



verbraucherzentrale

Hamburg

JAHRESBERICHT 2023

Themen, Zahlen und Finanzen

Liebe Leserin, lieber Leser,

Verbraucherschutz und die Verbraucherberatung sind immer auch getrieben von Krisen. Krisen machen Fehler im System sichtbar und können Impulse für Veränderungen geben. Ob Tschernobyl, die Finanz- oder die Flüchtlingskrise und zuletzt die Corona-Pandemie: Die Verbraucherzentralen verfügen über langjährige Erfahrung damit, den Menschen in solchen schwierigen Situationen rasch und unbürokratisch mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.

Selten kam aber so vieles zusammen wie im Jahr 2023. Der andauernde Krieg in der Ukraine trieb die Energiepreise auch in der ersten Jahreshälfte auf historische Höchststände. In der Folge verteuerten sich viele Konsumgüter und Dienstleistungen. Wir hatten alle Hände voll zu tun, den Ratsuchenden dabei zu helfen, mit ihrem Einkommen auszukommen. Wie genau, das können Sie ausführlich auf einer Doppelseite in diesem Jahresbericht nachlesen.

Daneben zeigen die aktuellen Extremwetterereignisse, dass die Klimakrise hierzulande angekommen ist und andauert. Mit einer Mitteltemperatur von 10,6 °C war 2023 in Deutschland das bisher wärmste Jahr seit 1881. Die Verbraucherzentrale Hamburg engagierte sich stark, die Energiewende in Hamburg voranzutreiben und so im Rahmen ihrer Möglichkeiten mitzuhelfen, dieser Entwicklung entgegenzuwirken. Gut 14 Tausend Beratungskontakte in der Abteilung Energie, Klima und Umwelt konnten wir im gesamten Berichtsjahr verzeichnen.

Gerade im Zusammenhang mit der Klimakrise und den damit verbundenen gesetzlichen Neuregelungen machten sich viele Falschinformationen breit. Diese betrafen häufig das sogenannte Heizungsgesetz (Gesetz für Erneuerbares Heizen – Gebäudeenergiegesetz). Wir klärten über die Neuregelungen auf und versuchten damit, die sich ausweitende Informationskrise ein Stück weit einzudämmen.

Liebe Leserinnen und Leser, das Zusammentreffen krisenbedingter Existenzängste, die Furcht vor einer ungewissen Zukunft, Desinformation und Fake News können den Boden bereiten, Vertrauen in den Staat und seine Institutionen zu verlieren und damit unsere Demokratie zu schwächen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten jeden Tag daran, den Hamburgerinnen und Hamburgern positive Lösungen aufzuzeigen und ihnen ein Kompass in herausfordernden Zeiten zu sein – empathisch, unabhängig und professionell. Ihnen gilt mein ganz besonderer Dank. Ich danke zudem unseren Unterstützerinnen und Unterstützern in Politik, Verwaltung und in der Zivilgesellschaft, ohne die wir unsere vertrauensstiftende Arbeit nicht hätten leisten können.

Ich wünsche eine interessante Lektüre!

Michael Knobloch
Vorstand

INHALT

VERBRAUCHERZENTRALE HAMBURG E. V.	5
ALLGEMEINE PREISSTEIGERUNGEN	6
DAS WAR 2023	8
HIGHLIGHTS AUS DEN ABTEILUNGEN	15
ZAHLEN & FAKTEN	23
EIN MITGLIED STELLT SICH VOR	24
FINANZEN	25
ORGANISATION	26

UNSER VEREIN

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist ein eingetragener Verein. Mitglieder sind 23 verbraucherorientierte Verbände und 11 Einzelmitglieder. Interessierte Einzelpersonen können darüber hinaus den Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Hamburg tatkräftig unterstützen.

••• VEREINSMITGLIEDER

23 Verbände

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc), Landesverband Hamburg e. V.
- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Hamburg e. V.
- Behinderten Arbeitsgemeinschaft Harburg e. V.
- Bund der Versicherten e. V., Hamburg
- dbb hamburg beamtenbund und tarifunion
- Deutscher Frauenring, Landesverband Hamburger Frauenring e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Hamburg
- Diakonisches Werk, Landesverband Hamburg der Inneren Mission
- Europa Union, Landesverband Hamburg e. V.
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Hamburg
- Grundeigentümer-Verband Hamburg von 1832 e. V.
- Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e. V.
- Hamburger LAG für behinderte Menschen e. V.
- Hamburger Volkshochschule, Landesbetrieb der Freien und Hansestadt Hamburg
- Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie, Bezirk Hamburg/Harburg
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands e. V., Region Hamburg – Stadtverband
- Landfrauenverband Hamburg e. V.
- Mieter helfen Mietern, Hamburger Mieterverein e. V.
- Mieterverein zu Hamburg von 1890 r. V. im Deutschen Mieterbund (DMB)
- Nutzmüll e. V.
- Sozialverband Deutschland e.V. (SoVD), Landesverband Hamburg
- Sozialverband VdK Hamburg
- ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hamburg

Elf Einzelmitglieder

••• VERWALTUNGSRAT

Vorsitz: Marielle Eifler
(Mieterverein zu Hamburg von 1890 r. V.)

Stellvertretender Vorsitz: Heiko Kunert
(Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e. V.)

Mitglieder: Prof. Dr. Sibylle Adam (Einzelmitglied),
Prof. Dr. Axel Halfmeier (Einzelmitglied),
Anja Keuchel (ver.di)

••• GESCHÄFTSLEITUNG

Vorstand: Michael Knobloch

Mitglied der Geschäftsleitung: Heinke Steinhäuser

GUT AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN

Nicht allein Energie, sondern auch viele andere Konsumgüter und Dienstleistungen wurden 2023 das zweite Jahr in Folge erheblich teurer. Die Verbraucherzentrale half, Kostenfallen zu vermeiden und unberechtigte Forderungen abzuwehren.

2023 war für die Hamburgerinnen und Hamburger ein teures Jahr: Die Verbraucherpreise in Deutschland erhöhten sich um 5,9 Prozent gegenüber 2022. Treiber waren wie schon im Vorjahr die steigenden Energiepreise. Im Schnitt kostete Erdgas 14,7 und Strom 12,7 Prozent mehr. Besonders stark betroffen waren auch die Nahrungsmittel. Sie verteuerten sich um 12,4 Prozent. Doch damit nicht genug. Die Preise für Pauschalreisen kletterten um 9,1 Prozent, für die Wartung und Reparatur von Fahrzeugen erhöhten sie sich um 8,4 Prozent und für Gaststätten- und Beherbergungsdienstleistungen um 8,1 Prozent.¹

Kein Wunder also, dass immer mehr Hamburgerinnen und Hamburger den Gürtel enger schnallten und genau prüften, was sie sich (noch) leisten konnten. Besonders betroffen waren diejenigen mit niedrigen Einkommen. Das ganze Jahr über gab die Verbraucherzentrale hier Tipps und half dabei, überflüssige Kosten zu minimieren und preiswert einzukaufen. Die Beratungen zeigten, dass fast jeder Haushalt unnötige, überbezahlte oder nicht mehr passende Verträge besaß, ohne dass dies den Ratsuchenden bewusst war. In den meisten Fällen Energie-, Versicherungs- oder Altersvorsorgeverträge.

Großes Einsparpotenzial gab es im Energiebereich, und das nicht nur durch den Wechsel des Anbieters, sondern auch durch energetische Maßnahmen oder

.....

die Abwehr ungerechtfertigter Forderungen einiger Energieunternehmen. Sehr erfolgreich verlief hier unsere Ende 2022 gestartete Kooperation mit den zwei großen Hamburger Mietervereinen, die den Hamburgerinnen und Hamburgern einen kostenlosen Einstieg in die Thematik ermöglichte. Im Rahmen der Kurzberatung zu Energiekostenabrechnungen prüften erfahrene Beratungskräfte den Energieverbrauch und die geforderten Preise für Strom, Gas und Fernwärme auf Plausibilität. Bei Anhaltspunkten eines überdurchschnittlichen Verbrauchs, bei überhöhten Rechnungen oder in Härtefällen zeigten wir Handlungsmöglichkeiten auf. Unsere Beratungstermine wurden von den Bürgerinnen und Bürgern durchgehend gut gebucht.

Besonders lohnte es sich auch, bestehende Geldanlage- und Versicherungsverträge einmal genau unter die Lupe zu nehmen. Unsere vielfältigen Beratungsangebote im Bereich der Finanzdienstleistungen nahmen die Ratsuchenden dankend an. Oft mussten wir sie in den Gesprächen jedoch darauf hinweisen, jahrelang an einem zu teuren oder gar überflüssigen Vertrag festgehalten zu haben. So ein Prüfungsergebnis führte, zumindest kurzfristig, nicht immer nur zur Freude. Die Stimmung hellte sich jedoch auf, sobald wir günstigere Alternativen aufzeigten. „Wäre ich bloß schon früher zu Ihnen gekommen“, bekamen unsere Beraterinnen und Berater häufig zu hören.

1 Quelle: Statistisches Bundesamt, Pressemitteilung 2024/01.

Nicht nur, aber ganz besonders in Zeiten knapper Budgets sind untergeschobene Verträge ein großes Ärgernis, weil Verbraucherinnen und Verbraucher dann für etwas bezahlen sollen, was sie gar nicht bestellt haben. Hinzu kommt die berechtigte Empörung, Opfer einer Vertriebsmasche geworden zu sein. Beschwerden gab es etwa über nicht gewollte Zeitschriftenabonnements, im Telefonshop untergeschobene Telefon- oder an der Haustür beworbene Energielieferverträge. Solche teilweise betrügerischen Aktivitäten stehen oft im Zusammenhang mit provisionsgetriebenen Vertriebssystemen. Regelmäßig halfen wir Betroffenen, untergeschobene Verträge loszuwerden. Oft reagierten die Dienstleister erst, wenn wir uns selbst rechtsbesorgend einschalteten. Fast immer reichte das aus, um erfolgreich zu sein, und sparte den Ratsuchenden Zeit und vor allem: bares Geld.

Sehr gefragt waren auch unsere Online-Angebote. Ob Mogelpackungsliste oder Inkasso-Check: Die hohen Zugriffszahlen zeigten, wie wichtig Preistransparenz und -kontrolle gerade im Jahr hoher Inflation sind. Die Menschen informierten sich über die Tricks der Lebensindustrie, gestiegene Preise zu verschleiern. Aufklärung und Warnungen waren auch im Hinblick auf betrügerische Onlineshops (sogenannten Fake Shops) besonders wichtig. Einmal an die (zumeist im Ausland sitzenden) Betrüger überwiesenes Geld ist fast immer unwiederbringlich verloren. Unsere Liste mit bekannten Fake Shops war mit 271.768 Aufrufen die meistbesuchte Seite unseres Internetauftritts.

Hilfestellung bei der Konsolidierung der eigenen Finanzen brachte auch unser neues, kostenloses Online-Angebot zur Erleichterung der Kündigung von

Versicherungsverträgen. Das Angebot ist für solche Versicherungsverträge gedacht, deren Entbehrlichkeit sich in der Beratung zeigt. Anhand weniger Angaben zum Versicherungsvertrag erstellt das Tool den Nutzerinnen und Nutzern ein individuelles Kündigungsschreiben sowohl für Sach- als auch für Personenversicherungen.

Und wenn trotz aller Bemühungen zu sparen das Geld dauerhaft nicht ausreichte, halfen wir mit unseren erfahrenen Beratungskräften in der Schuldner- und Insolvenzberatung dabei, Überschuldungssituationen zu meistern. Solche individuellen Krisen entstehen häufig durch unverschuldete Ereignisse wie dem Verlust des Arbeitsplatzes oder einer Trennung innerhalb der Familie. Durch unsere Beratung trugen wir dazu bei, den betroffenen Hamburgerinnen und Hamburgern einen finanziellen Neuanfang zu ermöglichen und wieder positiv in die Zukunft zu blicken.





1

Januar

Der Brotaufstrich Rama ist Mogelpackung des Jahres 2022. Über 40 Prozent der 34.293 abgegebenen Stimmen entfallen auf das Streichfett von Upfield. Im gleich großen Becher sind nur noch 400 statt 500 Gramm Aufstrich enthalten. Bei identischem Preis im Handel entspricht das einer versteckten Preiserhöhung von 25 Prozent.



Zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher beschwerten sich bei uns über Probleme der Proxalto Lebensversicherung AG bei der Abwicklung und Betreuung von Lebens- und Rentenversicherungsverträgen. Im Dezember 2022 hatten wir den Fall einer Versicherten veröffentlicht, die von Oktober 2021 bis September 2022 keine Rente von der Proxalto erhielt.

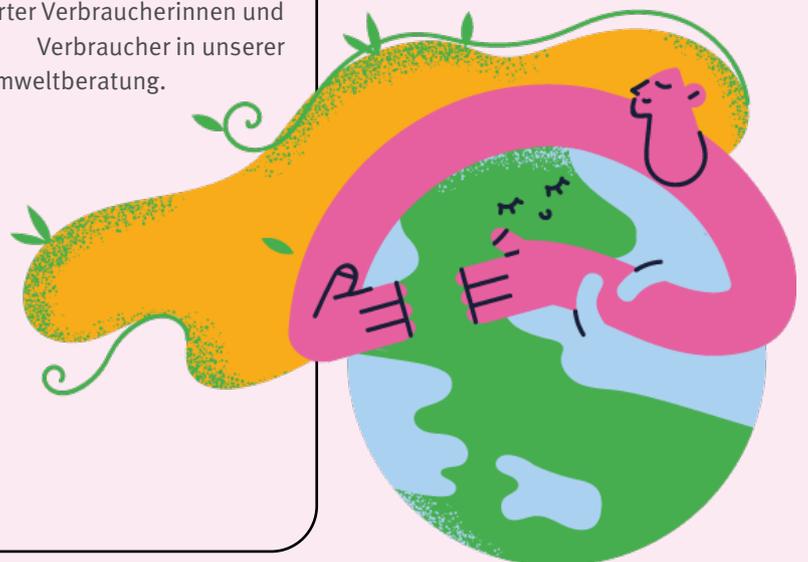


2

Februar

Seit Februar liegt ein Entwurf zu einem EU-weiten Verbot von bestimmten PFAS (fluorierte Kohlenwasserstoffe, z. B. Outdoor-Bekleidung oder Pfannenbeschichtungen) vor. Dies führt zu regen Anfragen verunsicherter Verbraucherinnen und Verbraucher in unserer Umweltberatung.

Online-Dating ist inzwischen so normal wie das Kennenlernen am Arbeitsplatz oder auf einer Party. Doch was so praktisch und komfortabel daherkommt, hat seine Tücken. Zum Valentinstag veröffentlichen wir elf Tipps, damit Verbraucherinnen und Verbraucher nicht in Vertrags- und Kostenfallen tappen.





3 März

Ob zu hoch dosierte Medikamente, ein versehentlich gezogener Zahn oder ein falsch operiertes Knie: Durch Behandlungsfehler wie diese erleiden Patientinnen und Patienten oftmals gesundheitliche Schäden. Unsere Infobroschüre „Behandlungsfehler und Arzthaftung – was tun?“ gibt Personen, die den Verdacht haben, sie selbst oder nahestehende Angehörige hätten in einer Arzt-, Zahnarztpraxis oder im Krankenhaus einen Behandlungsfehler erlitten, einen grundlegenden Einstieg ins Thema.

▼

Die allgemeine Teuerung infolge des russischen Angriffskriegs gegen die Ukraine macht auch das Mieten von Wohnungen teurer. Gerade die Indexmieten werden auch in Hamburg für viele Mieterinnen und Mieter zur Belastung. Der repräsentative Hamburger Verbraucherschutz-Pegel der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz und der Verbraucherzentrale Hamburg zeigt, wie sich die Situation in Hamburg darstellt.



▲

Die Stuttgarter Lebensversicherung a. G. hat sich mit einer Unterlassungserklärung dazu verpflichtet, eine bestimmte Klausel zu Stornokosten in fondsgebundenen Lebensversicherungsverträgen nicht mehr zu verwenden. Zuvor hatten wir die Verwendung der Klausel abgemahnt. Die Klausel regelte einen weiteren „Abzug auf den Rückkaufswert“ bei einer Kündigung durch den Versicherten.

4

April

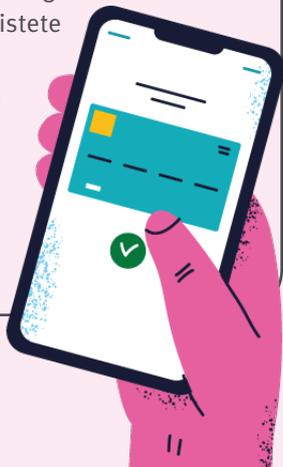
Mit dem Trend hin zu einer pflanzlichen Ernährung hat veganer Käseersatz inzwischen einen festen Platz im Handel. Die Vielfalt ist so groß wie noch nie. Im Rahmen einer Stichprobe haben wir 17 Produkte genauer unter die Lupe genommen. Das Fazit: Ernährungsphysiologisch sind die pflanzlichen Alternativen nicht so wertvoll wie Käse. Geschmacklich und beim Preis gibt es große Unterschiede. In Sachen Klimabilanz sind die Produkte jedoch ein Gewinn für den Speiseplan.

5

Mai

In Hamburg müssen beim Bau neuer Gebäude Photovoltaikanlagen installiert werden. Doch auch ohne Verpflichtung erfreuen sich die Anlagen zur Stromerzeugung großer Beliebtheit. Wer selbst Strom aus Sonnenenergie erzeugen will und Fragen dazu hat, kann sich an unsere Energieberatung wenden. Im Mai bieten wir spezielle Beratungswochen zum Thema Sonnenenergie an.

⌵ Kriminelle Betreiber von Fake Shops nutzen neuerdings die Paypal-Zahlfunktion „Geld an einen Freund senden“, warnen wir gemeinsam mit der Polizei Hamburg. Bei dieser Zahlungsmethode wird der Käuferschutz umgangen und geleistete Geldbeträge können nicht zurückgefordert werden.



6

Juni

Vom Ende der Schulzeit bis zum Berufsstart – mit Freiwilligendienst, Ausbildung oder Studium dazwischen – verändert sich vieles. Die Verbraucherzentralen informieren in der Aktionswoche „Schulabschluss und dann?“ zu den Themen erste eigene Wohnung, Studienfinanzierung, Auslandsjahr und Versicherungen.

⌵ Am 21. Juni 2023 hat unser Verwaltungsrat den Sozialverband Deutschland e. V. (SoVD), Landesverband Hamburg, als neues Mitglied der Verbraucherzentrale Hamburg aufgenommen. Nach dem VdK Landesverband Hamburg gehört damit nun auch der zweite große Sozialverband der Verbraucherzentrale an.

SOVD

⌵ Eine Stornoabzugs Klausel nach Kapitalmarkt-situation der Debeka Lebensversicherungs-verein a. G. halten wir für rechtswidrig und haben das Unternehmen abgemahnt. Aus unserer Sicht führt eine Klausel zum Stornoabzug bei Kündigung in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen der Debeka Rentenverträge zu einer unangemessenen Benachteiligung der Versicherten.



Die Malerarbeiten an der Fassade der Verbraucherzentrale sowie die Instandsetzung von Balkonen und Dach sind abgeschlossen. Neue Dachfolien wurden verklebt und Halterungen für eine Photovoltaikanlage auf dem Dach angebracht. Die Anlage nimmt Anfang 2024 ihren Betrieb auf und soll uns mit sauberem Strom versorgen.

7

Juli

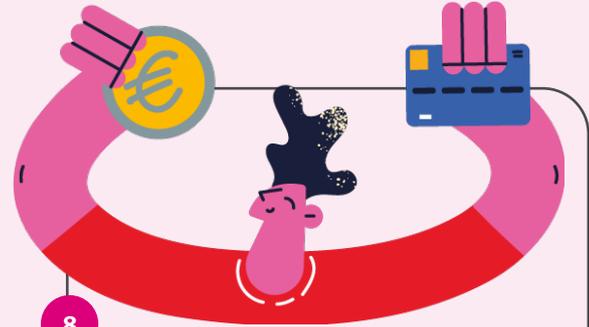
Die Verbraucherzentrale Hamburg, Mieter helfen Mietern und der Mieterverein zu Hamburg ziehen ein positives Zwischenfazit ihres gemeinsamen Beratungsangebotes zu Energiekostenabrechnungen. Über 500 Ratsuchende haben ihre Energiekosten sowie Nebenkostenabrechnungen für Strom, Gas und Fernwärme bislang von den drei Verbraucherschutzvereinen kostenlos prüfen lassen. Seit Oktober 2022 können Hamburgerinnen und Hamburger eine unabhängige Ersteinschätzung zu ihren Rechnungen für Strom, Gas und Fernwärme erhalten.

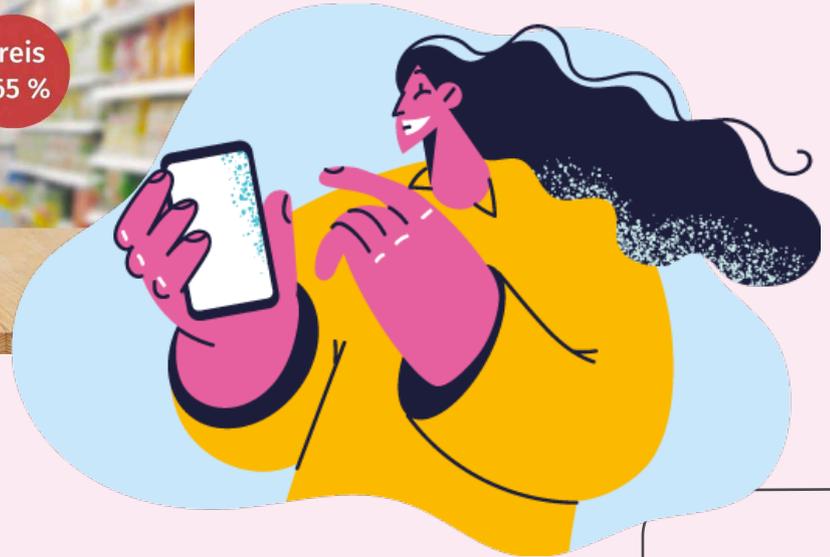
Die Mehrheit der deutschen Verbraucherinnen und Verbraucher lehnt gentechnisch veränderte Lebensmittel ab. Im Rahmen einer Stichprobe haben wir jedoch zahlreiche Produkte mit Zutaten aus Mais, Soja und Zuckerrüben gefunden, deren Erbgut mit Hilfe von Genen anderer Organismen verändert wurde. Kommt diese sogenannte alte Gentechnik zum Einsatz, müssen Lebensmittel nach aktuellem EU-Recht in der Regel gekennzeichnet werden. Auch das Siegel „Ohne Gentechnik“ hat nur bedingt Aussagekraft.

8

August

Mit dem sogenannten Hausbankmodell können die Gebühren fürs Girokonto ab Oktober erheblich gesenkt oder sogar auf null Euro reduziert werden, verspricht die Hamburger Volksbank. Die Idee dahinter: Wer zusätzliche Geldanlageprodukte über die Volksbank abschließt, soll weniger für sein Girokonto zahlen müssen. Doch viele Verbraucherinnen und Verbraucher sind verärgert. Die meisten Betroffenen können nicht nachvollziehen, welche Kontoentgelte künftig auf sie zukommen und wie sich diese beeinflussen lassen.





Edeka bietet seit Anfang des Jahres ausgewählte Produkte der Eigenmarke Gut & Günstig auch in kleineren Packungen mit weniger Inhalt an. Doch das erweiterte Sortiment, das Verbraucherinnen und Verbrauchern helfen soll, die Lebensmittelabfälle im eigenen Haushalt zu verringern, ist nicht flächendeckend in den Filialen des Einzelhändlers verfügbar. Wir haben gezielt das Angebot in zehn Edeka-Märkten überprüft. Zudem ist rund die Hälfte der kleineren Verpackungen um mindestens zehn Prozent teurer als die Normalgröße.

Weniger als ein Fünftel der Menschen in Deutschland hat schon einmal ein digitales Endgerät auf dem Zweitmarkt gekauft. Dabei machen Verbraucherinnen und Verbraucher beim Kauf von Secondhand-Elektronik wie Smartphones überwiegend gute Erfahrungen. Das zeigt unsere repräsentative Befragung.

9

September

Wir erweitern unsere Quartiersaktivitäten: Ab sofort informieren und beraten wir auch im Stadtteil Bergedorf. Im Haus für Alle des SerrahnEINS e.V. in der Serrahnstraße 1 bieten wir immer donnerstags von 10 bis 12 Uhr eine kostenlose Sprechstunde für Verbraucherinnen und Verbraucher an. Zudem wird es im Stadtteil niedrigschwellige Bildungsveranstaltungen zu verschiedenen Verbraucherschutzthemen geben.



10

Oktober

Die Verbraucherzentrale Hamburg lädt alle Verbraucherinnen und Verbraucher zum kostenlosen „Infotag zur Immobilie im Alter“ ein. In zahlreichen Vorträgen und weiteren Beratungsangeboten können sich Interessierte über Themen wie Wohnrecht, Verrentung, Immobilienverzehr, Umkehrhypothek, Teilverkauf und mögliche Alternativen informieren.

Verbraucherinnen und Verbraucher sollen nachhaltiger leben. Doch wie geht das? Zum Beispiel, indem man Sonnenstrom selbst erzeugt, Lebensmittel wertschätzt oder das nächste Smartphone gebraucht kauft. An unserem Infostand beim Bürgerfest zum Tag der Deutschen Einheit geben wir Ratsuchenden wertvolle Tipps und Hinweise für den Verbraucheralltag.

11



November

Der Staat fördert Wärmepumpen aktuell so sehr wie kein anderes Heizsystem. Denn klimaschonend, effizient, unabhängig – das sind die Attribute, die die zukunftsfähige Technik auszeichnen. Der neue „Ratgeber Wärmepumpe“ der Verbraucherzentralen unterstützt Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Entscheidungsfindung.

Seit Oktober wird schrittweise die Zugabe von Mikroplastik in diversen Produkten durch eine EU-Verordnung verboten. Dazu erreichten unsere Umweltberatung zahlreiche Anfragen verunsicherter Verbraucherinnen und Verbraucher, da die konkreten Auswirkungen auf dem Markt leider noch gering sind.

Wir helfen Ihnen dabei, Ihren Versicherungsvertrag zu kündigen. Dafür benötigen wir einige Angaben von Ihnen.

Welche Versicherung möchten Sie kündigen?

- Lebensversicherung
- Risikolebensversicherung (ohne Sparanteil)
- Rentenversicherung (privat)
- Kfz-Versicherung
- Schadenversicherung (Hausrat, Handy, Fahrrad, Reisegepäck und Ähnliches)
- Haftpflichtversicherung (privat)

← Weiter →



12

Dezember

Mit einem neuen, kostenlosen Online-Angebot erleichtern wir Verbraucherinnen und Verbraucher das Kündigen von Versicherungsverträgen. Anhand weniger Angaben zum Versicherungsvertrag erstellt das Tool den Ratsuchenden ein individuelles Kündigungsschreiben sowohl für Sach- als auch für Personenversicherungen.

Anna Gallina (Bündnis 90/Die Grünen), Senatorin für Justiz und Verbraucherschutz in Hamburg, besucht unser neues Quartier in Bergedorf. Seit September sind wir donnerstags vor Ort und helfen bei Problemen mit Energieverträgen, Handyrechnungen, Versicherungen, ...



Ab dem 31. Dezember 2023 gilt eine neue Berechnungsmethode für die freiwillige Kennzeichnung von Lebensmitteln und Getränken mit dem Nutri-Score. Der Gehalt an Zucker, Salz und Ballaststoffen wird zukünftig strenger bewertet. Wir haben die wichtigsten aktualisierten Vorgaben übersichtlich zusammengefasst und die fünfstufige Farbskala für ausgewählte Produkte neu berechnet.

2024

ENERGIELOTSEN UND ENERGIEBERATUNG

Zum Ende der Heizperiode im Frühjahr nahm die medial geführte Debatte ums Heizen zunehmend Fahrt auf: „Heiz-Hammer“, „Energie-Stasi“, „Heizungsverbot“ – von BILD bis Spiegel-Magazin überboten sich die Medien mit reißerischen Überschriften rund um die Novelle des Gebäudeenergiegesetzes. Muss meine alte Gastherme sofort raus? Funktioniert eine Wärmepumpe im ungedämmten Altbau? Wie soll ich das bezahlen? Bei diesen Fragen unterstützte die Energieberatung Ratsuchende aufklärend, versachlichend und nicht zuletzt mit praktischen Hinweisen. Nachdem die Beratungsnachfrage in der ersten Jahreshälfte noch auf dem hohen Niveau des Krisenjahres 2022 lag,

ebbte sie im Laufe des Jahres ab. Dies lag insbesondere daran, dass Verbraucherinnen und Verbraucher über Art und Höhe der Fördermittel für einen Umstieg auf Heizungen mit erneuerbaren Energien in 2024 seitens des Gesetzgebers lange im Unklaren gelassen wurden.

ENERGIERECHT

Besonders im ersten Quartal des Jahres prägte die Energiekrise unseren Beratungsalltag. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher mussten zum Teil erhebliche Preissteigerungen im Bereich der Strom-, Gas- und Fernwärmepreise hinnehmen.

Trotz Garantien erhöhten einige Energieversorger rechtswidrig die Preise. Auch untergeschobene Verträge spielten eine verstärkte Rolle in der Beratung. Erst im Laufe des Jahres entspannten sich die Preise bei vielen Anbietern deutlich.

Wir konnten bereits 2022 unsere Beratungskapazitäten deutlich ausbauen und behielten dieses Niveau das gesamte Jahr 2023 über bei. Wir halfen mit Wechselberatung, Rechtsbesorgung und Informationen, sei es in Vorträgen oder auf unserer Internetseite. Auch die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit lief weiterhin auf Hochtouren. Zudem waren wir im kollektiven Rechtsschutz aktiv.





IMMOBILIENFINANZIERUNG

In der ersten Jahreshälfte haderten viele Käuferinnen und Käufer noch mit den gestiegenen Zinsen. Gleichzeitig wollten Verkaufende noch nicht von ihren hohen Preisvorstellungen abrücken. Erst in der zweiten Jahreshälfte zog die Nachfrage nach unseren Finanzierungsberatungen wieder an. Ungebrochen ist hingegen das Interesse an unseren Vorträgen und Beratungsangeboten zum Immobilienverzehr.

Erstmalig haben wir im Oktober – in Tradition des Tages der Immobilie – den Infotag zur Immobilie im Alter veranstaltet. Mit mehreren Hundert Besucherinnen und Besuchern war der Tag ein voller Erfolg.

Zum Jahresende haben wir Klage gegen die Süd-West-Kreditbank Finanzierung GmbH (SWK) wegen sittenwidriger Darlehensverträge und fehlerhafter Kredit-

würdigkeitsprüfung eingereicht. Das Verfahren kann weit über dieses einzelne Verfahren hinaus für Zigtausend weitere Darlehensverträge Bedeutung erlangen.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Das Jahr 2023 stand ganz im Zeichen der hohen Inflation bei Lebensmitteln und deren Folgen. 104 Mogelpackungen bzw. Fälle von „Shrinkflation“ haben wir in 2023 aufgedeckt – so viele wie nie zuvor. Preissteigerungen von bis zu 127 Prozent durch Füllmengenreduzierungen – teilweise gepaart mit zusätzlichen Preiserhöhungen – haben wir in der bundesweit bekannten „Mogelpackungsliste“ veröffentlicht.

Aber auch „Skimpflation“ verärgerte viele Verbraucherinnen und Verbraucher. Darunter versteht man die Verwendung qualitativ minderwertigerer Zutaten bei gleichem oder manchmal sogar höherem Verkaufspreis eines Produktes. Mindestens 20 Lebensmittel haben wir zusammengestellt, bei denen wertvolle Zutaten wie etwa Rahm, Fruchtsaft, Rapsöl oder Marzipan eingespart wurden.

Ein Marktcheck zu veganem Käse zeigte, dass trotz besserer Klimabilanz der Produkte wichtige Bestandteile wie Protein oder Kalzium oft nicht in der Menge wie beim Käseoriginal vorhanden waren.

RUNDFUNKBEITRAG

Für eine gesteigerte Beratungsnachfrage sorgte in 2023 der Einwohnermeldedatenabgleich, durch den der Beitragsservice auf viele nicht zum Rundfunk-

beitrag angemeldete Wohnungen aufmerksam wurde. Daher drehten sich viele Beratungen um die Befreiung von Nebenwohnungen oder um die Frage, ob ausstehende Forderungen der letzten drei Jahre tatsächlich noch bezahlt werden müssten. Viele Ratsuchende fühlten sich vom Beitragsservice nicht oder schlecht informiert und waren dankbar, in unserer persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Beratung die rechtlichen Hintergründe und Möglichkeiten erläutert zu bekommen. In weiteren Beratungsgesprächen informierten wir über die Voraussetzungen von Abmeldungen und Befreiungen und wie der Rundfunkbeitrag überhaupt gezahlt werden kann.

... EINKAUF, REISE UND FREIZEIT

Die Zahl der Beschwerden, Hinweise und Anfragen im Zusammenhang mit Fake Shops stieg in 2023 weiter an. Die seit Februar 2021 auf www.vzhh.de veröffentlichte Liste unseriöser Shops umfasste bis Jahresende fast 3.000 Shops (Ende 2022 waren es noch 760) und wurde über 271.000 Mal aufgerufen. Auch sogenannte China Shops beschäftigten uns 2023, da die Qualität und Rückgabemodalitäten der dort angebotenen Waren immer wieder zu Beschwerden der Käuferinnen und Käufer führten.



AUS DEM BERATUNGSALLTAG

„Drei Freundinnen buchen eine Pauschalreise nach Rhodos, mit Unterkunft und Transfer vom Flughafen zum Hotel. Auf dem Weg zum Flughafen checken die Freundinnen im Portal des Reiseanbieters LMX die neuesten Informationen zu ihrer Reise. Sie sind sehr beunruhigt, als sie dort lesen, dass die Buchung kein Hotel und keinen Transfer mehr enthält. Telefonisch ist bei LMX niemand zu erreichen. Sie treten den Flug nicht an, weil sie nicht damit rechnen, auf Rhodos auf eigene Faust eine Unterkunft zu finden. Der Flug verstreicht und endlich können die drei Freundinnen LMX erreichen. Das Hotel sei noch gebucht, ein technischer Fehler habe im Portal falsche Informationen angezeigt. Sie sollen auf eigene Kosten neue Flüge buchen. Die drei Freundinnen entscheiden sich dagegen, weil sie nicht mehr darauf vertrauen, dass eine Unterkunft auf Rhodos für sie bereitsteht.“

Die drei Freundinnen wendeten sich an uns. Wir schrieben den Reiseanbieter an und konnten ihn dazu bewegen, den kompletten Reisepreis zu erstatten.“



AUS DEM BERATUNGSALLTAG

„Für ihren zehnjährigen Sohn schließt eine Frau bei Vodafone einen Smartphonetarif für junge Leute ab. Dazu schickt sie Vodafone die Geburtsurkunde ihres Sohnes. Im Vertrag ist ein begrenztes Datenvolumen enthalten, welches der Junge schnell aufbraucht. Daraufhin bietet ihm Vodafone per SMS ein neues Datenpaket an, das er ganz einfach per SMS buchen kann. Jedes Mal, wenn ein Datenpaket aufgebraucht ist, bekommt der Junge ein weiteres Angebot von Vodafone. Am Ende des Monats sieht die Mutter des Jungen die Mobilfunk-Abrechnung und ist schockiert. Der Rechnungsbetrag beträgt mehr als 600 Euro. Die Mutter wusste weder von den Kaufangeboten Vodafones per SMS noch von den Käufen ihres Sohnes.

Wir haben Kontakt zu Vodafone aufgenommen und das Unternehmen aufgefordert, der Verbraucherin den Betrag gutzuschreiben und künftig dem Jungen keine kostenpflichtigen Zusatzleistungen mehr anzubieten. Vodafone ist beiden Forderungen nachgekommen.“



In Zusammenarbeit mit dem Hamburger Sozialunternehmen fördern & wohnen veranstalteten wir nahezu monatlich Vorträge für Geflüchtete, in denen wir über ihre Rechte bei Kauf-, Dienstleistungs- und Kommunikationsverträgen informierten. Ziel der Veranstaltungen war es, die Neu-Hamburgerinnen und -Hamburger vor Übervorteilung zu schützen und sie zudem über unsere Beratungs- und Informationsangebote zu informieren.



TELEFON UND INTERNET

Der Ausbau des Glasfasernetzes in Hamburg führte dazu, dass sich Beschwerden vor allem über die sogenannten Haustür-Ranger der Telekom häuften. Diese versuchten, Verbraucherinnen und Verbrauchern teure Glasfaser anzudrehen, auch wenn noch gar nicht absehbar war, ob oder wann die nötige Infrastruktur für die Nutzung der versprochenen Leistung überhaupt vorhanden ist. Wir fordern, dass Vertreterbesuche nur mit vorheriger Einwilligung der Verbraucherinnen und Verbraucher stattfinden dürfen. Unangekündigte Gespräche an der Wohnungstür sind unserer Ansicht nach ebenso belästigend wie unerwünschte Telefonwerbung.

Ebenso verärgerten einige Telefon- und Internetanbieter ihre Kundinnen und Kunden mit monatlich wiederkehrenden Preiserhöhungen. Nicht nur, dass diese aus unserer Sicht unzulässig sind, ist die Auseinandersetzung mit dem Anbieter für die Kundinnen und

Kunden zudem zeit- und kräftezehrend. Gegen einen der Anbieter, Vodafone, hat der Verbraucherzentrale Bundesverband eine Sammelklage eingereicht.

VERSICHERUNGEN

Das Versicherungsjahr begann, wie das Jahr zuvor endete: mit Beschwerden über Proxalto. Die Versicherung hatte nach einer IT-Umstellung Probleme und in Folge dessen viele Renten nicht ausgezahlt.

Es häuften sich Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern über einen kapitalmarktabhängigen Stornoabzug der Debeka in nicht unerheblicher Höhe, der bei Kündigung einbehalten wurde. Wir halten die zugrunde liegende Klausel für rechtswidrig. Da sie nicht der geforderten Bezifferung und Angemessenheit entspricht, haben wir sie abgemahnt und Ende des Jahres auch Klage eingereicht.

Zusammen mit dem Bund der Versicherten e. V. haben wir die Axa Lebensversicherung AG zunächst abgemahnt und später verklagt. Gegenstand des eingeleiteten Verfahrens ist die von der Axa verwendete Widerrufsbelehrung, die aus unserer Sicht fehlerhaft und intransparent ist und Verbraucherinnen und Verbraucher unangemessen benachteiligt.

GELDANLAGE UND ALTERSVORSORGE

Auch wenn das Thema Negativzinsen in unserer Beratung 2023 keine Rolle mehr spielte, hat es uns dennoch juristisch weiter beschäftigt. Unser Verfahren gegen die Commerzbank wegen Negativzinsen auf Sparbüchern ging in die zweite Runde. Das Oberlandesgericht Frankfurt am Main hat das zu unseren Gunsten ausgesprochene erstinstanzliche Urteil im November nicht bestätigt. Nun wird der Bundesgerichtshof die Rechtslage klären müssen.

Im April haben wir eine neue Veranstaltung angeboten: Ein Vortrag zum Thema Kryptowährungen. Auch wenn wir diese Produkte nicht empfehlen, wollten wir Verbraucherinnen und Verbraucher über die Welt von Bitcoin, Ethereum und Co. aufklären.



... KONTO UND KREDIT

Auf reges Interesse stieß unsere Pressemitteilung im August zum neuen Kontomodell bei der Hamburger Volksbank. Mit diesem als „große Freiheit“ betitelten Modell sollen Kontoinhaberinnen und -inhaber ihre Kontoführungsgebühr mit sogenannten Bausteinen senken können. Doch was konkret zu tun ist und wie welche Bausteine bewertet werden und zu welchen Preisnachlässen sie führen, ist völlig unklar. Unseres Erachtens ist das Vertragsangebot gerade für ältere Menschen oft nutzlos. Sie benötigen die meisten Bausteine nicht mehr und erhalten so eine deftige Preissteigerung. Die vielen Mitteilungen, die wir hierzu von Verbraucherinnen und Verbrauchern erhielten, bestätigten unsere Auffassung: „Wir sind ein älteres Ehepaar und haben jetzt unsere Bank gebeten uns mitzuteilen, ob sie wollen, dass wir die Bank wechseln sollen.“ Oder: „Ich finde das sehr traurig, so geht man mit Stammkunden nicht um!!!“



... SCHULDNERBERATUNG

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher berichteten uns 2023 von zahlreichen Problemen im Zusammenhang mit der IT-Umstellung der Postbank auf das System der Deutschen Bank: Überweisungen, Daueraufträge oder Lastschriften ließen sich nicht ausführen, Online-Konten gewährten keinen Zugang und bei Pfändungsschutzkonten war kein oder nur der Sockel-Freibetrag eingestellt.

Dies hatte besonders dramatische Auswirkungen, weil existenzielle Zahlungen wie Miete, Strom oder Wasser nicht erfolgten. Dieses bundesweit auftretende Phänomen führte nicht nur bei uns zu einem starken Anstieg der Beschwerden, sondern auch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wurde damit überhäuft, sodass sie einen Sonderbeauftragten bestellte. Die Deutsche Bank versprach daraufhin, dass sie bis Ende des Jahres die Probleme in den Griff bekommen würde. Eine Behauptung, die wir so nicht bestätigen können.

... GESUNDHEIT UND PATIENTENSCHUTZ

Im Jahr 2023 machten uns falsche oder schwer verständliche Bescheide von Krankenkassen, Behandlungsfehlerverdachtsfälle oder auch Tarifsteigerungen in der privaten Krankenversicherung jede Menge Arbeit in der Beratung. Weiterhin erreichen uns viele Fragen zum Thema Krankengeld. Aufgrund einer versichertenfreundlichen Neuregelung,

welche die Informationspflichten von Krankengeld-bezieherinnen und -beziehern deutlich einschränkte, suchen die Krankenkassen nach immer neuen Mitteln und Wegen, jene unter Druck zu setzen. Gefreut hat uns eine gesetzliche Neuregelung bei der Beitragsfestsetzung von freiwillig gesetzlich Versicherten: Diese laufen nun nicht mehr Gefahr, wegen nicht eingereichter Steuerbescheide unveränderbar auf den Höchstbeitrag gesetzt zu werden. Die frühere Regelung hatte in der Vergangenheit zu Jahresbeginn häufig zu vielen Beschwerden und Beratungen geführt.

... UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

Auch 2023 erhielten wir von Verbraucherinnen und Verbrauchern viele Anfragen zum Thema Mehrweg und der Pfanderstattung bei Getränke-Gebinden. Die Beschwerden über Probleme mit dem Getränke-Pfand durch den Handel waren zahlreich. Die Verantwortung für die Pfanderstattung schieben viele Händler rechtswidrig auf den Pfandautomaten ab. Verbraucherinnen und Verbraucher, die gegenüber dem Einzelhandel ihr Recht einfordern, werden immer wieder unfreundlich behandelt oder gar des Marktes verwiesen. Dabei machten wir wiederholt deutlich, dass das nicht erstattete Getränke-Pfand im Einzelfall wohl nur wenige Cent und Euro ausmacht, aber bundesweit in Summe ein ungerechtfertigtes Zusatzentgelt für die Getränke-Abfüller in dreistelliger Millionenhöhe bedeutet.



AUS DEM BERATUNGS ALLTAG

„Schon 2020 kontaktierte uns eine Rentnerin, die fälschlicherweise freiwillig gesetzlich versichert war und nicht den für sie richtigen und auch günstigeren sogenannten KVdR-Status (Krankenversicherung der Rentner) besaß. Um diesen rückwirkend zu erlangen, musste sie nachweisen, dass sie 9/10 der zweiten Hälfte ihres Erwerbslebens gesetzlich versichert war. Dies war zweifellos der Fall. Gleichwohl gestaltete sich der Nachweis als schwierig. Wir gaben Tipps für Recherche- und Nachweismöglichkeiten und ermutigten sie, trotz aller Widrigkeiten am Ball zu bleiben. Nach drei Jahren erhielt sie dann Ende 2023 endlich den erlösenden Brief: Ihr wurde der KVdR-Status und eine Beitragsrückzahlung im hohen vierstelligen Bereich zugestanden.“



••••• KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ

In 2023 boomte der Online-Handel mit Zubehör für Hunde wie Bett oder Leine. Ärger bereitete Verbraucherinnen und Verbrauchern vor allem ein Shop, der laut Impressum in Hamburg saß, Rücksendungen allerdings nach China geschickt werden mussten. Machten Kundinnen und Kunden bei Missfallen der Ware von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch, sollten sie für die Kosten der Rücksendung selbst aufkommen. Diese lagen regelmäßig bei rund 50 Euro. Eine Bestimmung, die geeignet ist, Verbraucherinnen und Verbrauchern von der Ausübung ihres gesetzlichen Widerrufsrechts abzuhalten. Das von uns abgemahnte Unternehmen zeigte Einsicht, gab die geforderte Unterlassungserklärung ab und eine Rücksendeadresse in Deutschland an.

Wir beantragten Ordnungsgelder gegen die Vodafone Deutschland GmbH, da das Unternehmen weiterhin gegen ein Urteil des LG München I aus dem Jahr 2020 verstieß, in dem ihm die Bestätigung nicht bestellter Telefon- und Internetverträge untersagt wurde.

••••• VERBRAUCHERSCHUTZ IM QUARTIER

Die Verbraucherarbeit im Quartier fand bei Verbraucherinnen und Verbrauchern großen Anklang – und erfreulicherweise auch in der Politik. In 2023 erhöhte die Stadt Hamburg ihre Förderung für unseren Verbraucherschutz im Quartier. Mit diesen zusätzlichen Mitteln eröffneten wir eine Sprechstunde im Stadtteil Bergedorf.

Unsere Sprechstunden und präventiven Bildungsangebote in sechs Quartieren richten sich an Menschen, die ein geringes Einkommen und einen hohen Hilfebedarf haben, sei es aufgrund eingeschränkter Mobilität oder geringer Deutschkenntnisse. Im Zuge der Energiepreiskrise erhielten wir in 2023 besonders viele Anfragen zu Jahresabrechnungen der Energieversorger, unerlaubten Preiserhöhungen, untergeschobenen Verträgen oder Zahlungsschwierigkeiten. Auffällig ist, dass unsere Zielgruppen häufig große Probleme haben, mit der zunehmenden Digitalisierung zurechtzukommen, sodass wir in Beratungen häufig Hilfestellung für den Alltag geben müssen.



BERATUNGS- UND INFORMATIONSKONTAKTE

Vorträge und Veranstaltungen

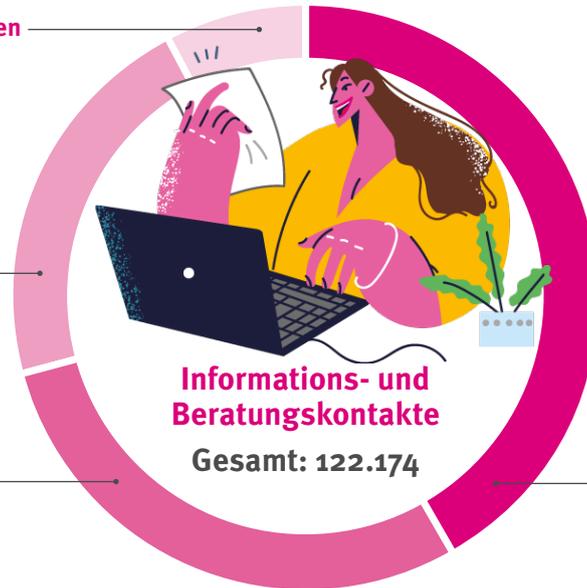
9.309
(308 in Präsenz und Online)

Schriftlich (inkl. E-Mail)

26.273

Persönlich (inkl. Video)

35.610



Telefonisch

50.982

Presse & Öffentlichkeitsarbeit



Medienkontakte

1.752



Pressemitteilungen

169

Internetstatistik



Besuche Internetseite

2.690.094



Reichweite Facebook

1.079.006



Reichweite Instagram

97.273



Tweet-Impressions Twitter

68.730



Consumer-Tech-Nutzungen

38.045

SOZIALVERBAND VdK HAMBURG

Der Sozialverband VdK Hamburg e. V. hat seine Wurzeln in der Nachkriegszeit des 2. Weltkrieges, als er im Jahr 1949 als „Verband der Kriegsbeschädigten, Kriegshinterbliebenen und Sozialrentner Deutschlands“ ins Leben gerufen wurde. Seither setzt sich der Verein für soziale Gerechtigkeit und Solidarität ein.

Mit 16.000 Mitgliedern in Hamburg und über 2,2 Millionen Mitgliedern deutschlandweit ist der VdK der größte Sozialverband Deutschlands und vertritt die Interessen von Menschen mit Behinderungen, Rentnerinnen und Rentnern, chronisch Kranken und sozial Benachteiligten. Als gemeinnütziger Verein ist der VdK parteipolitisch und konfessionell neutral ausgerichtet, um eine unabhängige Interessenvertretung sicherzustellen.

Die Hauptaufgaben des Sozialverbandes VdK Hamburg e. V. liegen in der Beratung, Unterstützung und Vertretung seiner Mitglieder in sozialrechtlichen Angelegenheiten. Der Verein setzt sich für gerechte Renten, barrierefreie Zugänge, angemessene Pflegeleistungen und gegen Diskriminierung ein. Zudem bietet der VdK Hamburg vielfältige Beratungs- und Informationsangebote zu Themen wie Rente, Pflege, Gesundheit und Teilhabe.

Auf sozialpolitischer Ebene beschäftigen den Sozialverband VdK Hamburg e. V. insbesondere die Themen Altersarmut, Pflegenotstand, Barrierefreiheit und Inklusion. Die steigende Zahl von Rentnerinnen und Rentnern mit geringen Rentenbezügen stellt eine große Herausforderung dar, denen der VdK mit politischem Engagement entgegentritt. Zudem setzt sich der Verband für eine bessere Personalausstattung in der Pflege ein und fordert mehr barrierefreie Infrastruktur in Hamburg.

Eine weitere aktuelle Herausforderung besteht in der Bewältigung der Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf vulnerable Bevölkerungsgruppen. Der Sozialverband VdK Hamburg e. V. engagiert sich dafür, dass die Bedürfnisse und Rechte von Menschen mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen auch in Krisenzeiten gewahrt bleiben.

Darüber hinaus verfolgt der VdK aufmerksam die Entwicklungen im Ukraine-Konflikt und setzt sich für eine friedliche Lösung des Konflikts ein. Die humanitären Folgen des Krieges in der Ukraine betreffen auch viele Menschen mit Behinderungen oder sozial Benachteiligte, weshalb der VdK hierauf ein besonderes Augenmerk hat.

Insgesamt ist der Sozialverband VdK Hamburg e. V. ein wichtiger Ansprechpartner für soziale Gerechtigkeit und Solidarität in der Stadt und setzt sich unermüdlich für die Verbesserung der Lebenssituation benachteiligter Menschen ein.

Weitere Infos: www.hamburg.vdk.de

SOZIALVERBAND

VdK

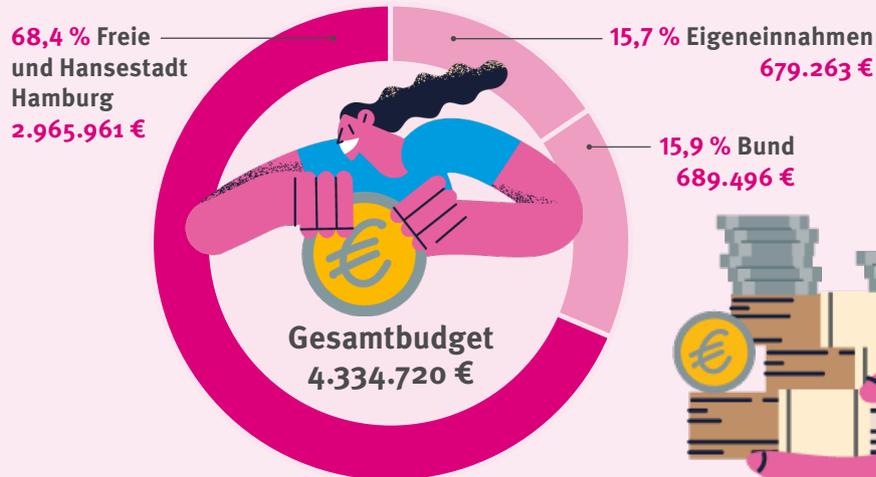
HAMBURG



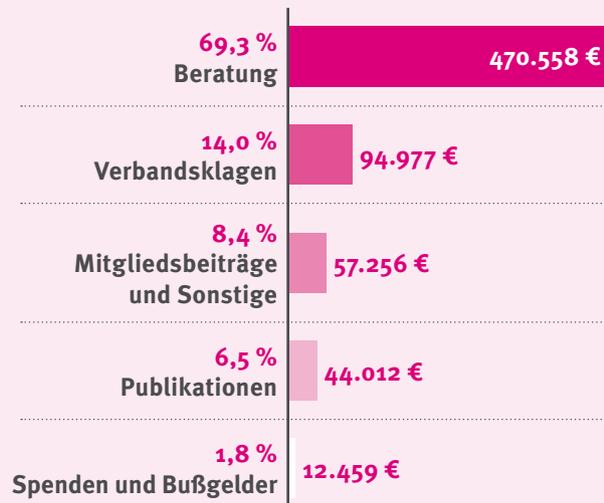
Text: VdK

UNSER BUDGET 2023

Zusammensetzung der Finanzquellen



Zusammensetzung der Eigeneinnahmen

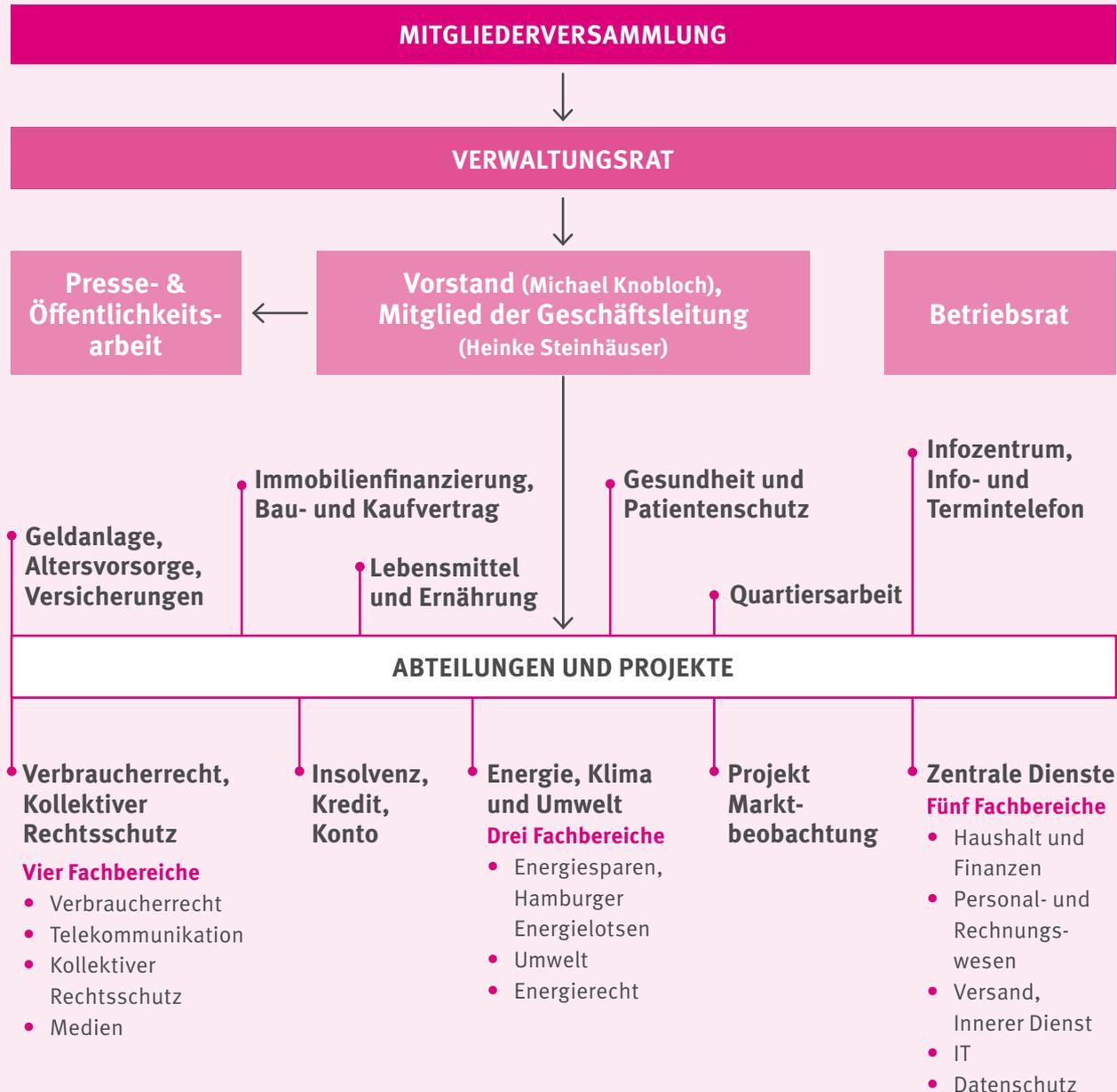


Spenden von Unternehmen an die Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

Harry Brot GmbH (2.500 €)

Bilanz

Die Bilanz weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von 134 Tausend Euro einen Bilanzgewinn von 423 Tausend Euro und ein zweckgebundenes Vereinsvermögen von 614 Tausend Euro auf.



Fotonachweise:

Illustrationen: shutterstock/Alphavector

Seite 8-14: Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.
Kirchenallee 22, 20099 Hamburg
Telefon: (040) 24832-0, Fax: (040) 24832-290
info@vzhh.de, www.vzhh.de

Für den Inhalt verantwortlich: Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

Redaktion und Text: Martin Oetzmann, Verbraucherzentrale Hamburg

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Korrektur: Astrid Rodehorst

Druck: Lehmann Offsetdruck und Verlag GmbH

Redaktionsschluss: Juni 2024

© 2024 Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

verbraucherzentrale
Hamburg



Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier. Druck und Weiterverarbeitung erfolgen ausschließlich an einem Standort in Deutschland. So schonen wir Ressourcen und begrenzen die CO₂-Emissionen durch kurze Transportwege.