

50 Jahre
Verbraucherzentrale
Hamburg
1957 - 2007



Chronik 1997 bis 2006

Verbraucherinnen und Verbraucher ins Zentrum! Mit diesem Leitgedanken schlug Elsbeth Weichmann vor 50 Jahren den Namen für die neue Organisation vor. Sie hatte ihn aus den USA, dem Land ihres Exils, entlehnt. Die atomisierten Verbraucher sollten eine zentrale Anlaufstelle haben. Die erste deutsche Verbraucherzentrale war geboren. Heute ist **verbraucherzentrale** das Markenzeichen der 16 Landesorganisationen und ihres Bundesverbandes.

Oft war die Hamburger Verbraucherzentrale Pionierin. Die Broschüre „Gärtnern ohne Gift“ wurde 1981 zum Riesenerfolg. Zugleich startete damit der Ratgeberverkauf der Verbraucherzentralen – heute eine wichtige Einnahmequelle. Das winzige Heft „Was bedeuten die E-Nummern?“ brach 1983 eine Mauer des Schweigens. Es ist heute, in der 64. Auflage, **der** Bestseller der Verbraucherzentralen: Gesamtauflage 867.000. Die Überschuldung der Privathaushalte wurde seit Anfang der Achtziger zum zentralen Thema – inzwischen unterhält die Hamburger Verbraucherzentrale mit acht Beratern eine der größten deutschen Schuldenberatungsstellen.

1988 nahm die erste Patientenberatung einer Verbraucherzentrale ihre Arbeit in Hamburg auf. Dass Anbieter zur Finanzierung der Verbraucherarbeit beitragen sollten: Dieser neue Gedanke wurde 1994 von der Alster in die deutsche „Verbraucherszene“ getragen. Ebenso wie das bisher einzige Verfahren einer deutschen Verbraucherzentrale vor dem Europäischen Gerichtshof gingen die ersten Sammelklagen von Hamburg aus: zunächst gegen den größten Energieversorger, dann gegen mehrere Versicherer.

Ein Merkmal der Verbraucherzentrale Hamburg zieht sich durch die Jahre: „Die wagen was. Leise waren die nie.“

Vom bescheidenen Anfang an der Rothenbaumchaussee mit zwei Mitarbeiterinnen und 25.000 Mark Etat bis zum heutigen „Haus der Verbraucher“ an der Kirchenallee, in dem 100 Mitarbeiter mit einem Budget von fast drei Millionen Euro arbeiten – der Weg war nicht immer leicht. 1991 sperrte die Wirtschaftsbehörde ihre Zuwendung; die Verbraucherzentrale beantragte Konkurs. Der wurde zwar abgewendet, hatte aber eine mehrjährige harte Sanierung zur Folge. Die Krise bot indes auch Chancen: Als erste Verbraucherzentrale führte Hamburg die kaufmännische Buchführung und Bilanzierung ein. Ein wichtiger Schritt zur modernen Betriebsführung, die angesichts stagnierender staatlicher Zuwendungen und wachsender Eigeneinnahmen unverzichtbar ist. Heute hat die Hamburger Verbraucherzentrale den höchsten Gesamtetat pro Kopf der Bevölkerung und die höchste Eigenfinanzierungsquote aller Verbraucherzentralen.

Alle Erfolge wären nicht möglich ohne das großartige Arbeitsteam mit seinen Medienstars, Beratungsprofis, Organisationstalenten, Computerfreaks und Finanzgenies. Herausragende Persönlichkeiten und Impulsgeber hatten als Mitglieder des Vorstands und der Geschäftsführung Anteil an der Entwicklung. Sie alle vereint auch heute ein Gedanke: Verbraucherinnen und Verbraucher ins Zentrum!



Dr. Marliese Dobberthien
Voritzende



Dr. Günter Hörmann
Geschäftsführer



Globalisierung – ein Schlüsselwort der vergangenen zehn Jahre. Computer und Internet beschleunigen den internationalen Austausch von Informationen, Waren, Kapital. Die Weltwirtschaft rückt zusammen. Aus großen Unternehmen werden durch Fusionen noch größere – über Ländergrenzen hinweg. Firmen verlagern Arbeitsplätze um die halbe Welt, weil anderswo Löhne niedriger sind. Kosten senken, Renditen steigern – der Markt regiert weltweit. →

Während die wirtschaftliche Globalisierung voranstürmt, hinken rechtliche Regeln, Sozial- und Umweltstandards hinterher. 2005 tritt endlich das Kyoto-Protokoll in Kraft, mit dem sich die Industriestaaten verpflichten, die Emission von Treibhausgasen zu senken. Der „Großverbraucher“ USA ratifiziert das Abkommen allerdings nicht. Für Länder wie China oder Indien sind gar keine Beschränkungen vorgesehen. Wird sich die Klimakatastrophe noch verhindern lassen? →

In der Wirtschaft scheinen Ende der 90er-Jahre neue Gesetze zu gelten. Der Neue Markt brummt, Technologie- und Internetfirmen werden gefeiert, die Aktienkurse schießen in die Höhe. Bis die Blase im Frühjahr 2000 platzt. An der Börse sind Milliarden verbrannt, viele Kleinanleger haben Geld verloren, und der Neue Markt erweist sich doch weitgehend als der alte. →

Dann der Ausbruch fundamentalistischer Gewalt: Am 11. September 2001 entführen Selbstmordattentäter, die sich auf den Islam berufen, mehrere Flugzeuge. Sie zerstören das World Trade Center in New York und beschädigen das Pentagon in Washington. Die USA führen ab sofort „Krieg gegen den Terror“. →

In Berlin sind 16 Jahre Kanzlerschaft von Helmut Kohl zu Ende gegangen. Ab 1998 regiert Rot-Grün unter Kanzler Gerhard Schröder und Außenminister Joschka Fischer. Auf der Agenda unter anderem: die Ökosteuer, der Atomausstieg, die Hartz-Reformen für den Arbeitsmarkt. →

Die Verbraucherarbeit auf Bundesebene bekommt unter Rot-Grün neuen Schwung. Seit 2001 trägt erstmals ein Bundesministerium den Verbraucherschutz im Namen. Wichtige Gesetze werden verabschiedet – zum Beispiel die Schuldrechtsreform. Und der neu formierte Verbraucherzentrale Bundesverband bekommt mehr Zuwendungen. Die Verbraucherzentralen in den Ländern werden finanziell allerdings weiter knapp gehalten. →

Anfang 2002 wird in das neue Euro-Bargeld eingeführt. In Deutschland nutzen das viele Anbieter für kräftige Preisanhebungen – „Teuro“ ist das Wort des Jahres. →

Währenddessen schwächelt die deutsche Wirtschaft weiter. 2003 geht das Bruttoinlandsprodukt sogar leicht zurück – zum ersten Mal seit zehn Jahren. Und die Arbeitslosenquote steigt auf 10,5 Prozent. →

Nach niederschmetternden Wahlergebnissen in den Ländern verliert Kanzler Schröder die vorgezogene Bundestagswahl. 2005 bekommt Deutschland eine große Koalition und seine erste Kanzlerin: Angela Merkel. →

In Hamburg ist der rot-grüne Senat schon 2001 abgelöst worden. Doch die neue Koalition aus CDU, Schill-Partei und FDP hält nicht lange. Im August 2003 entlässt Bürgermeister Ole von Beust Innensenator Ronald Schill – der ehemalige „Richter Gnadenlos“ wollte ihn erpressen. Anfang 2004 folgen Neuwahlen, von Beust holt die absolute Mehrheit für die CDU. →

Auf den Bestsellerlisten steht während des ganzen Jahrzehnts ein Zauberlehrling ganz oben: Sechs Harry-Potter-Bände erzielen Verkaufsrekorde. Weniger unterhaltsam: der jahrelange Kampf um die Rechtschreibreform. Erst 2006, mit der Revision der Reform, kehrt Frieden um „Delfin“ und „Missstand“ ein. →

Ende 2004 hat ein Seebeben Südostasien erschüttert, eine Flutwelle ungeahnter Größe verwüstet die Küsten. Im April 2005 wird der deutsche Kardinal Joseph Ratzinger zum Papst gewählt. →

Und dann der Sommer 2006: Fußball-Weltmeisterschaft in Deutschland! Das deutsche Team schafft nach einer dramatischen Niederlage im Halbfinale zwar nur den dritten Platz. Aber Gastgeber Deutschland feiert – so fröhlich und locker, wie man das Land noch nicht erlebt hat.

Das Wort des Jahres

1997 | Reformstau

1998 | Rot-Grün

1999 | Millennium

2000 | Schwarzgeldaffäre

2001 | der 11. September

2002 | Teuro

2003 | das alte Europa

2004 | Hartz IV

2005 | Bundeskanzlerin

2006 | Fanmeile

Das Unwort des Jahres

1997 | Wohlstandsmüll

1998 | sozialverträgliches Frühableben

1999 | Kollateralschaden

2000 | national befreite Zone

2001 | Gotteskrieger

2002 | Ich-AG

2003 | Tätervolk

2004 | Humankapital

2005 | Entlassungsproduktivität

2006 | freiwillige Ausreise

Über die ersten vier Jahrzehnte der Verbraucherzentrale, von 1957 bis 1997, ist eine ausführliche Chronik erschienen. Hier die wichtigsten Daten:

5. März 1957 → Zwölf Frauen gründen in Hamburg die erste Verbraucherzentrale der Bundesrepublik. Initiatorin und erste Vorsitzende ist Dr. Elsbeth Weichmann, die Frau des späteren Ersten Bürgermeisters. Der Jahresetat beträgt 25.000 Mark.

1958 → Im Büro an der Rothenbaumchaussee arbeiten die Geschäftsführerin und eine Sekretärin. Ausstattung: ein Telefon, eine Schreibmaschine. Schwerpunkt ist die Markt- und Preisberichterstattung, um Hausfrauen über die besten Einkaufsmöglichkeiten zu informieren.

1959 → Umzug in die Große Theaterstraße, nun mit zwei Büros und einem Ausstellungsraum.

1962 → Neues Domizil in den Großen Bleichen. Die Verbraucherzentrale hat jetzt fünf ständige Mitarbeiter. Sie richten in den folgenden Jahren zahlreiche Produktschauen aus. Zum Beispiel: „Geschirrspülmaschine – ja oder nein?“ Oder: „Schlafe nicht beim Bettenkauf.“ Außerdem entsteht in den Räumen eine praktisch und sparsam eingerichtete Musterwohnung.

1971 → Die Verbraucherzentrale hat mittlerweile neun Beratungskräfte. Ein telefonischer Ansgedienst nennt Sonderangebote in Kaufhäusern und Supermärkten.

1974 → Eine Umfrage der Wirtschaftsbehörde ergibt: 87 Prozent der Bevölkerung kennen die Verbraucherzentrale.

1980 → Erstmals nutzt die Verbraucherzentrale das neue

Verbandsklagerecht. Sie muss sich nicht mehr auf Einzelfälle beschränken, um gegen Unternehmen vorzugehen, sondern kann Verstöße gegen Wettbewerbsrecht und Geschäftsbedingungen generell abmahnen.

1984 → Die Beratung wird kostenpflichtig. Bei den Publikationen spiegelt sich die technische Entwicklung wider: Die erste Broschüre über Heimcomputer erscheint.

1986 → Nach dem Reaktorunfall in Tschernobyl gibt die Verbraucherzentrale täglich Merkblätter mit Messwerten und Ernährungsempfehlungen heraus. Im Rahmen eines Projekts wird erstmals Umweltberatung angeboten.

1988 → Die Patientenberatung – die erste in Trägerschaft einer Verbraucherzentrale – nimmt ihre Arbeit auf.

1991 → Schwere Finanzkrise. Die Behörde verweigert den Ausgleich eines Defizits, die Verbraucherzentrale meldet Konkurs an. Der Vorstand handelt mit dem Senat ein Sanierungskonzept aus. Die Arbeit geht in kleinerem Umfang weiter, die Institution ist gerettet.

1995 → Umzug ins „Haus der Verbraucher“ in der Kirchenallee 22.

1996 → 25 feste und 55 freie Mitarbeiter bewältigen mehr als 270.000 Anfragen. Das Budget ist auf 3,63 Millionen Mark gestiegen. Die Verbraucherzentrale hat sich vom „Bürgerinitiativen-Behörden-Gemisch“ (so der damalige Vorsitzende Klaus Tonner) zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen gewandelt.

Die Vorsitzenden

Dr. Elsbeth Weichmann . 1957-1974

Irma Keilhack . 1974-1978

Marlise Nicolaysen . 1978-1980

Christian Rink . 1980-1992

Prof. Dr. Klaus Tonner . 1992-1996

Dr. Marliese Dobberthien . seit 1996

Die Geschäftsführer/innen

Freda von Berg . 1957-1968

Mechthild von Hobe . 1968-1979

Dr. Lothar Maier . 1979-1982

Nikolaus Jürgens . 1982-1991

Dr. Günter Hörmann . seit 1992

Verbraucherzentrale warnt
Wunderpillen & Kilo-Killer
Schlank wird nur der Geldbeutel

Überschrift in der Bild-Zeitung



Christian Schmidt-Burgk,
Fachbereichsleiter
Baufinanzierung

Im Sommer urteilt der Bundesgerichtshof über Hypothekenkredite: Welchen finanziellen Ausgleich dürfen Banken verlangen, wenn Darlehensnehmer den Kredit vorzeitig kündigen? Die bisherige Praxis vieler Banken erweist sich als rechtswidrig. Die Verbraucherzentrale Hamburg bietet deshalb an, die sogenannte **Vorfälligkeitsentschädigung** per Computer zu überprüfen. Die Resonanz ist überwältigend: Täglich gehen Stapel von Kreditverträgen ein. Mit zusätzlichen Kräften können im Lauf des Jahres 3.000 Fälle bearbeitet werden. Und das lohnt sich: Nach Berechnung der Verbraucherzentrale liegen die Forderungen der Banken um 2.000 bis 5.000 Mark zu hoch.

Auch bei den Gebühren, zum Beispiel für Rücklastschriften und Freistellungsaufträge, weisen neue Urteile die **Banken** in die Schranken. Doch zahlreiche Institute weigern sich, zu Unrecht erhobene Gebühren zurückzuzahlen. Für den Kunden geht es um ein paar Mark – für die Banken um Millionen. Die Musterbriefe und Infoblätter der Verbraucherzentrale finden reißenden Absatz.

„Anbei ein Schreiben einer Firma mit suspektem Gewinnversprechen. Dank Ihrer guten Aufklärung falle ich darauf natürlich nicht rein.“

Aus einer Zuschrift an die Verbraucherzentrale. Immer öfter locken Firmen mit angeblichen Gewinnen – ein Trick, um Kunden zum Bestellen zu bewegen.

Energiesparen ist nicht nur gut fürs Klima, sondern auch fürs eigene Konto. **100 Haushalte auf neuen Wegen** heißt ein Projekt im Rahmen der lokalen Agenda 21, an dem sich die Verbraucherzentrale beteiligt. Ziel ist, über mehrere Monate eine nachhaltige Lebensweise zu erproben. Berater erfassen zum Beispiel den Energie- und Wasserverbrauch und zeigen Einsparmöglichkeiten auf: im Schnitt 539 Mark pro Haushalt – oder 1.450 Kilogramm CO₂.

Die Zahl der **Beratungen und Auskünfte** nimmt gegenüber dem Vorjahr um 14 Prozent zu. Sie liegt jetzt erstmals über der Marke von 100.000.

Viel Arbeit also, wie jedes Jahr. Aber auch eine große Feier: Die Verbraucherzentrale Hamburg wird 40! Der **Festakt** findet am 3. September in der Kirchenallee statt, zu den Gratulanten zählt auch Bürgermeister Henning Voscherau. Außerdem wird der neue **Förderverein** vorgestellt, der die Verbraucherzentrale künftig unterstützen soll.



Beim Jubiläum (v. li.): AgV-Präsident Prof. Heiko Steffens, Bürgermeister Henning Voscherau, Vorsitzende Marliese Dobberthien, Geschäftsführer Günter Hörmann



Ernährungs-berater Ralf Alsfeld als Einkaufstrainer

Schluss mit dem Schlussverkauf – diese Forderung der Verbraucherzentrale findet im Sommer ein lebhaftes Medienecho. Entstanden sind Schlussverkäufe, um zweimal im Jahr die Lager von Saisonware zu räumen. Doch es läuft längst anders: Schon Wochen vorher locken die Händler mit herabgesetzten Preisen. Und für den eigentlichen Schlussverkauf wird nachgeordert, oder Billigwaren werden extra hergestellt. Außerdem hat die einschlägige Verordnung absurde Züge: Zum Beispiel dürfen Lederkoffer reduziert werden, Hartschalenkoffer nicht. Die Verbraucherzentrale plädiert für Abschaffung – und für Schnäppchen das ganze Jahr über.

Im Juli startet an der Kirchenallee die **Insolvenzberatung**. Die Verbraucherzentrale ist der erste freie Träger in Hamburg, der diese Dienstleistung anbietet. Ermöglicht haben das EU-Mittel – der Hamburger Senat will zu nächst nichts beisteuern.

Zehnjähriges Bestehen feiert die **Patientenberatung**. Sie war 1988 nach dem Medizin-Skandal „Barmbek/Bernbeck“ entstanden – als Gegenpol zu den mächtigen Ärzteorganisationen. Beim Jubiläum würdigt Gesundheits-senatorin Karin Roth die Pionierarbeit und hebt



Senatorin Karin Roth lobt die Patientenberatung



die Wichtigkeit unabhängiger Stellen hervor, „die weder

Sprachrohr der Leistungserbringer noch der Kostenträger sind“.

Wie viel Energie verbrauchen Kühlschränke, Waschmaschinen und andere **Großgeräte im Haushalt**? Ein Energie-Label muss den Käufern Auskunft geben. Doch viele Händler missachten die Vorschrift, wie eine Kontrolle der Verbraucherzentrale ergibt. Von fast 2.400 Geräten ist ein **Viertel gar nicht gekennzeichnet**, ein Drittel unvollständig.

„Guter Rat wird teuer“, schreibt eine Hamburger Zeitung. Denn die Verbraucherzentrale muss die **Entgelte erhöhen**, zum Beispiel für Rechts- und Versicherungsberatung. Grund: Die Aufgaben nehmen jedes Jahr zu – aber die staatlichen Zuwendungen nicht.

„Lassen Sie einfach die Türen auf und lüften den Schrank zwei bis drei Tage aus.“

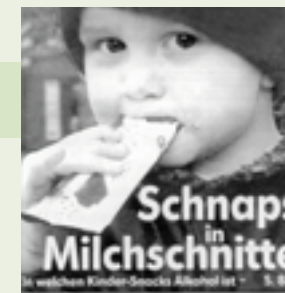
Ein Möbel-Verkäufer zu einem Testkunden der VZ, der nach Schadstoffen gefragt hatte.

Dumping-Konsum

Verbraucherschützer gegen Schlussverkauf

Die Verbraucherzentrale (VZ) Hamburg plädiert gestern dafür, den Winter- und den Sommer-schlussverkauf abzuschaffen. „Der eigentliche Sinn des Schlussverkaufs wird von niemandem mehr erfüllt“, begründen dies die kritischen Mitarbeiter aller Konsumentenlinien. Immerhin gebe es u-

Weg mit dem Schlussverkauf: Bericht in der taz



Morgenpost vom 4.11.1999



Morgenpost vom 16.2.1999

Aufnahmestopp – Schuldnerberatung völlig überlastet

Zehntausend Personen: Verbraucherzentrale kopiert vier Ansturm überlasteter Büros – Monatslange Wartezeiten in Berlin

Welt vom 16.4.1999

Mitte des Jahres schreckt der Bundesfinanzminister Versicherungen und Kunden auf: Künftig sollen Erträge aus **Kapitallebensversicherungen** normal besteuert werden. Übereilt schließen Verbraucher Verträge ab, um sich vermeintliche Vorteile der alten Regelung zu sichern. Bei der Verbraucherzentrale gibt es einen Ansturm auf die Beratung. Doch am Jahresende stellt sich heraus: außer Spesen nichts gewesen. Der Finanzminister zieht das Vorhaben zurück – und viele Kunden bleiben auf nachteiligen Verträgen sitzen.

Immer wieder Lebensmittel: Als Anfang des Jahres **Dioxin in Eiern und Geflügel** entdeckt wird, stehen in der Verbraucherzentrale die Telefone nicht still. Auch als bei einer Pressekonferenz versteckter Alkohol in Kinderlebensmitteln angeprangert wird, ist die Aufregung groß. Ein Hersteller ändert daraufhin die Rezeptur von drei Markenprodukten – sie sind nun „alkoholfrei“.

Der Markt für **Telekommunikation** ist liberalisiert – zügellos gehen einige Anbieter auch mit ihren Kunden um: Sie schicken ihnen überhöhte Telefonrechnungen oder verlangen bei Handy-Verträgen unberechtigte Entgelte.

Schlechte Seiten, gute Seiten zeigen sich bei den kostenpflichtigen **0190-Telefonnummern**. Unseriöse Anbieter wollen Kunden zur Nutzung der teuren Nummern verleiten – hier klärt die Verbraucherzentrale auf und hilft Geschädigten. Zugleich führt sie selbst 0190-Nummern ein, um telefonische Beratung einfacher abzurechnen. Die Statistik zeigt: Mit dem neuen Verfahren zahlen die Anrufer im Schnitt weniger als mit dem Pauschalentgelt vorher.

Der **Etat** der Verbraucherzentrale steigt unterdessen um neun Prozent und liegt erstmals über der Marke von vier Millionen Mark. Vor allem die Eigenträge haben zugenommen – um 25 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

„Die Bundesregierung wurde zum Verkaufsförderer für schlechte Altersvorsorge. Wir Verbraucherschützer hatten kaum Zeit zum Protest – so groß war die Beratungsnachfrage.“

Aus dem Jahresbericht 1999



Druckfrisch: Publikationen im Jahr 1999



Fahndung der „Preis-Polizei“

Verbraucherzentrale mehr Läden ab, die Waren nicht ausrechnen

Überschrift aus dem Jahr 2000 – die Verbraucherzentrale hat kontrolliert, ob Läden den Preis an die Waren schreiben

Die Energieberater auf der Messe „Du und Deine Welt“

Bovine Spongiforme Enzephalopathie – nie gehört? Besser bekannt ist die Rinderkrankheit unter dem Kürzel **BSE**. Bislang waren vor allem britische Tiere betroffen. Aber am 24. November wird der erste deutsche BSE-Fall registriert. Das heißt: Auch hiesiges Rindfleisch ist nicht mehr unbedenklich. Die Verbraucher sind alarmiert. Die Zahl der Anfragen bei der Ernährungsberatung der Verbraucherzentrale verdreifacht sich, eine kostenlose Telefonhotline wird eingerichtet. Tagesaktuelle Informationen stellen die Berater ins Internet, aber auch die gedruckte Broschüre zu BSE wird wöchentlich überarbeitet. Sie nennt außerdem Alternativen: Bezugsadressen für Öko- und Markenfleisch.

Mit befristeten Mitteln des Senats kann die Verbraucherzentrale ihre **Insolvenzberatung** ausbauen. Doch der Bedarf ist damit noch lange nicht gedeckt. 70.000 Haushalte in Hamburg sind überschuldet, alle Beratungsstellen führen lange Wartelisten. Die Verbraucherzentrale musste im Vorjahr ihre Liste schon im April schließen.

Immer mehr Verbraucher machen sich Gedanken über ihre Altersvorsorge. Aber auch Sparer, die einfach eine größere Summe anlegen wollen, wenden sich lieber an die Verbraucherzentrale als an ihre Hausbank. Deshalb entsteht der neue **Fachbereich Geldanlage**. Bilanz nach einem Jahr: 430 ausführliche Beratungen, diverse Kurzberatungen und Seminare – die Nachfrage ist groß.

Das neue **Fernabsatzgesetz** schafft Transparenz bei Internet-Angeboten. Kunden haben ein zweiwöchiges Widerrufsrecht. Und die Klagebefugnis der Verbraucherverbände wird erweitert. Davon macht die Verbraucherzentrale Hamburg umgehend Gebrauch und mahnt vier Verstöße ab. Das ist nicht viel angesichts des wachsenden Internet-Handels – aber doch ein Anfang.

Im November wird der **Verbraucherzentrale Bundesverband** gegründet – die neue Dachorganisation der deutschen Verbraucherzentralen und -verbände. Die Förderung der Landeszentralen durch das Bundeswirtschaftsministerium läuft aus. Hamburg hatte zuletzt immerhin noch 140.000 Mark bekommen. Wieder ein Posten, der durch höhere Eigeneinnahmen und Einsparungen ausgeglichen werden muss.

Bewährt: Die Verbraucherzentrale als Patientensprecher in Hamburger Krankenhäusern



Der erste deutsche BSE-Fall war der Startpunkt der größten deutschen Lebensmittelkrise und zugleich der Agrar- und Konsumwende.

Silke Schwartau, Leiterin der Fachabteilung Ernährung in der Verbraucherzentrale Hamburg



Das Jahr 2001 war ein Markstein der Verbraucherpolitik in Deutschland. Erstmals führte ein Bundesministerium den Verbraucherschutz im Namen.

Dr. Günter Hörmann



Verbraucherrechte durch boxen: Geschäftsführer Günter Hörmann mit Verbraucherschutzministerin Renate Künast

Die BSE-Krise geht weiter, **Ernährung ist ein Top-Thema** bei den Anfragen. Die Verbraucherzentrale fordert Lebensmittel ohne Gesundheitsrisiko, außerdem mehr Durchblick am Verkaufstresen. Und sie klärt über die Vorteile von Bio-Produkten auf, zum Beispiel bei den Bio-Erlebniswochen im August. Stark nachgefragt ist eine Broschüre, die Bezugsadressen für Öko-Waren aus der Region auflistet.

Immer mehr Menschen nutzen **Computer und Handys** – das ruft auch betrügerische Geschäftemacher auf den Plan. Sie schieben Internet-Surfen zum Beispiel Dialer unter, manipulative Programme, die Internet-Einwahlen über eine Rufnummer mit horrenden Gebühren leiten. Die Nutzer sind arglos, bis die nächste Telefonrechnung eintrifft, die in die Tausende geht.

Abmahnungen erweisen sich einmal mehr als scharfes Schwert. Firmen, die unzulässige Telefonwerbung betreiben, Wochenmarkthändler, die Käfigeier als Freiland-Produkte feilbieten, unseriöse SMS-Versender, die

auf überbeuerte Rückrufe der Empfänger spekulieren – sie alle bekommen Post von der Verbraucherzentrale. Gut 120 Verfahren werden in diesem Jahr abgeschlossen, meistens geben die „Ermahnten“ eine Unterlassungserklärung ab.

Ende des Jahres schließt die Verbraucherzentrale eine Recherche in EU-Ländern ab: Wie transparent ist das Gesundheitswesen, was erfahren Patienten über die **Qualität von Kliniken**, was geschieht mit Beschwerden? Ergebnis: Deutschland könnte von anderen Ländern viel lernen – wenn es denn wollte.

Der **Euro** wirft seinen Schatten voraus: Am 1. Januar 2002 kommt das neue Bargeld. Die Verbraucherzentrale beobachtet schon jetzt die Preise – um Erhöhungen unter dem Deckmantel der Währungsumstellung später auch nachweisen zu können.



Die Patientenberaterinnen Lena Westin (Schweden) und Charlotte Henkel (Hamburg) bei der Tagung „Transparenz im Gesundheitswesen“

Verbraucher-Zentrale Hamburg e.V.



Autofreie Lange Reihe: Die Verbraucherzentrale koordiniert den Aktionstag am 22. September 2001





Hamburger Abendblatt vom 10.4.2002



Silke Schwartau, Abteilungsleiterin Ernährung, setzt sich für regionale Lebensmittel ein.



Die Verbraucherzentrale fordert Nachbesserungen beim Gesetz über Telefon-Mehrwertdienste

Die Ausgabe des Euro-Bargelds verläuft weitgehend reibungslos. Aber etliche Anbieter nutzen die Umstellung für Preiserhöhungen und machen den Euro zum **Teuro**. Auf ihrer Internetseite listet die Verbraucherzentrale die Preistreiber auf. In vielen Fällen nehmen Anbieter die Erhöhungen zurück.

Im Sommer wird in einigen Lebensmitteln Nitrofen entdeckt, ein verbotenes Pflanzenschutzmittel. Betroffen ist vor allem Bio-Ware. Die Verbraucherzentrale Hamburg gibt die **Nitrofen-Warnliste** heraus. Als einzige Institution nennt sie die belasteten Produkte mit Markennamen und Mindesthaltbarkeitsdatum – und bricht so das Kartell des Schweigens.

Niemand hatte mit den massenhaften und massiven Preiserhöhungen im Handel, bei Dienstleistungen und in der Gastronomie gerechnet. Und niemand hatte mit der Wut der Verbraucher gerechnet, die beinahe in einen Käuferstreik traten. Eine Reaktion des diesmal wirklich ‚mächtigen‘ Verbrauchers.

Edda Castelló, Leiterin der Abteilung Recht und Finanzdienstleistungen über die Euro-Einführung

„Meine Telefonrechnung ist zu hoch“, klagen immer mehr Verbraucher. Der Grund sind oft unseriöse oder betrügerische Machenschaften mit Mehrwertdiensten, zum Beispiel 0190-Nummern. Außerdem funktioniert der Wettbewerb auf dem Telefonmarkt noch nicht. Die Verbraucherzentrale reagiert: Seit Jahresbeginn arbeitet die neue **Fachgruppe Telekommunikation**. Die Berater sind juristisch qualifiziert und kennen sich mit der Technik aus. Denn nur wer die technischen Zusammenhänge versteht, kann die juristischen Fragen lösen.

Ebenfalls neu: die **Beratung zur ethischen Geldanlage**, der Rechenservice zur Umschuldung und die **Energieberatung in den Bezirken** – mit Stützpunkten in Fuhlsbüttel, Harburg und Bergedorf.

Geschäftemacher nutzen die Not von Arbeitssuchenden aus und locken mit hohen **Nebenverdiensten**. Interessenten sollen zunächst bezahlen – und erhalten dann wertlose Empfehlungen. Die Verbraucherzentrale präsentiert die Namen unseriöser Firmen bei einer Pressekonferenz und stellt die Liste anschließend ins Internet.

Telefon-Mehrwertdienste, neue Folge: Ein Gesetz soll Missbrauch eindämmen. Doch den Verbraucherschützern gehen die Regelungen nicht weit genug. Sie fordern: nachbessern! Immerhin: Gegen unerbetene Faxwerbung bietet das Gesetz eine bessere Handhabe. Gegen Jahresende flauen entsprechende Beschwerden bei der Verbraucherzentrale ab.

Hamburg stöhnt unter der Sommerhitze – und viele Restaurant-Gäste wundern sich über die stolzen Preise für Mineralwasser. Im Schnitt 7,76 Euro pro Liter, wie die Verbraucherzentrale ermittelt hat. Ein Liter Leitungswasser kostet dagegen nicht mal einen Cent. An heißen Tagen sollen die Restaurants deshalb **ein Glas Wasser frei** anbieten, fordern die Verbraucher-

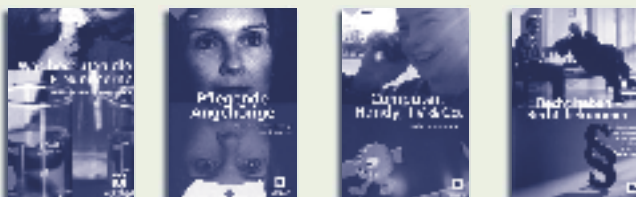
schützer. Außerdem weisen sie auf den „Mineralwasser-Tourismus“ hin: Lkw transportieren Flaschen über Tausende von Kilometern nach Hamburg, obwohl es hochwertige Wässer in der Region gibt.

Zur Jahresmitte übergibt die Stadt die **Schuldner- und Insolvenzberatung** ausschließlich an freie Träger. Die Verbraucherzentrale ist weiter dabei und stellt zusätzliche Berater ein.

Die Nutzung der **Internetseite** www.vzhh.de nimmt erneut zu: mehr als eine halbe Million Besuche, mehr als vier Millionen Seitenabrufe. Die Beratungskontakte steigen auf rund 150.000. Und beim Jahresergebnis schreibt die Verbraucherzentrale nach mehreren „roten“ Jahren wieder schwarze Zahlen.

Das Infozentrum ist die Visitenkarte und Drehscheibe der Verbraucherzentrale. Die Zahl der Besucher stieg gegenüber dem Vorjahr um 13 Prozent.

Barbara Heidemann, Leiterin des Infozentrums



Druckfrisch: Neue Ratgeber im Jahr 2002

Top-Neben-Verlust

Geschäft mit der Arbeitslosigkeit: Verbraucher-Zentrale gibt Liste mit unseriösen Firmen heraus, die lukrativen Nebenjobs versprechen

Die Werbung kliebt am Arbeitsplatz. Wer geduldet auf die Ökonomie wartet, wird von zu nichter unerschütterlichen Beweisen, in Bränden und Bekanntheit. Darunter, sagt Müller, habe er „unser ganzes Adressbuch durchgesehen, und am Ende haben wir keine Firmen mehr“. Das Druckkennzeichen seiner Arbeit ist ein offenes Buch. „Ich habe es in der Hand“, sagt er, „und es ist ein Buch, das man nicht ohne es nicht lesen kann.“

Bank-Kredite: Je ärmer, desto teurer

Verbraucherzentrale blogt: Hamburger Geschäftskunde an

Morgenpost vom 11.3.2004

In einigen Hamburger Geschäften müssen arme Kunden fürs gleiche Produkt mehr bezahlen als reiche. Gibt's nicht? Doch, die **Banken** verfahren so, wie eine Untersuchung der Verbraucherzentrale zeigt. Wer wenig verdient, zahlt für Ratenkredite höhere Zinsen. Außerdem ist das Girokonto teurer. Und wer nur eine kleine Summe anlegen kann, muss sich mit schwächerer Rendite begnügen. Urteil aus Sicht des Verbraucherschutzes: diskriminierend und ungerecht!

Mit voller Energie widmet sich die Verbraucherzentrale den steigenden **Gaspreisen**. Sie ruft dazu auf, die Erhöhung nicht zu bezahlen – bis der Versorger nachgewiesen hat, dass seine Preise angemessen sind. Grundlage ist ein BGB-Paragraf, der bis dahin wenig beachtet war. Das Echo bei Verbrauchern und Medien ist enorm.

Für den Erhalt der Verbraucherzentrale würde ich an einer Demonstration sofort teilnehmen. Werde dort schon Jahrzehnte bestens beraten.

Aus dem Briefe eines Verbrauchers



Faltblatt und Ratgeber im neuen Corporate Design der deutschen Verbraucherzentralen

Die Kunden sind zu Recht über die Drücker-Methoden mancher Telefongesellschaften erbost. Ein Dorn im Auge ist uns auch das völlig unzureichende Beschwerdemanagement nahezu aller Unternehmen.

Hans Fluhme, Telekommunikationsexperte der Verbraucherzentrale

Vor dem **Europäischen Gerichtshof** gewinnt die Verbraucherzentrale Hamburg einen mehrjährigen Rechtsstreit. Gegner: der Telefonanbieter O2/Viag Interkom. Das Unternehmen hatte bei der Euro-Umrechnung seine Tarife gerundet – für die meisten Kunden bedeutete das eine Preiserhöhung. Das sei rechtswidrig, befanden die Richter. Es war die erste Klage einer deutschen Verbraucherzentrale auf europäischer Ebene.

Nach wie vor arbeitet unter dem Dach der Verbraucherzentrale Hamburg die größte unabhängige **Patientenberatung** in Deutschland. Fast 3.500 Beratungen werden in diesem Jahr gezählt. Und in mittlerweile fünf Hamburger Krankenhäusern sind die Berater als Patientenfürsprecher eingesetzt.

Alle Verbraucherzentralen und der Bundesverband erhalten ein neues **Corporate Design**. Und der Name schreibt sich ab jetzt ohne Bindestrich.



Schnäppchenjäger in der Kostenfalle

Altkassensatz: Spärrisiko Produkte in Grundpackungen und Ilbertessen.

G... (Small text, partially illegible)



Verbraucherzentrale gegen Mogelpackungen: die Morgenpost berichtet

Auf dem Markt für **Telekommunikation** hält die Wildwest-Stimmung an. Die Verbraucherzentrale knöpft sich in diesem Jahr fast jeden namhaften Anbieter vor und kann schlimme Auswüchse bei den Geschäftsbedingungen und bei der Werbung unterbinden. Schwierig ist das Vorgehen gegen **unerlaubte Telefonwerbung**. Viele Verbraucher ärgern sich und legen auf. Doch das reicht nicht, um anschließend auf Unterlassung zu klagen. Die Kunden müssten zum Schein auf das Angebot eingehen – eine Mühe, die kaum jemand auf sich nehmen will.

Nicht kleckern, sondern klagen: Im April gehen 54 Kunden wegen der hohen Gaspreise gerichtlich gegen E.ON Hanse vor. Der Energieversorger soll seine Kalkulation offenlegen. Koordiniert wird die **Sammelklage** von der Verbraucherzentrale – eine Chance, die drastischen Preisanhebungen des Monopol-Versorgers zu überprüfen.

Verbraucher klagen gegen hohe Gaspreise



Lübecker Nachrichten, 16.4.2005

Nepp goes online. Die Verbraucherrechtsberatung hat es zunehmend mit Abzocke im Internet zu tun.

Jahresbericht 2005

Wir packen es – nach dieser Devise verfahren offenbar trickreiche Hersteller. Sie lassen Verpackung und Preis einer Ware gleich, reduzieren aber den Inhalt. Eine versteckte Preiserhöhung also. Die Verbraucherzentrale Hamburg stellt die Anbieter der **Mogelpackungen** ins Internet. Einige Hersteller nehmen daraufhin die Erhöhung zurück oder verbessern zumindest die Kennzeichnung.

Apropos **Internet**: Die Seite www.vzhh.de hat inzwischen fast 1,2 Millionen Besuche und mehr als acht Millionen Seitenabrufe – ein Steigerung um 58 Prozent gegenüber dem Vorjahr.



Mit der ersten Sammelklage gegen einen Energieversorger wurde in Hamburg ein Meilenstein im Verbraucherschutz gesetzt.

Dr. Günter Hörmann, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Hamburg



Rein in die Kartoffeln: Engagement für die beliebte Sorte „Linda“

Nutzen statt besitzen – schon die Umwelt und den Geldbeutel

Werbung für einen neuen Online-Führer der Verbraucherzentrale. Er soll das Mieten, Leihen und Teilen fördern, zum Beispiel bei Gartengeräten, Werkzeug oder Autozubehör.



Besuch von Verbraucherschutz-Senatorin Birgit Schnieber-Jastram

Schokologie – ein neues Schulfach. Die Verbraucherzentrale geht mit einem Workshop an Hamburger Schulen. Thema: **fairer Handel** am Beispiel von Kakao und Schokolade. Das Angebot gehört zur bundesweiten Kampagne „Echt gerecht“. Außerdem stellt die Verbraucherzentrale Einkaufsquellen für fair gehandelte Produkte ins Internet und zeigt eine Ausstellung zum Energiesparen: „Die stillen Stromverbraucher.“

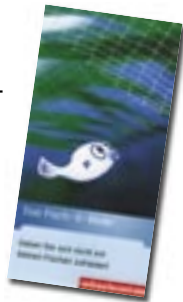
Kaum geklagt, schon gewonnen: Elf Kunden der Hamburg-Mannheimer, die ihre **Lebensversicherung** gekündigt haben, bekommen prompt mehr Geld zurück. Im Schnitt sind es 570 Euro pro Vertrag. Die Verbraucherzentrale hatte die Klage organisiert und sich dabei auf Urteile des Bundesgerichtshofs gestützt. Mehrere Millionen Kunden können demnach eine Nachzahlung aus gekündigten Lebensversicherungsverträgen beanspruchen. Doch die Versicherer setzen lieber auf Abwimmeln, Hinhalten, Vertrösten.

Die Sammelklage gegen E.ON Hanse vor dem Landgericht läuft unterdessen weiter. Erstmals wird ein Versorger in Deutschland zur Vorlage der **Gaspreis-Kalkulation** gezwungen. Doch an entscheidenden Stellen sind die Unterlagen geschwärzt.

Beim Fischkauf können umweltbewusste Kunden künftig ein Lineal anlegen: das „**Fisch-O-Meter**“ der Verbraucherzentrale. Damit lässt sich erkennen, ob Meeresfische so groß sind, dass sie sich vor dem Fang vermehren konnten.



Das verhindert Raubbau an der Natur und schützt die Bestände in Nord- und Ostsee. Eine Stichprobe der Verbraucherzentrale bestätigt: Noch werden zu viele Baby-Fische verkauft. So boten zehn von elf Hamburger Fischgeschäften Schollen an, die zu klein waren.



Platt snacken – regional eeten.

Motto für die Theater-
nacht im Ohnsorg-
Theater, bei der die
Verbraucherzentrale
Köstlichkeiten aus
der Region serviert

TV 250 STRITTIGE KÜNDIGUNGEN

Sammelklage gegen Sender Premiere

Streit um angeblich nicht zurückgesandte Zugangskarten für das Bezahlfernsehen. Verbraucherzentrale vertritt Ex-Abonnenten. Sender weist Vorwürfe zurück.

Mit der Klage wird ein Gesamtbetrag von rund 3600 Euro gefordert. Nach Aufhebung der Verbraucherzentrale gilt eine Umkehr der Beweislast. Die Organisation will dem Gericht die 150 Erklärungen vorlegen und sich auf das Zeugnis der Post berufen, die die Möglichkeit eines solchen Briefschwands bei einem Empfänger definitiv ausschließt. Wird Prominenz zur Zahlung verurteilt, bekommen die Verbraucher ihr Geld zurück.

Information, Beratung und Vertretung

Die Verbraucherzentrale Hamburg hat 40 fest angestellte und 62 freie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (31.12.2006). Sie informieren, beraten und vertreten Verbraucherinnen und Verbraucher auf (fast) allen Gebieten: Verbraucherrecht, Telefon und Internet, Finanz-

dienstleistungen und Versicherungen, Schulden, Baufinanzierung, Patientenschutz, Ernährung, Energie und Umwelt. Dabei reichen die Instrumente vom Internet über die persönliche Beratung bis zur Sammelklage.

Nachgefragt: Verbraucherarbeit in Zahlen

2006		Veränderung zum Jahr 1997
60.275	Persönliche Kontakte	+ 58 %
74.684	Telefonische Beratungen	+ 29 %
16.006	Schriftliche Beratungen	+ 161 %
142.000	Verkaufte Publikationen (Infozentrum und Versand)	+ 9 %
255	Vorträge, Kurse, Seminare mit...	+ 47 %
6.220	Teilnehmern	+ 21 %
19.000	Kontakte auf Ausstellungen und Messen	+ 113 %
52	Verbraucher in Schieds- und Schlichtungsverfahren vertreten	- 83 %
521	Außergerichtliche Insolvenzverfahren abgeschlossen**	-
292	Abmahn- bzw. Verbandsklageverfahren wegen unrechtmäßiger Vertragsbedingungen abgeschlossen	+ 7200 %
94	Abmahn- bzw. Verbandsklageverfahren wegen irreführender Werbung oder sonstigen Verstößen abgeschlossen	+ 124 %
3.649	Kontakte mit Presse, Hörfunk und Fernsehen	- 6 %
323.153	Gesamtkontakte ohne Internet*	+ 29 %
1.580.794	Besucher auf der Internetseite**	-
1.903.947	Gesamtkontakte*	-

* nicht in der Statistik enthaltene Kontakte: unentgeltlich abgegebene Publikationen Internet-Seitenabrufe Kontakte mit Anbietern, Behörden, Ministerien, Verbänden Teilnahme an Anhörungen und wissenschaftlichen Tagungen

** 1997 nicht vorhanden

→ Eingemischt: Gremienarbeit

Wie David gegen Goliath kommen sich Interessenvertreter der Verbraucher manchmal vor. Da ist es gut, Kooperationspartner zu haben. Auch die Verabredung gemeinsamer Aktionen

mit den anderen Verbraucherorganisationen wird immer wichtiger. Verbands- und Gremienarbeit gehört daher für die Verbraucherzentrale zur Basis wirksamer Interessenvertretung.

Mitwirkung in Gremien und Kooperationen

- Arbeit und Klimaschutz-Initiative Hamburg
- Arbeitskreis Cotton
- Arbeitskreis Lebensmittel und Ernährung (Verbraucherzentralen)
- Arbeitskreis Lebensmittelüberwachung (BSG, Institut für Hygiene und Umwelt, Verbraucherzentrale)
- Arbeitskreis Verbraucherschutz Hamburg der Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz
- Arbeitskreis Verbraucherzentralen im Verbraucherzentrale Bundesverband
- Bund der Versicherten
- Ethik-Kommission bei der Ärztekammer Hamburg
- Freundeskreis zur Rettung alter Kartoffelsorten
- Hamburgische Anstalt für Neue Medien (HAM): Vorstand
- Hamburgischer Datenschutzbeauftragter
- Handelskammer Hamburg: Einigungsstelle für Wettbewerbssachen
- Institut für Finanzdienstleistungen (IFF), Hamburg
- Institut für Markt, Umwelt und Gesellschaft (imug), Hannover
- Koordinationstreffen Umweltberatung Hamburg (BSU, Bezirksämter, Verbraucherzentrale)

- Projektgruppe Arzneimittel-Informations-Netzwerk
- Rundfunkrat des NDR
- Stiftung Warentest, Kuratorium: Vorsitz
- Unabhängige Patientenberatung Deutschland (URB), Beratungsstelle Hamburg
- Verlagsgruppe der Verbraucherzentralen

Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

- Arbeitsrechtliche Vereinigung Hamburg e.V.
- Behindertenarbeitsgemeinschaft Harburg e.V.
- Europa Union e.V.
- Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e.V.
- Institut für angewandte Verbraucherschutzforschung (IFAV) e.V.
- Norddeutsches Insolvenzforum e.V.
- Stiftung Zukunftsrat Hamburg e.V.
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Patientenstellen e.V. (assoziiertes Mitglied)

Stand: 1.3.2007

→ Solides Fundament

Die Verbraucherzentrale ist Anwältin aller Hamburger Verbraucherinnen und Verbraucher. Ihr Mandat bezieht sie von ihren Mitgliedsverbänden: Gewerkschaften, Wohlfahrtsverbänden und Mietervereinen, Frauen-, Verbraucher-, Umwelt- und Bildungsorganisationen.

Die Verbraucherzentrale ist parteipolitisch unabhängig – Parteien sind nicht Mitglied.

26 Verbände als ordentliche Mitglieder der Verbraucherzentrale Hamburg (Vorjahr: 25)

- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Hamburg
- Behindertenarbeitsgemeinschaft Harburg
- Bund der Versicherten
- Deutscher Beamtenbund, Landesbund Hamburg
- Deutscher Familienverband, Landesverband Hamburg
- Deutscher Frauenring, Landesverband Hamburg
- Deutscher Gewerkschaftsbund, Kreis Hamburg
- Deutscher Hausfrauen-Bund, Berufsverband der Haushaltsführenden, Landesverband Hamburg
- Diakonisches Werk in Hamburg
- Europa Union, Landesverband Hamburg
- FETIG, Verein zur Förderung der Effizienz und Transparenz im Gesundheitswesen
- Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft, Landesverband Hamburg
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Hamburg

Die Einzelmitglieder sind verbraucherpolitisch besonders engagierte Personen.

Seit 1997 gibt es außerdem den Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Hamburg e.V., der 13 Mitglieder und mehr als 250 registrierte Förderinnen und Förderer hat.

- Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung
- Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für Behinderte
- Hamburger Volkshochschule
- Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie, Bezirk Hamburg
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands, Stadtverband Hamburg
- Landfrauenverband Hamburg
- Mieter helfen Mietern, Hamburger Mieterverein
- Mieterverein zu Hamburg von 1890

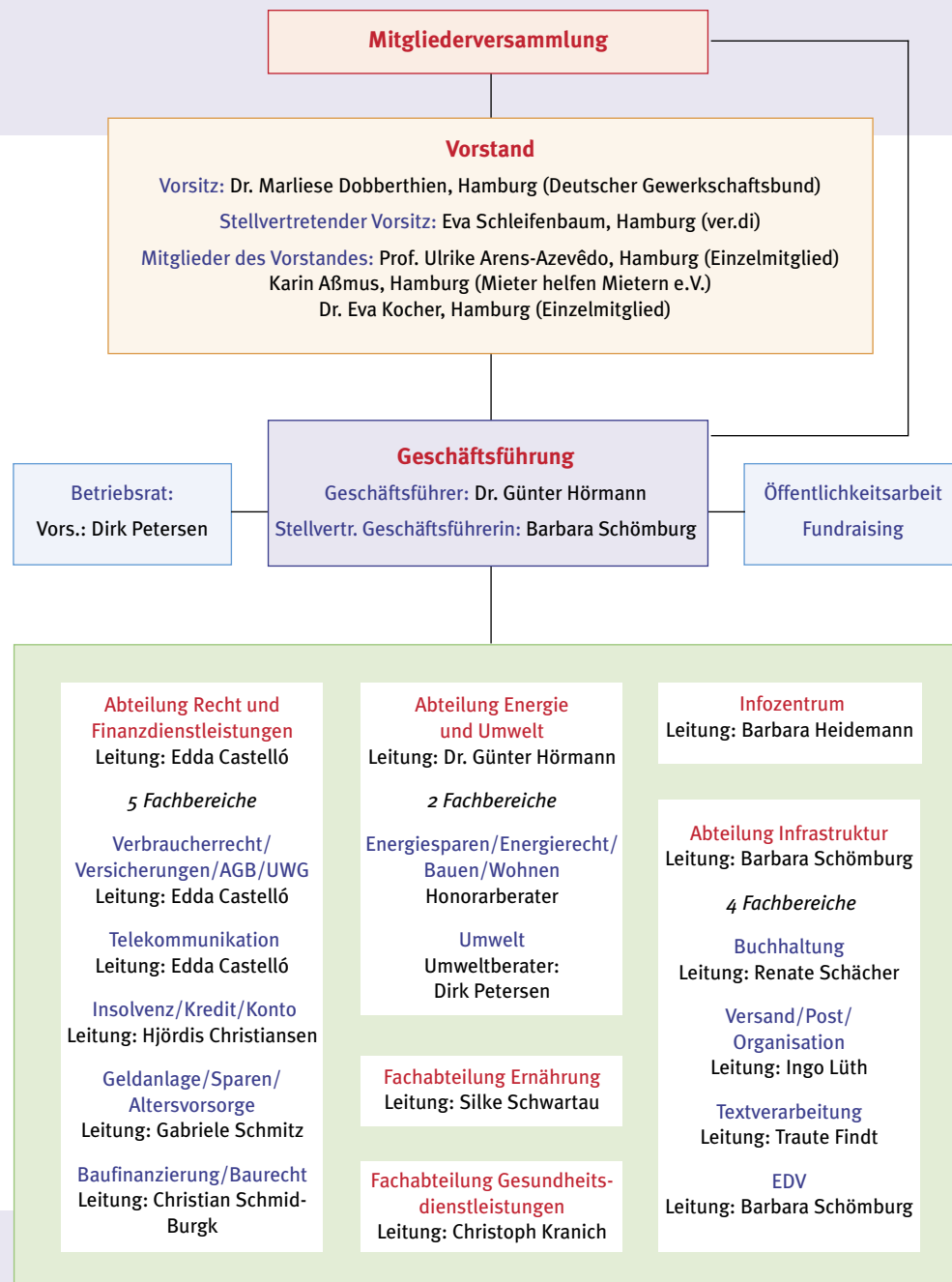
- Nutzmüll
- TRANSNET Gewerkschaft, Ortsverwaltung Hamburg
- Umschalten
- ver.di, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hamburg
- Verein Hamburger Hausfrauen

Stand: 31.12.2006

Die Einzelmitglieder

- Prof. Ulrike **Arens-Azevêdo**
- Peter **Boldebuck**
- Prof. Dr. Eike **von Hippel**
- Dr. Eva **Kocher**
- Bernd **Leptihn**
- Prof. Dr. Lothar **Maier**
- Christine **Maring**
- Nicolas **Peerenboom**
- Claus **Popp**
- Prof. Dr. Udo **Reifner**
- Christian **Rink**
- Prof. Dr. Klaus **Tonner**
- Dr. Klaus **Willenbruch**

Die Organisation auf einen Blick



Gesamtzahl der Beschäftigten: 102, davon 40 Festangestellte

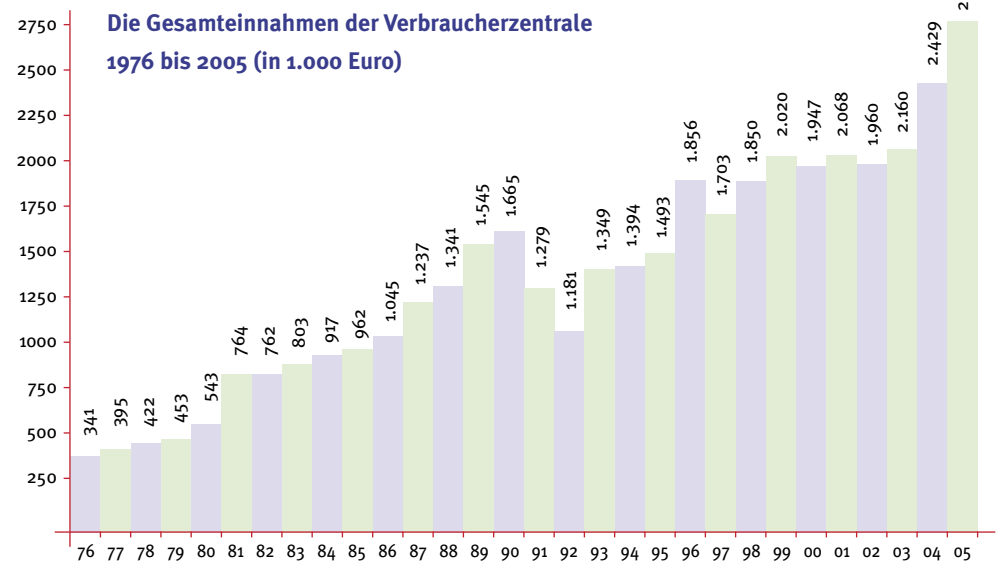
Stand: 31.12.2006

Budget auf fast 2,8 Millionen Euro gestiegen

Die Verbraucherzentrale hat heute drei Finanzquellen: Staat, Verbraucher und Anbieter. Die staatlichen Zuschüsse nehmen bei der Projektfinanzierung zu, stagnieren aber bei der Grundfinanzierung. Die Verbraucher tragen zunehmend zu den Einnahmen bei. Die anbietende Wirtschaft leistet einen immer noch kleinen Beitrag.

Die Verbraucherzentrale Hamburg begann 1957 mit einem Etat von 25.000 Mark, stand 1997 bei 1,7 Mio. Euro und erreichte 2005 mit fast 2,8 Mio. Euro das höchste Budget in ihrer Geschichte. Sie lag damit unter den deutschen Verbraucherzentralen auf Platz 8, obwohl Hamburg bei der Einwohnerzahl Platz 13 einnimmt.

Die Gesamteinnahmen der Verbraucherzentrale 1976 bis 2005 (in 1.000 Euro)



Dreh- und Angelpunkt: die Grundzuwendung der Stadt

Zum Wachstum trugen sowohl staatliche Zuwendungen als auch Eigeneinnahmen bei. Von 1997 bis 2005 stiegen die staatlichen Zuwendungen von 1,09 auf 1,84 Mio. Euro. Dabei nahm vor allem die Projektförderung zu, die Grundfinanzierung dagegen, also die institutionelle Förderung der Wirtschaftsbehörde bzw. heute der Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz stieg zwischen 1997 und 2005 nur geringfügig von 439.000 Euro (858.000 DM) auf 445.700 Euro. In jüngster Zeit war diese sogar rückläufig. Betrug sie 2004 noch 474.000 Euro, sank sie 2006 auf 400.000 Euro, den niedrigsten Stand seit 1986!

Dabei ist die institutionelle Zuwendung der Dreh- und Angelpunkt des Budgets der Verbraucherzentrale. Sie gibt ihr die Flexibilität und Unabhängigkeit, die sie für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben braucht. Hamburg lag mit 26 Cent je Einwohner bei der Grundförderung nur an achter Position unter den 16 Verbraucherzentralen. 2006 sank der Hamburger Wert auf 23 Cent.

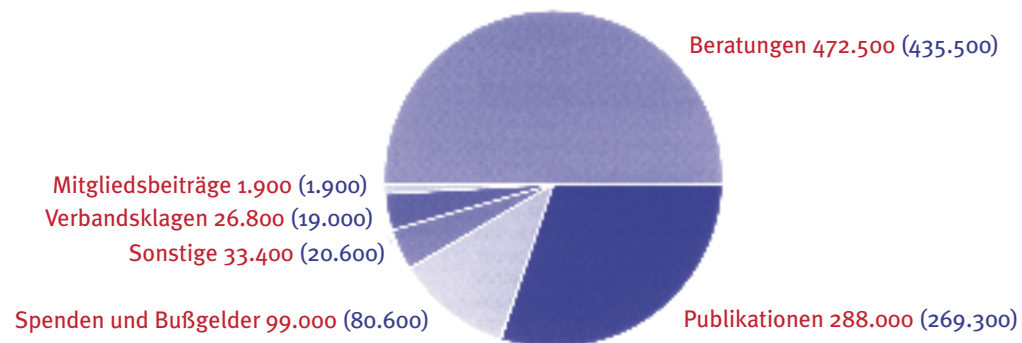
Für die Zukunft ist dringend geboten, dass die Stadt Hamburg die Zuwendung erhöht und zu den führenden Bundesländern aufschließt.

... Projektförderung und Eigeneinnahmen

Die Projektzuwendungen der Stadt stiegen von 1997 bis 2005 von 438.000 Euro auf 1,025 Mio. Euro. Während die Mittel für die Patientenberatung abnahmen und für die Umweltberatung stagnierten, erfuhr die Insolvenzberatung – seit Übertragung dieser Aufgabe auf freie Träger im Jahr 2003 – eine immer stärkere Unterstützung in Gestalt von

Fallpauschalen. Die Insolvenzberatung war 2005 mit einem Etat von 572.000 Euro der größte Fachbereich der Verbraucherzentrale.

Die Eigeneinnahmen wuchsen von 616.000 Euro (1997) auf 922.000 Euro (2005). Dabei setzen sich die Eigenfinanzquellen wie folgt zusammen:



Zusammensetzung der Eigeneinnahmen 2005 in Euro
(in Klammern: Zahlen vom Vorjahr)

... Der Beitrag der anbietenden Wirtschaft

Seit 1994 werden auch Unternehmen der anbietenden Wirtschaft um Spenden gebeten, unter drei Voraussetzungen: 1. Bedingungslosigkeit – kein Sponsoring, 2. keine Werbung mit der Spende, 3. Transparenz – Veröffentlichung im Jahresbericht der Verbraucherzentrale. Anbieter tragen auch durch Vertragsstrafen in AGB- und UWG-Verfahren zur Gesamtfinanzierung bei. 1996 betrug der

Anteil der Anbieter an den Eigeneinnahmen 3 Prozent und an den Gesamteinnahmen 1 Prozent, 2005 lagen diese Kennzahlen bei 5,8 Prozent bzw. 1,9 Prozent. Da die anbietende Wirtschaft häufig Verursacher der Verbraucherprobleme ist, aber auch Nutznießer der Wettbewerbsförderung durch die Verbraucherzentrale, sollte sich dieser Anteil perspektivisch erhöhen.

Impressum

Herausgeber

Verbraucherzentrale Hamburg e.V.
Kirchenallee 22
20099 Hamburg
Telefon 040 / 24 83 20
Fax 040 / 24 83 22 90
E-Mail: info@vzhh.de
Internet: www.vzhh.de

Verantwortlich

Dr. Günter Hörmann

Text und Redaktion

Detlev Brockes

Gestaltung

Kommunikation und Design
Ruth Freytag

Fotos

Verbraucherzentrale Hamburg

Druck

Bartelsdruckt. Lüneburg

Erscheinungsdatum

März 2007

Auflage

2.000 | gedruckt auf 100% chlorfrei gebleichtem Papier

Wir danken Christian Steinberg,
der ING DiBa AG, der Sparda-Bank Hamburg eG,
der Prohyp GmbH, der Harry-Brot GmbH,
der Fielmann AG und der LBS Bausparkasse Hamburg AG
für die Unterstützung anlässlich unseres Jubiläums.

**Die Verbraucherzentrale Hamburg bietet
Informationen, Beratung, Rechtsvertretung,
Vorträge und Publikationen zu (fast) allen
Themen, die Verbraucherinnen und
Verbraucher interessieren:**

- Verbraucherrecht
- Telefon und Internet
- Versicherungen
- Konto und Kredit
- Schulden und Insolvenz
- Altersvorsorge und Geldanlage
- Bauen und Wohnen
- Baufinanzierung
- Ernährung und Lebensmittel
- Umwelt und Produkte
- Energiesparen und Energiepreise
- Patientenschutz und Krankenversicherung

Verbraucherzentrale Hamburg e.V.
Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg
Telefon 040 / 24 83 20 | Fax 040 / 24 83 22 90
E-Mail: info@vzhh.de
Internet: www.vzhh.de

Infozentrum: Mo bis Fr 10 - 18 Uhr