oder Gasheizung 18.000 kWh, Verbrenner-Auto 12.000 kWh und Stromverbrauch 3.000 kWh. Wer auf Elektroauto (2.500 kWh) und Wärmepumpe (4.500 kWh) umstellt, kommt auf einen Jahresverbrauch von etwa 10.000 kWh, der dann zum Teil durch die Photovoltaikanlage erzeugt werden kann.



Macht eine Photovoltaikanlage autark?

Nein. Die benötigte Energie für Strom, Warmwasser und Elektroauto ist über das ganze Jahr ziemlich konstant verteilt. Mit einer 10 kW Photovoltaikanlage und einem 10 kWh Speicher lässt sich eine etwa 70-prozentige Autarkie erreichen. Das lässt die Kosten deutlich sinken. Nimmt man bei einem mittelmäßig gedämmten Haus jedoch die Wärmepumpe dazu, liegt die erreichbare Autarkie bei rund 50 Prozent, da



Rudolf Bersch,
Energieberater

man im Winter etwa 75 Prozent der gesamten Heizenergie benötigt, aber nur ca. 15 Prozent der Jahressonneneinstrahlung hat.



Was ist die wichtigste Erkenntnis, die Ratsuchende aus Ihren Vorträgen und Beratungen mitnehmen?

Photovoltaik in Verbindung mit Elektroauto und Wärmepumpe ist eine technisch ausgereifte und kostengünstige Möglichkeit, sich von fossilen Energieträgern zu verabschieden. Der Umstieg ist möglich und auf 20 Jahre gerechnet auch finanzierbar. Dazu kommt, dass in Zukunft dynamische Stromtarife und das bidirektionale Laden des Elektroautos die Kosten weiter reduzieren, die Autarkie erhöhen und gleichzeitig die Stromnetze stabilisieren werden.

Vielen Dank für das Gespräch.



Informationen zur Energieberatung und Terminvereinbarung:

- www.verbraucherzentrale-energieberatung.de
- 0800 – 809 802 400 (kostenfrei).

Erste Hilfe bei Energieschulden

813 Haushalte, die eine Beratung erhalten haben, drei „Runde Tische zur Vermeidung von Energiesperren“, zwei Veranstaltungen für Multiplikatoren und 28 Veranstaltungen für Verbraucherinnen und Verbraucher – auch im Jahr 2024 haben die Mitarbeitenden der Energieschuldenberatung viel dafür getan, Energiesperren in Hessen zu vermeiden und aufzuheben.

Unter den Ratsuchenden war eine alleinlebende Rentnerin. Sie konnte die Nachzahlung in Höhe von 600 Euro aus der Jahresverbrauchsabrechnung nicht bezahlen. Die Nachzahlung war entstanden, weil in den vorherigen beiden Jahren der Zählerstand vom Netzbetreiber zu niedrig geschätzt wurde und mit der Ablesung des Zählerstandes in 2024 der tatsächliche Verbrauch abgerechnet wurde. Die Verbraucherzentrale Hessen nahm zeitnah Kontakt mit dem Versorger auf und konnte so eine leistbare Ratenzahlung vereinbaren und eine Stromsperre vermeiden.

Das Beispiel zeigt, dass die Zusammenarbeit mit den hessischen Grundversorgern auch in diesem Jahr gut war. In den meisten Fällen konnten im Rahmen der Mediation gemeinsam sachdienliche und verbraucherfreundliche Lösungen gefunden und damit Energiesperren in Hessen verhindert werden.

Runde Tische zur Vermeidung von Energiesperren

Im Jahr 2024 hat die Energieschuldenberatung der Verbraucherzentrale Hessen im Wetteraukreis, im Odenwaldkreis und in der Stadt Offenbach am Main „Runde Tische zur Vermeidung von Energiesperren“ 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 zwischen den einzelnen Akteuren ein reger und sehr konstruktiver Austausch zur Vermeidung von Energiesperren statt.

Veranstaltungen für hessische Verbraucherinnen und Verbraucher

Auf insgesamt 28 Veranstaltungen – unter anderem in Korbach, Rotenburg an der Fulda, Kassel, Gießen, Wiesbaden, Darmstadt und Groß-Gerau konnten sich die hessischen Verbraucherinnen und Verbraucher im Rahmen von Informationsständen und Vorträgen darüber informieren, wie sich Energieschulden vermeiden lassen. Herausragend war die Kooperation mit dem Jobcenter Frankfurt am Main. Hier konnten insgesamt sieben Informationsveranstaltungen für Betroffene mit Energieschulden an den einzelnen Standorten durchgeführt werden. Für das Jahr 2025 sind in Kooperation mit dem Welcome & Information Center der Stadt Frankfurt am Main monatliche Informations- und Beratungsangebote zur Vermeidung von Energieschulden geplant.

„Unserem Team in der Energieschuldenberatung gelingt es immer wieder, mit den Versorgern Vereinbarungen zu treffen, die betroffene Verbraucher nicht überfordern und die Energielieferung sicherstellen.“

Nicole Hensel,
Referentin Energieschuldenberatung



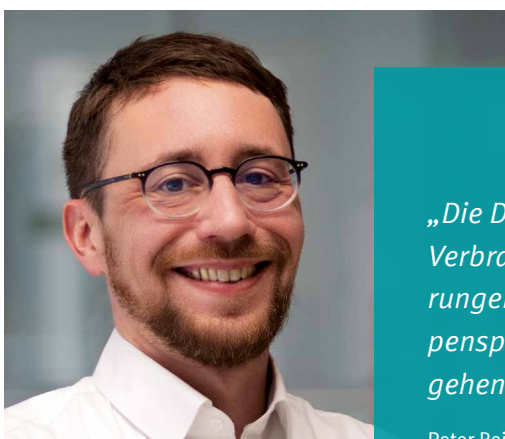
Digitalisierung, die alle verstehen können

Um Verbraucherinnen und Verbrauchern die Teilhabe an der fortschreitenden Digitalisierung zu ermöglichen, kamen im Jahresverlauf mehrere Bildungsangebote der Verbraucherzentrale zum Einsatz.

Waren und Dienstleistungen im Netz vergleichen, Verträge mit dem günstigsten Strom- oder Gasanbieter über Online-Portale abschließen, Lebensmittel per App einkaufen oder im Supermarkt mit dem Smartphone kontaktlos bezahlen – das Smartphone gehört für über 80 Prozent der Menschen zum Alltag. Doch nicht alle können mit der Entwicklung Schritt halten. Manche fühlen sich abgehängt. Nicht alle schaffen es, sich mit den technischen Möglichkeiten vertraut zu machen.

Hier setzte das vom Land Hessen geförderte Projekt „Fit im Netz“ an. Zu festen Terminen kamen Smartphone-Scouts der Verbraucherzentrale in die Beratungsstellen und beantworteten in persönlichen Einzelgesprächen Fragen rund um Internet, Smartphone, Apps und digitalen Verbraucherschutz. Die Scouts der Verbraucherzentrale erklärten in 34 durchgeführten Sprechstunden anschaulich die Grundlagen des Smartphones, sprachen über die wichtigsten Einstellungen zum Datenschutz und vermittelten so mehr Sicherheit im Umgang mit dem Smartphone. Rund 200 Verbraucherinnen und Verbraucher nutzten das Angebot. Die Smartphone-Sprechstunde füllte eine Lücke für diejenigen Menschen, denen eine Anlaufstelle für ihre Fragen rund um das Internet und Smartphone fehlte.

Die Vortragsangebote der Verbraucherzentrale ergänzten das Angebot der Smartphone-Sprechstunde passgenau. Mit dem Vortrag „Eingeloggt“ vermittelt die Verbraucherzentrale den sicheren Umgang mit digitalen Endgeräten in Gruppenveranstaltungen. Der Vortrag „Digitale Vorsorge“ richtet sich an Menschen, die Vorkehrungen dafür treffen wollen, dass



„Die Digitalisierung stellt viele Verbraucher vor Herausforderungen. Mit unseren zielgruppenspezifischen Angeboten gehen wir auf die Menschen zu.“

Peter Reinhardt,
Referent Verbraucherbildung

ihre Online-Konten nach ihrem Willen verwaltet oder abgewickelt werden, wenn sie selbst das nicht mehr können. Und der Vortrag „Einkaufen im Netz“ vermittelt wichtige Grundlagen fürs Online-Shopping. Alle Vorträge bieten einen niedrighwelligen Zugang zu den Themen und können online und in Präsenz stattfinden.

Es war daher auch nur folgerichtig, dass sich die Verbraucherzentrale Hessen beim Digitalgipfel 2024 der Bundesregierung, der am 21. und 22. Oktober 2024 unter dem Motto „Deutschland Digital – Innovativ. Souverän. International.“ in Frankfurt stattfand, gleich mehrfach beteiligte. Sie stellte beim Digi-Mobil der Landesregierung auf dem Roßmarkt das Projekt „Fit im Netz“ und andere Angebote der Verbraucherzentrale zu Digitalthemen vor. Und sie nahm auf Einladung der Deutschen Bundesbank an der Paneldiskussion „Digitaler Euro – Was kann er, was bringt er?“ teil.

Verbraucherbildung macht Schule

Mit insgesamt 611 Bildungs- und Informationsveranstaltungen konnte die Verbraucherzentrale Hessen in 2024 mehr als 17.000 Verbraucherinnen und Verbraucher sowohl in Präsenz als auch online erreichen. Besonders nachgefragt waren Vorträge aus den Bereichen Lebensmittel und Ernährung, Finanzdienstleistungen sowie Digitales. Nachfolgend einige herausragende Formate.

Tag der Verbraucherbildung

Schulische Verbraucherbildung ist als Querschnittsaufgabe Teil hessischen Schulgesetzes und hat seit Beginn der Nationalen Finanzbildungsstrategie in Deutschland weiter an Bedeutung gewonnen. Allein in 2024 erreichte die Verbraucherzentrale in 89 Veranstaltungen über 2.500 Schülerinnen und Schüler mit wichtigen Themen zu Finanzen, Versicherungen, Klima, Ernährung, Verbraucherrechten und der

digitalen Welt. Der jährlich stattfindende Tag der Verbraucherbildung, der durch das Hessische Kultusministerium gefördert wird, ist ein wichtiger Termin im Kalender der Verbraucherzentrale. Beim Tag der Verbraucherbildung am 29. Mai 2024 in der Georg-Christoph-Lichtenberg-Schule in Ober-Ramstadt bot sie wieder verschiedene Workshops zu Ernährung, digitalen Themen und zum Umgang mit Geld an.

Kooperationen mit Schulen in Groß-Gerau/Rüsselsheim

Ein weiteres Beispiel für das besondere Engagement hessischer Schulen im Bereich der Verbraucherbildung ist die Kooperation der Verbraucherzentrale mit der Werner-Heisenberg-Schule in Rüsselsheim und den Beruflichen Schulen in Groß-Gerau. Die Workshops der Verbraucherzentrale zu Umgang mit Geld und digitalen Themen sind mittlerweile fest

etablierte Angebote an den Schulen. Schülerinnen und Schüler der Abschlussklassen betonen immer wieder, wie wichtig ihnen dieses Angebot ist. Mit Hilfe der Workshops erfahren sie frühzeitig, an wen sie sich wenden können, wenn sie Probleme oder Fragen zum Verbraucheralltag haben.

Festival der Finanzbildung

Über 900 Teilnehmende und mehr als 70 Organisationen kamen beim Festival der Finanzbildung in Berlin zusammen, um sich über finanzielle Bildung auszutauschen und zu vernetzen. Der aktuelle OECD-Bericht zu Finanzbildung in Deutschland zeigt, dass sich viele Angebote an junge Erwachsene richten. Die Beratungspraxis zeigt jedoch, dass auch Ältere vor Herausforderungen zu Finanzthemen stehen. Der

Verbraucherzentrale Hessen war es daher ein Anliegen, bei der Paneldiskussion „Finanzielle Bildung ist Lebensbildung auch im Alter“ am Beispiel der Immobilienverrentung die Bedeutung und Notwendigkeit von Finanzbildung für ältere Zielgruppen hervorzuheben. Zudem beteiligte sich die Verbraucherzentrale Hessen an der Standbetreuung bei der Bundesarbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatungen.

Den Kontakt suchen – mit Herz und Verstand

Vor Ort oder digital - die Verbraucherzentrale Hessen nutzt jedes Jahr zahlreiche Veranstaltungen, um mit Verbraucherinnen und Verbrauchern in Kontakt zu treten, über ihre Fragen zu sprechen und sie in ihren Kompetenzen zu stärken. Die Formate orientieren sich an den jeweiligen Anlässen und den Bedürfnissen der Zielgruppen. Nachfolgend ein Ausschnitt.

Das herausragende Ereignis in der Jahresplanung der Verbraucherzentrale ist der **Hessentag**. Diese 10-tägige Landesschau findet jedes Jahr an einem anderen Ort statt – vom 23.05 bis zum 02.06.2024 im nordhessischen **Fritzlar**. Die Verbraucherschützer präsentieren an ihrem Infostand in der Landesausstellung regelmäßig einen Querschnitt aus ihrer Arbeit. Im Jahr 2024 besuchten knapp 800 Menschen den Infostand der Verbraucherzentrale. Im Jahr zuvor in Pfungstadt waren es etwa 1.500.

Beim **Christopher Street Day in Frankfurt** bot sich vom 09.08. bis zum 11.08.2024 erstmals die Gelegenheit, die Verbraucherzentrale auf der Infostraße – direkt vor der Beratungsstelle – zu präsentieren. Über 1.300 Personen besuchten in diesen Tagen den Infostand der Verbraucherzentrale. Insbesondere junge Leute testeten in Kleingruppen ihr Verbraucherwissen und tauschten sich mit den Verbraucherschützern am Stand zu den Quizfragen aus. Oft schloss sich die Frage an, was die Verbraucherzentrale eigentlich macht. Da auch viele Menschen aus den anderen Bundesländern kamen, hat diese Veranstaltung sicherlich auf die Sichtbarkeit aller Verbraucherzentralen eingezahlt.

Das **PaMo-Fest in Darmstadt** am 06.09.2024 war ein von der Caritas Darmstadt organisiertes „Kietz-Picknick“. Auch hier kam das Quizrad zum Einsatz. Zudem konnten die Kinder am Stand der Verbraucherzentrale Stoffbeutel bemalen, während die Verbraucherschützer mit den Eltern über Energiethemen und Verbraucherrechtliches sprachen. In knapp drei Stunden entstanden so knapp 200 Kontakte – auch

zu neuen Netzwerkpartnern. Die Kinder freuten sich riesig über ihre neuen Turnbeutel. Irgendwann waren die bunten Beutel überall auf der Wiese zu sehen – jeder anders und jeder auf seine Weise schön.



Kinder mit ihren bemalten Stoffbeuteln beim PaMo-Fest in Darmstadt

Beim **Weltkindertag in Gießen** am 15.09.2024 waren alle großen Träger des Sozialwesens vertreten. Beim großen Zelt der Verbraucherzentrale konnten die Kinder Turnbeutel bemalen, am Glücksrad drehen und rätseln, in Fühltaischen ihren Tastsinn erproben und einen Kühlschrank einräumen. Auch an diesem Tag standen die Energiethemen und die allgemeinen Verbraucherrechtsthemen im Fokus. In sechs Stunden hatten die Verbraucherschützer etwa 600 Kontakte.

Auch bei der **Familienmesse in Frankfurt** am 15.09.2024 galt es, Eltern und Kinder bedarfsgerecht anzusprechen. Am Stand der Verbraucherzentrale, die sich schon seit mehreren Jahren im Gesellschaftshaus des Palmengarten präsentiert, konnten die Kinder Armbänder und Schlüsselanhänger aus bunten Perlen basteln und Turnbeutel bemalen, während sich ihre Eltern zu wirtschaftlich-rechtlichen Fragen und über gesunde Ernährung informierten.

Bei der **Erstsemesterbegrüßung der Uni Kassel** am 16.10.2024 informierte die Verbraucherzentrale unter anderem zu Finanzdienstleistern, die auf dem Uni-Campus ihre Produkte anbieten. Der Tipp der Verbraucherschützer: Einfach mal „Nein“ sagen.

Wege auf, um Verbraucherinnen und Verbraucher zu einem nachhaltigeren und gesünderen Lebensstil zu befähigen. Im Anschluss gaben die Mitarbeiterinnen der Fachgruppe Lebensmittel und Ernährung den Studierenden einen Einblick in ihre Arbeit.

Beim **„Career Talk“** des Berufsverband Öcotrophologie und der Bundesagentur für Arbeit am 06.11.2024 waren knapp 250 Studierende der Ökotrophologie und Ernährungswissenschaften der Universität Gießen anwesend. Die Fachgruppenleiterin Lebensmittel und Ernährung der Verbraucherzentrale gab in ihrem Vortrag Einblicke in die beruflichen Möglichkeiten von Verbraucherschützern samt praktischer Tipps für den Übergang zwischen Studium und Beruf.

Ein ebenfalls gelungenes Format ist die jährliche **Vortragsreihe „Verbrauchercafé“** in der Stadtbücherei Frankfurt. Die Beratungsstelle Frankfurt bietet jedes Jahr im Lesecafé der Zentralbibliothek sechs kostenfreie Vorträge zu verschiedenen Verbrauchertemen an. In den regelmäßig gut besuchten Vorträgen ging es 2024 um ETFs für Einsteiger, Energiekosten, Plastik sparen, ausgewogene Kinderernährung, Patientenverfügung und Lebensmittelverschwendung.

Bewährte digitale Vortragsreihen sind die **drei bundesweiten Fokuswochen**, an denen sich die Verbraucherzentrale Hessen jedes Jahr mit mehreren Vorträgen beteiligt. Es gibt bei den Verbraucherzentralen derzeit kaum ein Format, mit dem sich innerhalb einer Woche so viele Menschen erreichen lassen. Die Fokuswoche Geld im Januar 2024 besuchten 2.207 Personen, davon 203 aus Hessen, bei der Fokuswoche Vorsorge im November waren es 2.583 Teilnehmende, davon 298 aus Hessen. Die Fokuswoche Ziele, die in 2024 erstmals stattfand und junge Leute adressierte, erreichte 481 Personen, davon 48 aus Hessen.



Philipp Wendt, Susanne Pertermann, Prof. Dr. Wencke Gwozd, Stella Glogowski, Frank-Tilo Becher, Bürgermeister der Stadt Gießen und Susanne Pitzer-Schild, Bezirksgeschäftsführerin ver.di Mittelhessen, beim Jubiläum der Beratungsstelle Gießen am 06. Juni 2024.

Anlässlich des 60-jährigen Jubiläums ihrer Beratungsstelle Gießen lud die Verbraucherzentrale **Studierende der Uni Gießen** zum Festakt ein. Prof. Dr. Wencke Gwozd, Professorin für Versorgungs- und Verbrauchsforschung an der Universität Gießen, zeigte in ihrem Vortrag

Das sagen Verbraucher über uns

Ich wurde zu einem Vertrag per Video beraten – die am besten investierten Euros seit langem. Herzlichen Dank.

Eine Top-Beratung Ihres Experten für Smartphones in Wiesbaden. Dies betraf sowohl Kriterien für die Produktauswahl als auch die Datensicherheit. Ihm gelang auch die Fokussierung auf die Belange älterer Menschen und die fundierte Motivation, sich nicht abhängen zu lassen.

Ich bin total zufrieden mit der Beratung und Freundlichkeit in Rüsselsheim.

Sehr gute Rechtsberatung in Bezug auf Unstimmigkeiten mit der 1822direkt.

Sehr freundliche und hilfsbereite Beratung in Fulda zum Thema Energieverträge. Ging sogar etwas über die Zeit. Der Berater hat sogar angeboten, über unsere Briefe zu schauen, bevor wir sie abschicken. Einfach super.

Die Beraterin in Frankfurt hat mich sehr kompetent und professionell zu meinem Anliegen beraten und alle Fragen ausführlich und anschaulich beantwortet. Zudem konnte ich zahlreiche alternative Möglichkeiten und Anregungen mitnehmen. Ich bin sehr zufrieden.

Unsere Beratung in Zahlen

89.233

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

20.708

Teilnehmende an Vorträgen oder Seminaren.

51.145

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

104

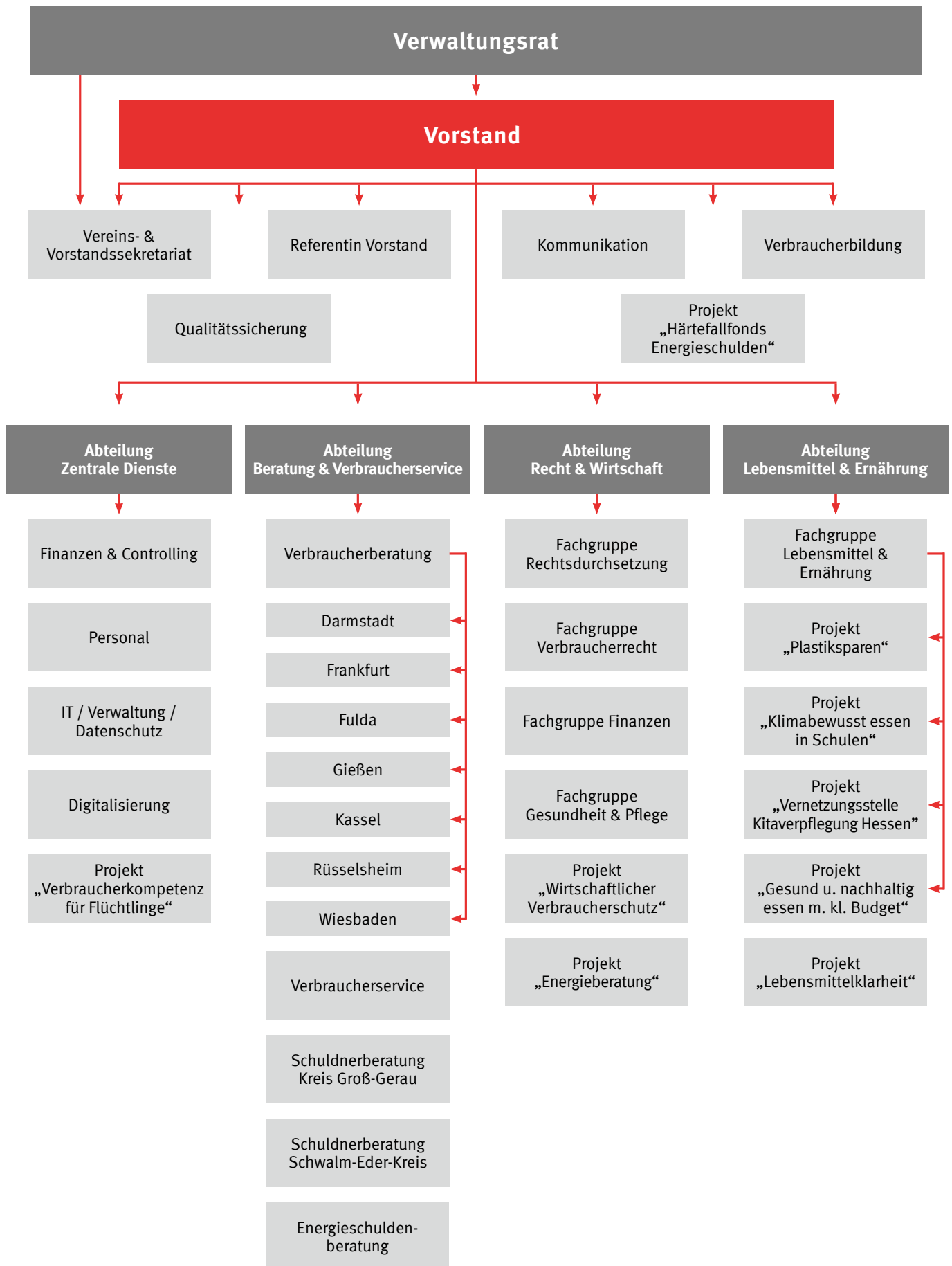
Mitarbeitende, davon **46** in der Beratung und **16** im Verbraucherservice.

7

Beratungsstellen.

Einnahmen			
Hessisches Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt, Weinbau, Forsten, Jagd und Heimat		3.974.472,87 €	57,24 %
Institutionelle Förderung	3.405.000,00 €		
Projekt „Härtefallfonds Energieschulden“	243.827,89 €		
Projekt „Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge“	95.650,50 €		
Projekt „Klimabewusst essen in Schulen“	66.831,52 €		
Projekt „Plastik sparen: Beim Einkauf, zu Hause und unterwegs“	87.711,36 €		
Sonstige Projekte und Werkverträge (Smartphone-Sprechstunde, Hessischer Verbrauchertag, Tag der Verbraucherbildung, Fakeshop-Finder, Gemüse retten)	75.451,60 €		
Hessisches Ministerium für Soziales und Integration		27.337,32 €	0,39 %
Projekt „Bildungsort Esstisch“	27.337,32 €		
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		408.685,29 €	5,89 %
Projekt „Verbraucherinformation für Ernährung“	222.990,60 €		
Projekt „Vernetzungsstelle Kitaverpflegung Hessen“	154.967,03 €		
Projekt „Gut essen mit kleinem Budget“	26.742,45 €		
Projekt „Gut essen macht stark“	3.985,21 €		
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz		189.278,26 €	2,73 %
Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	189.278,26 €		
Kommunen		1.000.396,69 €	14,41 %
Kommunale Zuschüsse Verbraucherberatung	305.989,99 €		
Projekt „Schuldner- und Insolvenzberatung Kreis Groß-Gerau“	468.364,07 €		
Projekt „Schuldnerberatung im Schwalm-Eder-Kreis“	226.042,63 €		
Bundesmittle per Weiterleitung vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)		777.733,57 €	11,20 %
Projekt „Energieeinsparberatung“	218.427,93 €		
Projekt „Lebensmittelklarheit“	522.359,64 €		
Erstattung Netzwerkgruppenarbeit	36.946,00 €		
Bietergemeinschaft der Verbraucherzentralen Marktbeobachtung		218.324,01 €	4,89 %
Einnahmen Marktbeobachtung	218.324,01 €		
Eigene Einnahmen		339.271,86 €	3,14 %
Beratungsentgelte	216.155,90 €		3,11 %
Veranstaltungen	41.809,89 €		0,60 %
Ratgeberverkauf	19.200,67 €		0,28 %
Erstattungen Rechtsdurchsetzung	18.581,09 €		0,27 %
Spenden, Bußgelder	19.063,65 €		0,27 %
Sonstige Einnahmen	24.460,66 €		0,35 %
Auflösung Rückstellung		8.608,14 €	
Summe der Einnahmen		6.944.108,01 €	

Ausgaben			
Personalkosten		5.481.145,45 €	79,26 %
Sachkosten		1.433.886,14 €	20,74 %
Materialkosten	10.417,97 €		0,15 %
Abschreibungen, GwG's	42.044,53 €		0,61 %
Lizenzgebühren	72.167,81 €		1,04 %
Geschäftsbedarf, Fachliteratur	82.474,97 €		1,19 %
Telefon und Porto	35.940,12 €		0,52 %
Veröffentlichungen und Veranstaltungen	122.559,30 €		1,77 %
Raumkosten	511.088,34 €		7,39 %
Reparaturen, Instandhaltung	8.171,88 €		0,12 %
Mieten für Geräte	21.506,78 €		0,31 %
Versicherungen	5.114,83 €		0,07 %
Honorare für freie Mitarbeiter	127.491,49 €		1,84 %
Reisekosten	19.598,93 €		0,28 %
Beratungskosten, externe Dienstleister	293.383,92 €		4,24 %
Fortbildungen	44.591,08 €		0,64 %
Sonstige Sachkosten	37.334,19 €		0,54 %
Summe der Ausgaben		6.915.031,59 €	
Überschuss		29.076,42 €	



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
- 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 04.07.2024 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 Müller-Nadjm, Verband Wohneigentum Hessen e. V.

Mitglieder

- Hannelore Andree, dbb Beamtenbund und Tarifunion, Landesbund Hessen
- Dr. Ulf Immelt, Deutscher Gewerkschaftsbund, Bezirk Hessen-Thüringen
- Ursula Pöhlig, Landfrauenverband Hessen e. V.
- Paul Weimann, Sozialverband VdK Hessen-Thüringen e. V.

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 31.12.2024 hatte die Verbraucherzentrale Hessen 113 Fördermitglieder.

Verbraucherschutz in der Journalisten- ausbildung

Am 25. Juni 2024 besuchten 13 Volontäre und Volontärinnen von Ippen.Media die Verbraucherzentrale Hessen zu einem knapp dreistündigen Austausch zu Verbraucherthemen. Die angehenden Journalisten wollten wissen, wie unabhängig die Verbraucherzentralen wirklich sind.



In den Fachgesprächen mit Vorstand und Expertinnen der Verbraucherzentrale Hessen ging es um die Marktbeobachtung und das Beschwerdesystem, die Frage, was Verbraucher von den verschiedenen Instrumenten der Rechtsdurchsetzung haben und um typische Fälle aus den Beratungen zu Geld, Versicherungen und Verbraucherrecht. Die spannenden und unterhaltsamen Einblicke in die Arbeit der Verbraucherzentrale hätten die Erwartungen weit übertroffen, hieß es im Anschluss. Wir freuen uns auf die spätere Zusammenarbeit mit den künftigen Journalisten und weitere Begegnungen dieser Art.

Unsere Medienarbeit in Zahlen

1.567

Erwähnungen in den Medien. Davon gingen **706** auf unsere Pressemeldungen und **372** auf andere eigene Texte wie zum Beispiel Web-Inhalte zurück.

879

Kontakte mit Medien, davon **285** Interviews und Aufzeichnungen und **31** Auftritte in Live-Sendungen.

86

publizierte Pressemeldungen.

193

unterschiedliche Medien erwähnten uns, darunter folgende in Hessen erscheinende Publikationen: Frankfurter Neue Presse (86), Fuldaer Zeitung (85), Frankfurter Rundschau (65), Frankfurter Allgemeine Zeitung (58), Darmstädter Echo (44), Offenbach-Post (42), Gießener Anzeiger (39), Wetterauer Zeitung (37), Waldeckische Landeszeitung (33), Taunus-Zeitung (30), Gießener Allgemeine (29), Hessisch-Niedersächsische Allgemeine Zeitung (27), Hessische Allgemeine (27), Wiesbadener Kurier (25), Hersfelder Zeitung (22), Hanauer Anzeiger (21), Höchstler Kreisblatt (20), Werra-Rundschau (20), Groß-Gerauer Echo (19).

Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Hessen e. V.

Große Friedberger Straße 13–17

60313 Frankfurt am Main

Vorstand: Philipp Wendt

Texte: Rudolph Bersch, Ute Bitter, Stella Glogowski, Nicole Hensel, Katharina Junk, Olesja Jäger, Johanna Kiehne, Peter Lassek, Katharina Lawrence, Cordula Melchior, Bettina Meints-Korinth, Peter Reinhardt, Anika Sauer, Luane Schober, Philipp Wendt, Kerstin Wolf.

Redaktion: Ute Bitter

Gestaltung: Annette Spiess

Druck: Umweltdruckhaus Hannover GmbH,
Langenhagen

Fotos, Tabellen und Grafiken:

Verbraucherzentrale Hessen:

Seite 4, 5, 8, 11, 13, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26

Uwe Sickinger: Seite 15

Auflage: 200 Exemplare

© Verbraucherzentrale Hessen e. V.

Frankfurt am Main, 2025

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