



verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

JAHRESBERICHT 2015

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

JAHRESBERICHT 2015

VORWORT	1
VERBRAUCHERRECHT	2
SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG	15
LEBENSMITTEL	16
ENERGIESPARBERATUNG	24
NEUSTART-BERATUNG IM KLIMAPROJEKT	27
VERBRAUCHERZENTRALE IM INTERNET UND IN DEN MEDIEN	28
ZAHLEN – DATEN – FAKTEN	30
FINANZEN 2015	31
VEREIN AUF EINEN BLICK	32

VORWORT

Verbraucher: vertrauend und verletzlich zugleich

Ganz gleich, ob man nun Musik-CDs verkauft oder Politik macht, wer etwas anzubieten hat, sollte sich ab und zu wenigstens mit zwei Fragen beschäftigen: Erstens, ist das eigene Angebot noch zeitgemäß und zweitens, wie sehen eigentlich die Kunden die eigene Marke? Da dabei immer die Gefahr besteht, dass die eigene (positive) Einschätzung von der Realität abweicht, tut es gut, möglichst objektiv und unabhängig von Dritten nachschauen zu lassen. Weil diese Erkenntnis auch für Verbraucherzentralen gilt, hatte deren Bundesverband eine repräsentative Umfrage in Auftrag gegeben. Was halten eigentlich die Nutzer und noch wichtiger die größere Gruppe der Nichtnutzer vom Angebot der Verbraucherzentrale?

Die von TNS Emnid-Befragten, denen die Verbraucherzentralen bekannt sind, bestätigten ihnen ein sehr gutes Image und schätzen sie als nützlich (93 Prozent) und glaubwürdig (91 Prozent). Acht von zehn (83 Prozent) verbinden mit ihnen unabhängige Information. Die Befragten bringen Verbraucherzentralen hohes Vertrauen entgegen (62 Prozent). Ein Viertel (24 Prozent) hat sich schon einmal Rat bei den Verbraucherzentralen geholt. 84 Prozent der Nutzer waren mit der Beratung ziemlich oder sogar sehr zufrieden. Kommt es bei einem Kauf oder Vertragsabschluss zu Fragen und Problemen, würde sich die Mehrzahl der Verbraucher (91 Prozent) an Freunde, Familie und Kollegen wenden. Für 78 Prozent käme der Hersteller oder Verkäufer in Frage, 71 Prozent würden die Verbraucherzentrale aufsuchen.

Soweit so gut. Vom positiven Umfrageergebnis fühlen sich auch die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zu Recht geehrt, dennoch bleibt viel zu tun. Die Außenwahrnehmung der Verbraucherzentrale stimmt also, am eigenen Angebot muss aber auch in Zukunft weitergearbeitet werden. Hier sorgt vor allem das durch Digitalisierung und Internet veränderte Informationsverhalten der Verbraucher für anspruchsvolle Aufgaben. Wo immer mehr im Internet kommuniziert und informiert wird, wird das auch von der Verbraucherzentrale erwartet.

Auch die zitierte Umfrage nach den Erwartungen der Verbraucher hat es wieder einmal bestätigt: Den Verbraucher gibt es nicht. Während die Einen im Internet nach Hilfe zur Selbsthilfe suchen, benötigen die Anderen Unterstützung vor Ort. Etwa wenn es um komplizierte Sachverhalte wie die richtige Strategie bei der privaten Altersvorsorge geht oder aber schlicht aus persönlicher Überforderung. Zu diesem Thema veröffentlichte die Europäische Kommission im Februar eine Studie mit dem Titel „Consumer Vulnerability across Key Markets in the European Union“. Untersucht wurden „verletzliche Verbraucher“ und deren Schwierigkeiten bei der Suche nach optimalen Produkten und Dienstleistungen im Interneteinkauf, bei Energieverträgen und Finanzen. Ergebnis: Ein verletzlicher Verbraucher ist ein Verbraucher, der mit größerem Risiko eine falsche Entscheidung mit negativer Auswirkung für sich selbst trifft und leichter bestimmten Werbepraktiken zum Opfer fällt. Und was noch wichtiger dabei ist, ein verletzlicher Verbraucher kann jedermann sein. Wer sich beim Handyvertrag noch ganz gut auskennt, kann bei der Geldanlage viel verlieren. Es bleibt also für Verbraucherzentralen noch viel zu tun und zwar nicht nur für verletzbare Verbraucher.

BESTSELLER VERBRAUCHERRECHTS- BERATUNG

Untergeschobene Verträge am Telefon oder an der Haustür, dubiose Rechnungen, unlautere Werbung, Abzocke auf Kaffeefahrten oder andere fragwürdige Geschäftspraktiken: Auch im Jahr 2015 gab es für die Verbraucher Sachsen-Anhalts viele Gründe sich an die Verbraucherzentrale zu wenden. Die Rechtsberatung war angesichts der Flut von zweifelhaften Maschen ein Bestseller.

Die Verbraucherzentrale hat tausende Verbraucher außergerichtlich beraten und deren Interessen gegenüber Anbietern vertreten. Im Rahmen der Rechtsberatung erhielten die Rat suchenden Verbraucher persönlich, telefonisch und via Internet sowohl Hilfe bei der Durchsetzung berechtigter Ansprüche wie auch Hilfe bei der Abwehr unberechtigter Forderungen.

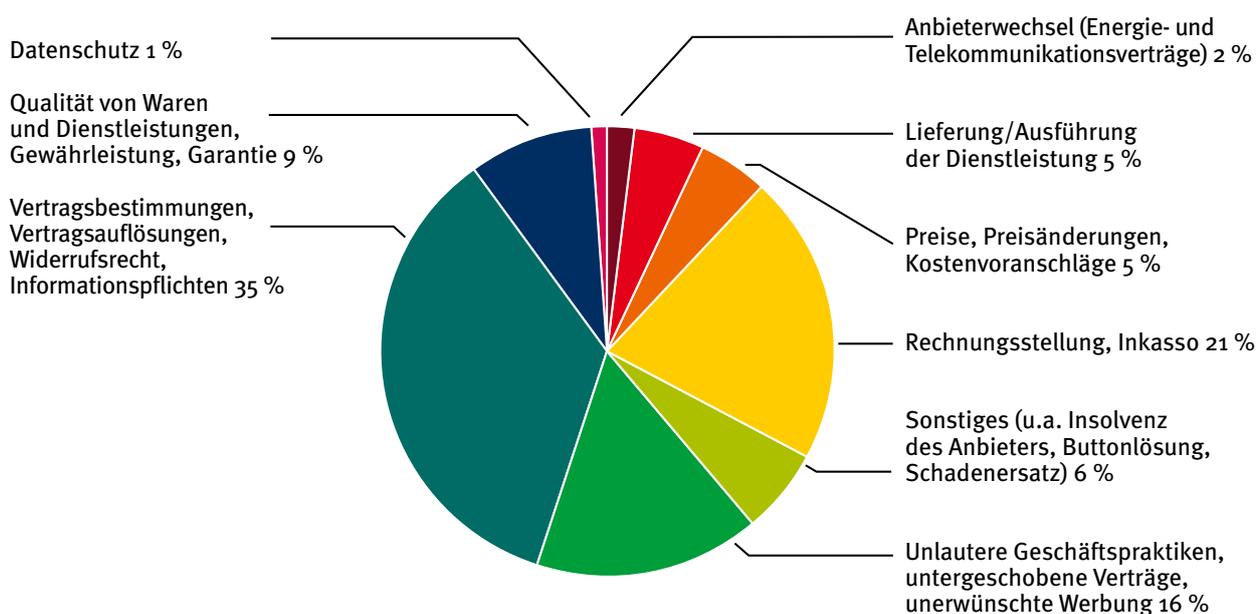
In rund 300 Fällen war die Verbraucherzentrale auch rechtsbesorgend vermittelnd zwischen Verbrauchern und Anbietern tätig, um so eine außergerichtliche Streitbeilegung herbeizuführen.

Verbraucherinformation im Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Fester Bestandteil der Informations- und Aufklärungsarbeit war auch im Jahr 2015 das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderte Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. Die Mittel für dieses Projekt werden anteilig von der Bundesregierung und den Bundesländern zur Verfügung gestellt. Sie ermöglichen, dass Materialien und Konzepte von den Verbraucherzentralen gemeinsam entwickelt werden und damit positive Synergien genutzt werden können. Im Jahr 2015 wurde das besondere Augenmerk auf Probleme am Energiemarkt, den unlauteren Wettbewerb und unseriöse Inkassopraktiken sowie die Information und Sensibilisierung Minderjähriger und junger Erwachsener zum bewussten Umgang mit den eigenen Finanzen und dem Thema Mobilität gelegt.

Auch in 2015 wurde eine Sonderausgabe der Verbraucher*Zeitung* herausgegeben. Interessierte Leser erhielten Hinweise zum Wechsel des Energieanbieters und zum Umgang mit Inkassoforderungen. Aufgeklärt wurde über die Rechte als Fahrgast von Fernbusreisen und darüber welche Versicherungen oder Finanzprodukte für junge Leute beispielsweise zum Berufsstart sinnvoll und wichtig sind. In Kooperation mit den Verbraucherzentralen entstanden Plakate, Faltblätter, Vorträge und Videoclips.

Inhalt der Verbraucherberatungen nach Begriffskatalog der Europäischen Union





Kartenspiel „Rechtsirrtümer“

Neu im Jahr 2015 war die Umsetzung der Idee, Verbraucherrecht auch spielerisch zu erklären. So wurde unter Federführung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ein Kartenquiz entwickelt. Mit diesem Kartenspiel werden typische Fälle aus dem Verbraucheralltag mit seinen Irrungen und Wirrungen näher gebracht. Die Antworten sind knapp, ohne Paragraphen und juristische Winkelzüge. Sie sollen den Spielern Anregungen ge-

Videoclip zu Rechtsirrtümern

ben, die Verbraucherrechte und -pflichten im täglichen Leben zu erkennen und danach zu handeln.

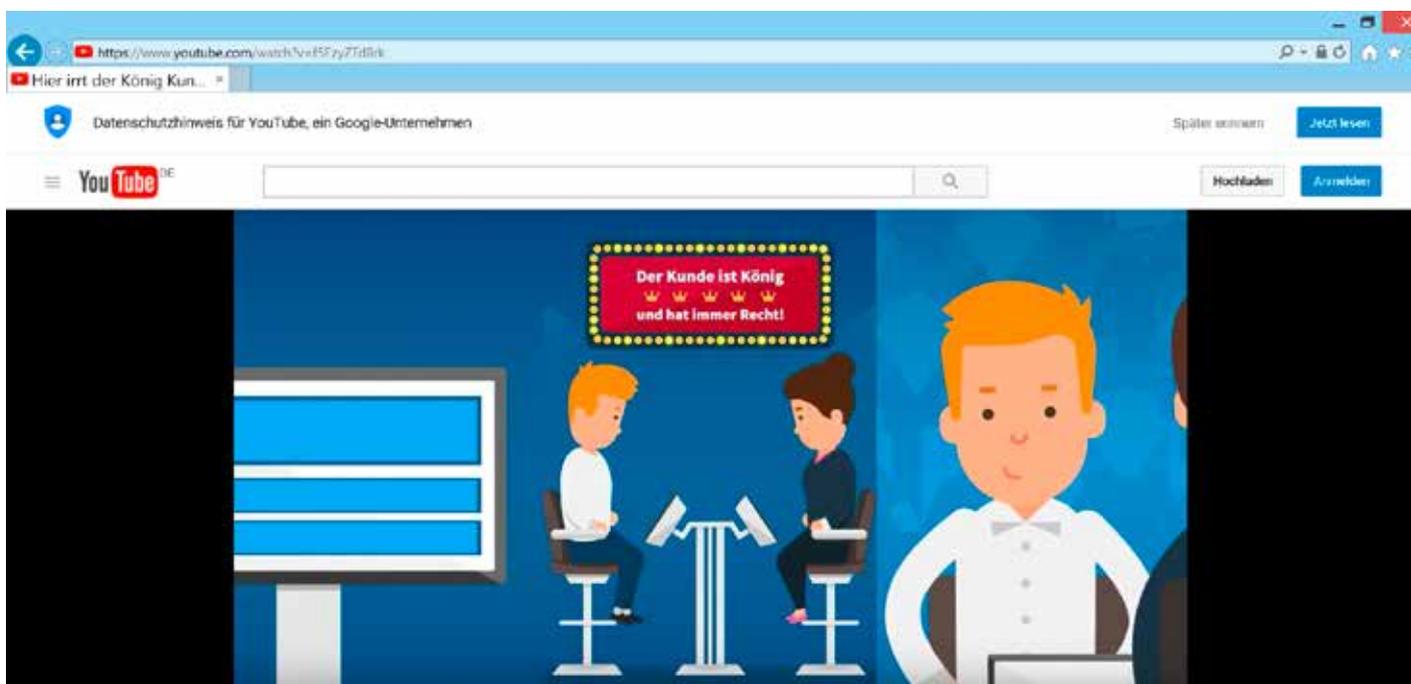
Parallel dazu wurde ein Video produziert. In diesem Erklärfilm werden gängige Rechtsirrtümer beleuchtet und ausgeräumt.

Dazu folgende Geschichte: Karl hat das große Los gezogen. Er darf an der Quizshow: „Der Kunde ist König und hat immer Recht!“ teilnehmen. Super Sache, denkt er sich, mit meinen Rechten kenne ich mich gut aus. Doch schnell muss Karl feststellen, dass er mit seiner Meinung nicht immer richtig liegt... Bei der ersten Frage ist Karl sich sicher. Verträge können nur schriftlich abgeschlossen werden. Doch dann kommt er ins Zweifeln und zieht seinen Joker: die Verbraucherzentrale. Und die weiß weiter. Auch mündlich geschlossene Verträge sind wirksam... Glück gehabt, das Quiz geht weiter.

@ Wer mit raten wollte, konnte/kann den Film über die Internetseite der Verbraucherzentrale www.vzsa.de oder über YouTube anschauen.

Energiepreise im Fokus des Weltverbrauchertages

Der Weltverbrauchertag geht zurück auf eine Rede des damaligen US-Präsidenten John F. Kennedy, der am 15. März 1962 vor dem amerikanischen Kongress erstmals die Idee von grundlegenden Rechten für alle Verbraucher proklamierte. Die von Kennedy genannten Rechte – nämlich der Schutz vor Irreführung und vor gesundheitsgefährdenden Waren, das Recht auf wirtschaftliche Wahlfreiheit sowie das Recht für Verbraucher, sich zu organisieren, haben nach wie vor große Aktualität in der Arbeit von Verbraucherschützern.



4 | Verbraucherrecht

Im Jahr 2015 stand der Weltverbrauchertag unter dem Motto „Energiepreise im Visier“. Zu Aktionstagen erhielten interessierte Verbraucher Hinweise, wie man durch einen Wechsel des Stromanbieters oder eine Vertragsanpassung Geld sparen kann.

Der Vertrag mit einem Strom- oder Gaslieferanten ist keine Hochzeit für ein ganzes Leben. Solange der Strom aus der Steckdose fließt oder die Gasflamme brennt, sehen zwar viele Verbraucher keinen Grund für einen Anbieterwechsel, doch ein neuer Vertrag oder ein Wechsel zu einem anderen Anbieter könnte sich im Geldbeutel rechnen. In einer Stichprobe wurden die Preise für Strom an 23 Standorten Sachsen-Anhalts verglichen. Dabei bestätigte sich: Grundversorgung ist meist die schlechteste und vor allem die teuerste Wahl. Die erstellten Preisübersichten zeigten beispielhaft die Kosten und Einsparmöglichkeiten pro Jahr und, dass es sich lohnt regelmäßig die Preise zu vergleichen.

Zum Weltverbrauchertag starteten die Verbraucherzentralen der Bundesländer auch eine Online-Umfrage zum Thema „Wechsel des Strom- und Gasanbieters“. Mit dieser Befragung wollten die Verbraucherzentralen herausfinden, ob und wie oft Verbraucher schon den Vertrag oder Versorger gewechselt haben, was sie von einem Wechsel abhält und welche Aspekte ihnen bei einem neuen Vertrag/neuen Anbieter besonders wichtig sind.

Plakat zum Anbieterwechsel



tig sind. Anlass der Umfrage war, dass laut Studien die meisten Verbraucher mit den Energiepreisen unzufrieden sind; insbesondere, weil sinkende Energiepreise kaum bei den Verbrauchern ankommen.

An der Umfrage beteiligten sich über 1.300 Verbraucher. Die Ergebnisse machten deutlich, dass weiterhin viele Verbraucher noch nie den Anbieter gewechselt haben bzw. im Rahmen der meist teuren Grundversorgung beliefert werden. Jeder vierte der befragten Verbraucher, der noch nicht gewechselt hat sorgt sich, dass der Anbieterwechsel nicht reibungslos funktioniert und dadurch eine Versorgungslücke entstehen könnte. Teilweise besteht kein Interesse am Wechsel oder es fehlt schlicht und einfach an Wissen, wie das Wechselprozedere funktioniert.

Verbraucher, die bereits Tarif oder Anbieter gewechselt haben, gaben als Beweggründe für den Wechsel vorrangig an, Geld sparen zu wollen, Ärger über Preiserhöhungen sowie Unzufriedenheit mit dem bisherigen Energielieferanten. Besonders wichtig für Verbraucher bei der Anbieterwahl ist, dass der Versorger keine Vorkasse verlangt, eine vertragliche Preisgarantie zugesichert und ein guter Kundenservice gewährleistet wird. Deutlich wurde anhand der Umfrage auch, dass mit steigenden Energiepreisen das Interesse der Kunden an einem Wechsel wächst.

Der Vertrags- oder Anbieterwechsel ist einfacher als viele glauben - wenn man gewisse Grundregeln beachtet. Um erfolgreich den Anbieter zu wechseln, sollten nicht nur die Preise, sondern auch die Vertragsbedingungen verglichen werden.

Für Verbraucher, die Probleme mit ihrem Versorger und/oder Fragen zum Anbieter- oder Vertragswechsel haben, hielten die Beratungsstellen vielfältige Informationen, Musterbriefe und Faltblätter bereit und gaben konkrete Hilfestellungen bei der Suche eines günstigeren Tarifes oder anderen Anbieters.

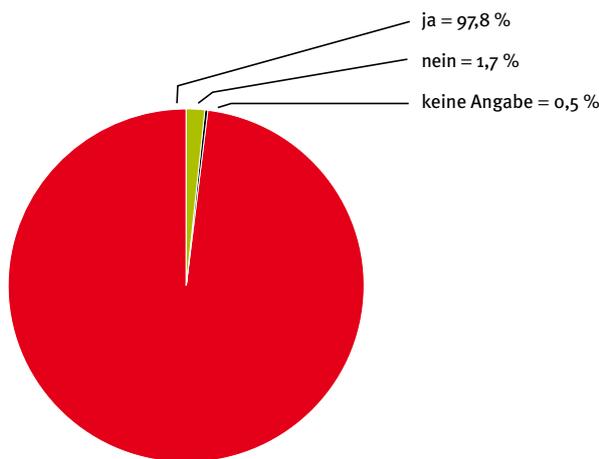
Dauerbrenner: Unerwünschte Werbeanrufe

Sie sind ärgerlich, rechtswidrig, aber leider noch immer ein aktuelles Thema: Unerwünschte Werbeanrufe. Zwar trat 2013 das Anti-Abzocke-Gesetz in Kraft, das die nervigen Werbeanrufe unterbinden sollte, doch in vielen Haushalten klingeln die Telefone weiter und Verbraucher werden mit aggressiven Verkaufsmaschen belästigt und zu Vertragsabschlüssen überredet.

So gilt seit 2013 eine klare gesetzliche Regelung zu Gewinnspielverträgen am Telefon: Diese sind erst dann

wirksam, wenn sie in Textform, also schriftlich, per Fax oder E-Mail geschlossen werden. Allerdings bildet die Beschränkung eines solchen Bestätigungserfordernisses auf Gewinnspiele nicht die Realität ab. Die Überrumpelungssituation für Verbraucher gibt es auch bei vielen anderen Arten von Verträgen, die am Telefon verkauft werden. Der Strom unerwünschter Anrufe von Unternehmen, die am Telefon Geldanlagen oder Versicherungen, Haushaltsgeräte oder Zeitungsabonnements anbieten reißt nicht ab. Und sofern es nicht um Gewinnspielverträge geht, bleibt ein wirksamer Vertragsschluss am Telefon – ohne schriftliche Bestätigung – nach wie vor möglich. Die Verbraucherzentralen wollten es genau wissen und führten im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz eine Online-Umfrage zu unerlaubten Werbeanrufen durch. Auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen konnten Verbraucher ihre Erfahrungen mit unerbetenen Anrufen schildern.

Erhalten Sie private Werbeanrufe? (n=5432)



Im Zeitraum vom 1. Juli 2014 bis zum 15. November 2015 haben knapp 5.500 Verbraucher an dieser bundesweiten Online-Umfrage teilgenommen. Die Auswertung ergab, dass über 90 Prozent der teilnehmenden Verbraucher Werbeanrufe erhalten. Die überwiegende Mehrheit der Betroffenen gab an, dass sie einer Telefonwerbung zuvor nicht zugestimmt haben. Es wurde deutlich, dass die Gefahr für Verbraucher, durch offensive Verkaufstaktiken am Telefon überrumpelt zu werden, weiterhin besteht. Dies belegen auch 19.500 Beschwerden und Beratungen, die in der gleichen Zeit bei den Verbraucherzentralen zum Thema Telefonwerbung und untergeschobene Verträge

am Telefon vorlagen. Da viele Betroffene die belästigenden Anrufe nicht melden, gehen die Verbraucherschützer von einer weitaus größeren Dunkelziffer aus.

Die Ergebnisse der Umfrage zeigten weiter, dass nach wie vor Anbieter von Gewinnspielen unerwünschte Werbeanrufe tätigen. Auch der Vertrieb von Produkten der Telefon- oder Internetdiensteanbieter, der Energieversorger, der Banken, der Versicherungen und der Zeitschriftenverlage hat deutlich zugenommen. Diese Branchen wurden von der Gesetzesänderung nicht erfasst. Es ist deshalb dringend erforderlich, dass die bisherigen gesetzlichen Regelungen nachgebessert werden, um Verbraucher auch über den Gewinnspielsektor hinaus gegen alle Arten von am Telefon untergeschobenen Verträgen abzusichern.



Am vergangenen Montag gegen 14.45 Uhr erhielten wir einen Anruf. Die Anruferin stellte sich als Mitarbeiterin unseres derzeitigen Strom- und Gasversorgers vor. Uns wurde ein neuer Tarif angeboten, bei dem wir 10 Euro pro Monat sparen könnten. In dem Gespräch selbst habe ich keinem Tarifwechsel zugestimmt. Mein Mann war beim Gespräch zugegen. ... Kurze Zeit später erhielten wir Post von der energy2day GmbH und einen neuen Vertrag über SorglosStrom und SorglosGas. Ebenfalls erhielten wir ein Schreiben unseres bisherigen Energieversorgers in dem uns die Kündigung unserer Verträge bestätigt wurde...

So oder ähnlich klangen die Schilderungen zahlreicher Verbraucher, die sich über Werbeanrufe der energy2day GmbH bei der Verbraucherzentrale beschwerten.

Weil die Verbraucher ohne deren vorherige Zustimmung zu Werbezwecken angerufen wurden, nahm die Verbraucherzentrale diese Beschwerden zum Anlass, den Anbieter energy2day wegen unlauterer Telefonwerbung abzumahnen. Da der Anbieter die geforderte Unterlassungserklärung nicht abgab, wurde eine Unterlassungsklage beim Landgericht München eingereicht. Mit Anerkenntnisurteil vom 09.06.2015 wurde die energy2day GmbH verpflichtet zu unterlassen, Verbraucher ohne deren zuvor erteilte Einwilligung an ihrem privaten Telefonanschluss zum Zwecke der Werbung für Energielieferverträge anzurufen und/oder anzurufen zu lassen (AZ: 33 O 6416/15).

Augen auf bei Inkassoforderungen!

Eine Vielzahl von Inkassoforderungen ist unberechtigt. Das zeigen die Erfahrungen der Verbraucherzentralen aus den vergangenen Jahren. Allzu oft werden nicht (mehr) existierende oder bereits bestrittene Forderungen von Inkassounternehmen geltend gemacht. Dabei reicht die Bandbreite vom offensichtlichen Betrug nicht zugelassener Inkassounternehmen, über Forderungen aus untergeschobenen Verträgen, Abfallen im Internet und unerlaubter Telefon- oder Gewinnspielwerbung, bis hin zu zwar berechtigten Forderungen, die aber verjährt oder nicht in der genannten Höhe bestehen. Darüber hinaus sorgen unzulässige und überhöhte Inkassogebühren nicht selten für eine Kostenexplosion in der Gesamtrechnung. Verbraucher fühlen sich häufig unter Druck gesetzt, sie berichten von Schreiben, in denen mit Zwangsvollstreckung, Schufa-Einträgen und Hausbesuchen gedroht wird.

Immer noch müssen die Verbraucherzentralen feststellen, dass Anfragen zu Inkassoforderungen einen großen Schwerpunkt im Beratungsalltag darstellen.

Deckblatt zum Inkassobericht



verbraucherzentrale

AUSWERTUNG VON VERBRAUCHERBESCHWERDEN ZU INKASSODIENSTEN

Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Bereits im Jahr 2011 führten die Verbraucherzentralen im Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz eine Untersuchung anhand gesammelter Verbraucherbeschwerden durch. Ziel dieser Fallsammlung war es, unseriöse Praktiken und Geschäftsmodelle von Inkassounternehmen zu analysieren und anhand der Ergebnisse Vorschläge zu erarbeiten, wie unseriöse Inkassopraxis künftig wirkungsvoll eingedämmt werden kann. Als Missstände wurden die Geltendmachung von Inkassokosten für die Einziehung rechtlich nicht bestehender Hauptforderungen und/oder deren deutliche Überhöhung genannt. Auch fehlten in den Mahnschreiben nicht selten genaue Angaben über die Hauptforderung, die Aufschlüsselung der Vergütung sowie die Angabe ladungsfähiger Anschriften und Ähnlichem.

Die Arbeit der Verbraucherzentralen hat Wirkung gezeigt. Im Oktober 2013 wurde das „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ u. a. mit dem Ziel der Bekämpfung von Missständen im Bereich des Inkassowesens erlassen. Erstmals waren damit Informations- und Darlegungspflichten für Inkassodienste im Rechtsdienstleistungsgesetz (§ 11a RDG) verankert.

Auch eine Regelung zu den Inkassokosten wurde geschaffen. Seit dem 1. November 2014 muss dem Inkassoschreiben nun zu entnehmen sein, wer die Forderung geltend macht, worauf sie beruht und wie sich die Kosten berechnen.

Dennoch erreichen die Verbraucherzentralen nach wie vor Beschwerden über unseriöse Inkassopraktiken. Viele Verbraucher wissen nicht, wie sie mit unberechtigten Forderungen und Inkassoschreiben umgehen sollen.

Aus diesem Grund hatten sich die Verbraucherzentralen entschieden, mit einer erneuten Untersuchung von Inkassoschreiben zu prüfen, welche Angebote und Verträge regelmäßig zu unseriösem Inkasso führen. Überprüft wurde, ob und wie die Inkassounternehmen die gesetzlichen Normen umsetzen, wie Verbraucher diese verstehen und ob sie ihnen bei der Beurteilung der Forderung hilfreich sind. Dafür sammelten die Verbraucherzentralen im Zeitraum von 1. Mai bis 31. August 2015 die Beschwerden der Verbraucher.

Mehr als die Hälfte der Forderungen sind willkürlich. Die Höhe der Gebühren ist oft unverhältnismäßig. Verbraucher werden durch unseriöse Inkassodienste massiv unter Druck gesetzt. So lautet die Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse dieser bundesweiten Aktion, in der über 1.400 Verbraucherbeschwerden zu Inkassodiensten erfasst und ausgewertet wurden.

Bei den untersuchten Beschwerden stammte fast jede fünfte Forderung von einem Telekommunikationsanbieter.

Geltend gemacht wurden auch Ansprüche aus Gewinnspielen, E-Mail-Diensten, Dating-Portalen und dem Versandhandel. In 56 Prozent der Fälle war keine Vertragsgrundlage für die Forderung zu ermitteln. Inkassodienste sind nicht verpflichtet die Ansprüche, die sie eintreiben, auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Auch seriöse Inkassounternehmen verschicken deshalb immer wieder unberechtigte Forderungen. Die Auswertung zeigte, dass die Berechnung der Inkassogebühren uneinheitlich ist. Für einfache und standardisierte Zahlungsaufforderungen sind die Gebühren oft unangemessen hoch. So wuchsen bei Bagatellforderungen die Kosten dann unverhältnismäßig an. In einem Drittel der geprüften Anschreiben wurden massive Drohungen ausgesprochen. Verbraucher müssten beispielsweise mit Schufa-Einträgen, Strafanzeigen oder Zwangsvollstreckung rechnen. Betroffene zahlen häufig aus Angst, obwohl sie dazu möglicherweise gar nicht verpflichtet sind.

Die neuen Regelungen im Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken für Inkassounternehmen haben nach Ansicht der Verbraucherschützer zwar positive Wirkung entfaltet, es gibt aber weiterhin politischen Handlungsbedarf. Das Positionspapier des vzbv nennt wichtige Maßnahmen:

- So sollte ein verbindliches Muster für die Darstellung der Pflichtinformationen eingeführt werden, damit Verbraucher einfacher prüfen können, ob die behauptete Forderung berechtigt ist.

- Die Aufsicht über Inkassounternehmen sollte stärker gebündelt werden.
- Darüber hinaus sollte die Höhe von Inkassokosten verbindlich geregelt werden, um willkürliche und überhöhte Gebührenforderungen der Inkassounternehmen zu verhindern.

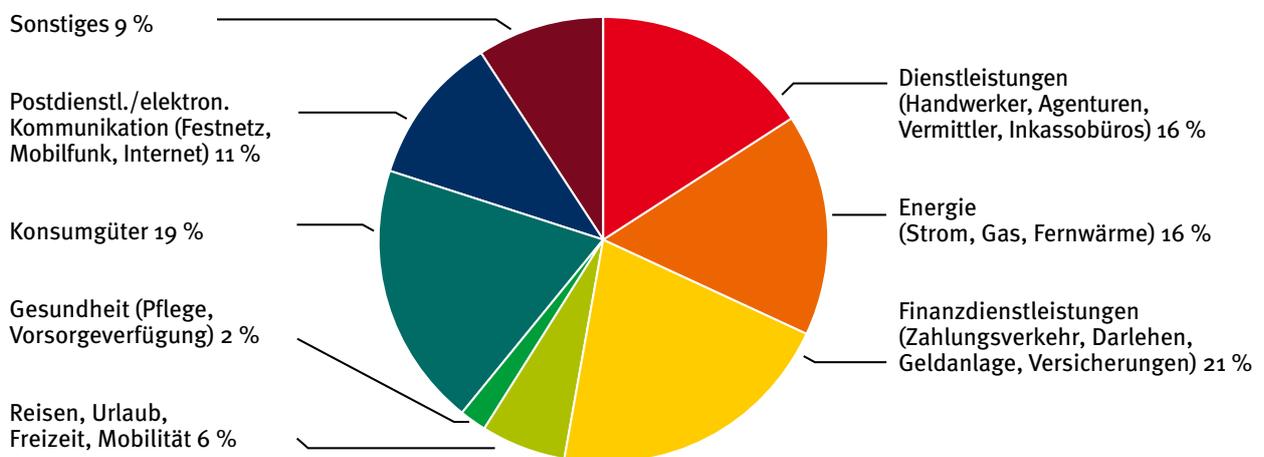
@ KEINE PANIK VOR INKASSOSCHREIBEN:

Was zu beachten ist, um echtes und betrügerisches Inkasso voneinander zu unterscheiden und wie man am besten mit Mahnschreiben umgeht, thematisiert ein Erklär-Film der Verbraucherzentrale, der über die Internetseite www.vzsa.de und YouTube abrufbar ist.

Szene aus Film zu Inkasso



Verbraucheranfragen und Beschwerden: Problematische Branchen nach Begriffskatalog der Europäischen Union



Alle Jahre wieder: Internetabzocke und Abofallen

„Totgeglaubte leben länger“ sagt ein Sprichwort und trifft es für die immer noch auftauchenden Internet-Abofallen auf den Punkt. Mit Seiten wie routenplaner-24.info oder kochrezepte-24.info ist die Masche immer noch „quicklebendig“ und zwar ohne sich um die gesetzlichen Regelungen zu scheren. So war beispielsweise eine Routenplanung von Halle nach Berlin Anlass für eine Beschwerde bei der Verbraucherzentrale. Für die Suche einer Fahrtroute über die Internetseite routenplaner-24.info mussten sich die Verbraucher, um das Ergebnis zu erhalten, mit der E-Mail-Adresse registrieren. Anschließend wurden sie zu einer 24-monatigen Mitgliedschaft begrüßt und sollten eine Rechnung über 576 Euro bezahlen. Wer nicht zahlt, müsse mit straf- und zivilrechtlichen Folgen rechnen.

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale ist diese Forderung unberechtigt, betroffene Verbraucher müssen nicht zahlen. Allein durch eine Bestätigung des Registrierungs-Buttons kommt kein kostenpflichtiger Vertrag zustande. Hier handelte es sich um so genannte Abofallen, die es nach dem Willen des Gesetzgebers seit dem 1. August 2012 eigentlich nicht mehr geben dürfte. Die gesetzlich vorgeschriebene Button-Lösung wurde nicht umgesetzt: Der Abschluss eines kostenpflichtigen Vertrages im Internet setzt voraus, dass der Bestellvorgang so gestaltet ist, dass der Verbraucher mit seiner Auftragsvergabe ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Dazu dient der Bestellbutton. Dieser muss mit den Worten „kaufen“, „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer gleichartigen, eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein und die Verbraucher müssen klar auf entstehende Kosten hingewiesen werden. Falls Online-Anbieter diese gesetzlichen Vorgaben nicht einhalten, kommt kein Vertrag zustande. Betroffene Verbraucher müssen nicht zahlen!

i Verbraucher, die in eine solche Falle geraten sind, wurden in den Beratungsstellen mit Hinweisen zur Rechtslage und Musterbriefen unterstützt.

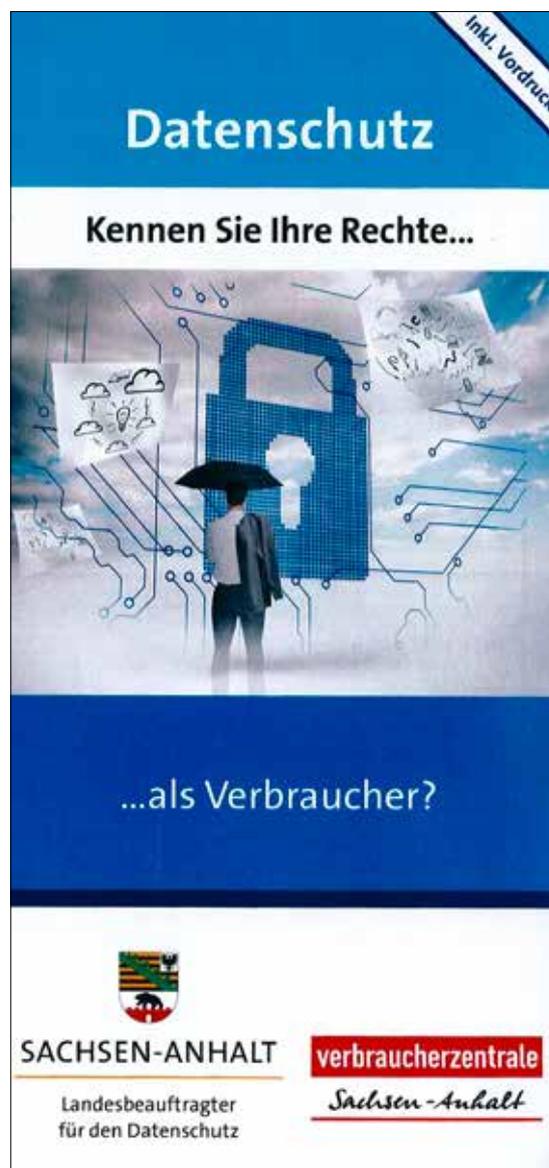
Datenschutz. Was Verbraucher wissen sollten

Briefkasten voll? Ständig lästige Werbeanrufe? Was Verbraucher wissen sollten, um sich gegen Werbemüll

zu schützen, erklärt ein von der Verbraucherzentrale und dem Landesbeauftragten für den Datenschutz Sachsen-Anhalt Anfang 2015 gemeinsam erarbeitetes und herausgegebenes Faltblatt zum Verbraucherdatenschutz. Hintergrund dafür war die gestiegene Anzahl der Beschwerden von Verbrauchern über den Umgang mit deren personenbezogenen Daten. Über Verbraucher werden immer mehr personenbezogene Daten erhoben, gespeichert und insbesondere für die Werbung genutzt. Vielfach geschieht dies ohne rechtliche Grundlage und Datenschutzrechte werden nicht beachtet. Das Faltblatt informiert kurz und übersichtlich über die Rechte, die Verbraucher gegenüber Unternehmen beim Umgang mit personenbezogenen Daten haben. Es gibt Tipps, wie diese Rechte wahrgenommen werden können und enthält einen Vordruck für einen Werbewiderspruch, mit dem lästige Werbung unterbunden werden kann.

TIPP Das Faltblatt liegt in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale und der Dienststelle des Landesbeauftragten für den Datenschutz aus.

Faltblatt zum Datenschutz



Bezahlbare Krankenversicherung

Vielen privat Krankenversicherten waren auch 2015 Schreiben ihres Versicherungsunternehmens mit Informationen über Beitragserhöhungen ein Graus. Insbesondere ältere Versicherte, deren Rente nicht steigt und denen der Weg zurück in die gesetzliche Krankenversicherung versperrt ist, sehen mit Angst in die Zukunft. Diese Wechselmöglichkeit besteht nur bis zur Altersgrenze von 55 Jahre und bei Einkommen unter der Versicherungspflichtgrenze. Eine Erkenntnis, die viele Betroffene nicht wahr haben wollen und immer wieder zu der Frage veranlasst, wie sie in das System der gesetzlichen Krankenversicherung zurückkehren können.

Betroffene Versicherte haben im Fall von Beitragserhöhungen ein Kündigungsrecht. Aber der Entschluss, das Krankenversicherungsunternehmen zu wechseln, wäre die finanziell schlechteste Entscheidung. Versicherte sollten zunächst den aktuellen Versicherungsschutz auf Einsparpotentiale prüfen. Allen anderen bleibt nur der Weg, die Beiträge durch einen Tarifwechsel oder die Erhöhung des Selbstbehalts zu senken. Versicherte könnten mit einem Tarifwechsel Leistungen abwählen und so ihre monatliche Prämienlast reduzieren. Das ist nicht immer im Interesse der Versicherungsunternehmen, die deshalb solche Anträge bisher teils zögerlich bearbeitet haben. Schon seit Jahren haben die Versicherten das gesetzlich verbriefte Recht unter Mitnahme der Altersrückstellungen in einen vergleichbaren Tarif ihres Anbieters zu wechseln, um Beiträge zu sparen. Wenn Privatversicherte in einen günstigeren Tarif ihrer Krankenversicherung wechseln wollen, gab und gibt es jedoch oft Ärger, was Betroffene auch 2015 veranlasste, sich Hilfe suchend an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale zu wenden. Dort werden sie unterstützt bei der Einholung von akzeptablen Wechselangeboten unter Berücksichtigung der bisher erworbenen Altersrückstellung und erhalten eine computergestützte Beratung zu Angeboten im Zusammenhang mit einer Umtarifierung in einen neuen, preislich günstigeren Tarif mit gleichartigem Versicherungsschutz.

Jetzt wollen die privaten Krankenversicherer ihren Kunden den Wechsel in einen günstigeren Tarif nach Beitragsanhebungen erleichtern und binnen Monatsfrist ermöglichen. Damit reagieren sie auf wachsenden Druck von Politik und Verbraucherzentralen und kommen endlich den Vorgaben des Gesetzgebers nach. Einige private Krankenversicherer wollen diese Vor-



gaben sogar übertreffen und alle 55 Jahre alten Mitglieder freiwillig auf andere, preiswertere Tarife im eigenen Unternehmen hinweisen, wenn die Beiträge steigen. Der Gesetzgeber verlangt das bisher ab dem 60. Lebensjahr. Die Versicherer wollen die neuen Leitlinien des Verbands der Privaten Krankenversicherung spätestens ab 2016 anwenden. Die Verbraucherzentrale wird sehr genau hinschauen, ob dieses Bekenntnis tatsächlich mit Leben erfüllt wird.

Aber auch der gesetzlich Versicherte wird mit Beitragserhöhungen konfrontiert. Der durchschnittliche Zusatzbeitrag stieg zum Januar 2016 um 0,2 auf 1,1 Prozent. Die Erhöhung des Zusatzbeitrages muss mit der Neuregelung der Finanzstruktur der Krankenversicherung alleinig von den Arbeitnehmern getragen werden. Der Arbeitgeberanteil ist damit gedeckelt worden. Der Beitragssatz, den Arbeitgeber und Arbeitnehmer je zur Hälfte bezahlen, beträgt auch im Jahr 2016 14,6 Prozent vom Bruttoeinkommen. In Abhängigkeit von ihrer wirtschaftlichen Lage legen die Krankenkassen die Höhe des Zusatzbeitrages individuell fest. Jeder gesetzlich Versicherte hat die Möglichkeit, die Kasse zu wechseln, sobald diese ihren Zusatzbeitrag erhöht. Der Gesetzgeber hat dazu ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt, über das die Kassen jeden Versicherten auch zu informieren haben. Maßgabe der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Verbraucherzentrale war, die Verbraucher zu sensibilisieren, dass nicht allein die Höhe des Zusatzbeitrages ein Beweggrund für die Inanspruchnahme des Sonderkündigungsrechtes sein sollte. Bei einer Entscheidung für oder gegen eine Kasse sind auch solche Faktoren wie Beratung, Service, Erreichbarkeit und besondere Satzungsleistungen zu berücksichtigen.

Verbraucherschutz durch Marktwächter im Finanzmarkt und der digitalen Welt

Die Angebote auf dem Finanzmarkt und in der digitalen Welt sind komplex, erfordern zunehmend das Fachwissen von Experten und sind vor allem wegen der Informationsüberflutung in der virtuellen Welt intransparent und damit für die meisten Verbraucher undurchschaubar. Immer wieder schließen deshalb Verbraucher Verträge ab, die nicht zu ihrer Lebenssituation passen oder gehen gar dubiosen Anbietern auf den Leim.

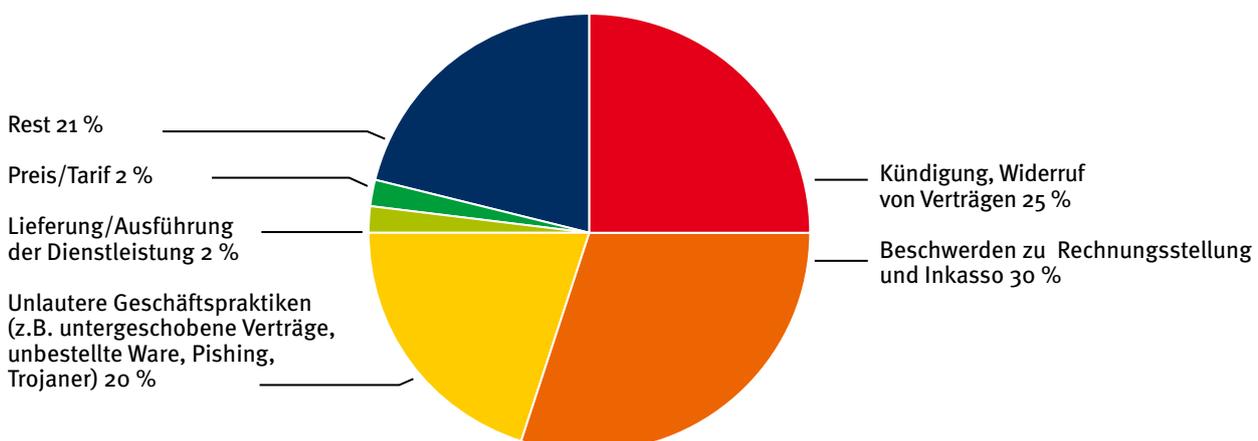
Um schneller strukturelle Fehlentwicklungen, gesetzeswidrige oder fragwürdige Geschäftsmodelle, Vertriebspraktiken oder Tarifmodelle aufdecken und davor frühzeitig warnen zu können, werden von den Verbraucherzentralen – vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz finanziert – seit 2015 Frühwarnsysteme in Gestalt digitaler Marktwächter und Finanzmarktwächter aufgebaut.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligt sich hieran, indem sie Informationen aus Anfragen, Beschwerden von Verbrauchern sowie Erkenntnisse aus persönlichen Rechtsberatungen und außergerichtlichen Rechtsvertretungen im Finanzmarkt und digitalen Bereich besonders erfasst und an jeweils spezialisierte Verbraucherzentralen weiterleitet.

Diese Schwerpunktverbraucherzentralen beobachten und werten die bundesweit von allen Verbraucherzentralen und damit aus der Perspektive der Verbraucher gewonnenen Daten systematisch aus.

Zusätzlich sollen Sonderuntersuchungen zielgenauer und schneller Fehlentwicklungen oder dubiose Angebote aufdecken und diese ins Visier nehmen. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat sich im Jahr 2015 an folgenden Untersuchungen beteiligt:

Beschwerden im Bereich Telekommunikation/Internet



- Besitzen Verbraucher bedarfsgerechte Anlageprodukte bzw. erhalten Verbraucher eine bedarfsorientierte Beratung zur Geldanlage und Altersvorsorge?
- Wie sieht die Qualität von Standmitteilungen privater Renten- und Lebensversicherungen aus? Wie schlüssig sind die Angaben der Versicherer für den Verbraucher – und können sie auf dieser Basis eine fundierte Entscheidung treffen?
- Verwirklichen sich strukturelle Risiken bei sog. Kombifinanzierungen, d. h. bei Immobilienfinanzierungen mit Bausparverträgen als Tilgungersatz? So besteht dabei für Verbraucher zum einen ein Risiko, wenn sie sich einen vermeintlich günstigen Bauspardarlehenszins sichern, aber dabei eine Zinswette eingehen. Zum anderen besteht das Risiko, bei einer vorzeitigen Kündigung des Kreditvertrages eine deutlich höhere Vorfälligkeitsentschädigung zahlen zu müssen.

Die durch die Marktbeobachtung und Sonderuntersuchungen gewonnenen Ergebnisse werden an Aufsichtsbehörden (wie Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Bundesnetzagentur, Bundeskartellamt und Datenschutzbehörden) aber auch an gesetzgebende Organe weitergegeben, damit gesetzliche Regelungen, die Verbraucher noch unzureichend schützen, nachgebessert werden. Gleichzeitig werden sie Verbrauchern aufbereitet zur Information zur Verfügung gestellt.

Auf bereits gewonnene Ergebnisse konnte aber auch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt für ihre originäre Arbeit in der Verbraucherbildung und Aufklärung, sowie in der persönlichen Beratung und außergerichtlichen Rechtsvertretung zurückgreifen. Die Verbraucher in Sachsen-Anhalt konnten auf diese Weise besser und frühzeitiger vor Gefahren und Fehlentscheidungen geschützt werden.

Versicherungsschutz wichtiger denn je

Mit Beginn einer Ausbildung haben junge Leute erstmals eigenes Einkommen und sind somit nicht mehr grundsätzlich über ihre Eltern versichert. Mit dem neuen Lebensabschnitt kommen Risiken hinzu, für die bisher kein Versicherungsschutz notwendig war. Oft sind junge Leute sich dieser Gefahren nicht bewusst. Aufgabe der Verbraucherzentrale war es deshalb, diese jungen Menschen und deren Eltern entsprechend aufzuklären. Im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz fanden dazu zahlreiche Informationsgespräche mit dieser Zielgruppe statt.

Neben der obligatorischen Kranken- und Pflegeversicherung, wurde zur Wichtigkeit einer Berufsunfähigkeitsversicherung informiert, die gegen den dauerhaften Einkommensausfall durch Krankheit oder Unfall schützt. Der Erwerbsminderungsschutz der gesetzlichen Rentenversicherung greift erst nach dem fünften Beitragsjahr und ist meist auch nicht für eine finanzielle Absicherung ausreichend. Viele junge Leute glauben sich allein durch eine private Unfallversicherung in Sicherheit zu wiegen. Insofern musste in den Informationsgesprächen dahingehend Aufklärungsarbeit geleistet werden, dass eine Unfallversicherung nicht bei Krankheit leistet, meistens aber eine Krankheit zur Berufsunfähigkeit führt. Ob darüber hinaus weiterer Versicherungsschutz notwendig war, musste am konkreten Einzelfall geprüft werden. So kann es sinnvoll sein, bei höheren Werten auch den eigenen Haushalt im Rahmen einer Hausratversicherung abzusichern.

Kommt es zum Familienzuwachs, kann der Abschluss einer Risikolebensversicherung für die Eltern ratsam sein, damit der Nachwuchs im Fall, dass ein Elternteil verstirbt, zumindest finanziell abgesichert ist. Darüber hinaus sollten auch die gravierenden Folgen einer Kinderinvalidität versichert werden.

Neben dem Versicherungsschutz für Personen spielten im Jahr 2015 Versicherungen gegen Unwetter wieder eine große Rolle. Einige Stürme, Schauer sowie Hagel verursachten nicht unerhebliche finanzielle Schäden. Immobilienbesitzer und Haushalte sollten sich deshalb gegen solche Elementarschäden versichern. Der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wurden vom Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft aktualisierte Daten des Zonierungssystems für Überschwemmung, Rückstau und Starkregen (ZÜRS) vom Juni 2015 zur Verfügung gestellt. Demnach sind nur noch 1.86 Prozent aller erfassten Grundstücke in Sachsen-Anhalt in den risikoreichen Gefährdungsklassen 4 und 3 eingestuft, interessanter Weise weniger als noch im Jahr 2014. Die hohe Risikobewertung nahm die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zum Anlass Verbraucher entsprechend zu informieren und auf die Notwendigkeit des Elementarschadenversicherungsschutzes hinzuweisen. Dazu wurden allen interessierten Sachsen-Anhaltern die entsprechenden Bewertungen aus der ZÜRS-Datenbank kostenlos zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus nahm die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt erneut verbraucherpolitisch Stellung für die Einführung einer Versicherungspflicht gegen Elementarschäden.

Internetseite – Versichern gegen Hochwasserrisiko

The screenshot shows the website 'verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt'. The header includes navigation links for 'Themen', 'Beratung', 'Shop', 'Presse', and 'Wir über uns'. A search bar is located in the top right. The main content area features a news article dated 10.07.2015 titled 'Versichern gegen Hochwasserrisiko wird für viele Sachsen-Anhalter leichter'. The article text states: 'Verbraucherzentrale erhält überraschende Zahlen der Versicherungswirtschaft'. Below the text is a photo of a red building with snow on the ground. To the right of the article is a sidebar with 'Beratung in Sachsen-Anhalt' options: 'E-Mail-Beratung', 'Telefonberatung', and 'Persönliche Beratung'. Below this is a section for 'Nicht aus Sachsen-Anhalt?' with a 'PLZ' search field. The footer contains 'Startseite', 'Presse', 'Pressearchiv', '2016', 'Versichern gegen Hochwasserrisiko wird für viele Sachsen-Anhalter leichter', 'Drucken', and 'Servis'.

Kündigungswelle bei Bausparverträgen

Seit mehreren Jahren versuchen Bausparkassen ihre Kunden aus Verträgen mit hohen Guthabenzinsen zu drängen. Hintergrund ist, dass in den 1990er Jahren viele Bausparkassen Verträge angeboten hatten, bei denen der Bausparer neben dem jährlichen Sparzins zusätzlich einen Bonuszins für jedes Jahr der Laufzeit, in der das Bauspardarlehen nicht in Anspruch genommen wurde, erhielten. Einige Bausparkassen warben auch für Sparpläne mit regelmäßig steigenden Zinssätzen bei sehr langen Laufzeiten. Über die Jahre erreichen solche Verträge nun ein Niveau, das aktuelle Verträge nicht bieten.

So ist es nicht verwunderlich, dass Bausparkassen versuchen ihre Kunden aus solchen lukrativen Altverträgen zu drängen.

Bei der Kündigungswelle von Bausparverträgen, die zwar zuteilungsreif aber noch nicht voll angespart waren, stützten sich die Bausparkassen auf ein Kündigungsrecht nach § 489 Abs. 1 Nr. 2 Bürgerliches Gesetzbuch und verwiesen auf ein entsprechendes Urteil des Landgerichtes Mainz. Allerdings hatte im Gegensatz dazu vorab bereits das Oberlandesgericht Stuttgart in einem Beschluss vom 14. 10. 2011 argumentiert, dass ein Kündigungsrecht der Bausparkasse nicht besteht solange der Kunde aus seinem Bausparvertrag noch ein Recht auf ein Bauspardarlehen geltend machen könne. (AZ: 9U 151/11)

i Diese Rechtsauffassung vertritt auch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. In vielen Beratungsgesprächen und auf der Homepage wurden dazu ausführliche Hinweise und Informationen gegeben, wie sich der Bausparer im Falle einer Kündigung seines Bausparvertrages verhalten kann. Neben einem Musterbrief wurde eine Verbraucherinformation erarbeitet und Verbrauchern zur Verfügung gestellt.

Außer der Kündigung von Bausparverträgen versuchten einige Bausparkassen ihre Kunden durch Prämien-Sonderzahlungen oder Alternativangebote aus den Altverträgen zu locken. Darüber hinaus erhofften die Bausparkassen mittels einer anderen Masche sich von den Alt-Bausparverträgen befreien zu können. Per Post erhielten die Bausparer Verrechnungsschecks, mit denen die Bausparkasse die Auflösung solcher Verträge erzwingen wollte. Mit der Annahme und Einlösung des Verrechnungsschecks hätten die Verbraucher einer

Vertragsauflösung zugestimmt, so das Fazit der Verbraucherzentrale, die dies zum Anlass nahm, Verbraucher frühzeitig zu warnen, den Verrechnungsscheck nicht einzulösen.

Magdeburger Volksstimme 29. 07. 2015

Bausparen: Kündigung per Scheck

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt rät zum Widerspruch

Magdeburg (sr) • Wenn ein Verrechnungsscheck der Bausparkasse in der Post liegt, rät die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt davon ab, ihn einzulösen. „Mit der Einlösung dieses Schecks stimmt der Bausparer der Auflösung des Bausparvertrages zu“, erläutert der Verein. Die Schecks seien ein weiterer Versuch der Kassen, Kunden aus lukrativen Verträgen zu drängen. Laut Verbraucherzentrale gibt es seit 2008 Berichte von Verbrauchern über verschiedene Maschen.

Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld will hochverzinsliche Sparverträge loswerden

Einen Ansturm von Beschwerden verzeichneten die Beratungsstellen im letzten Quartal 2015 von Kunden der Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld.

Anlass waren die Kündigungsschreiben der Sparkasse. Die Sparkasse wollte offensichtlich die hochverzinsten Sparverträge „Prämien sparen flexibel“ loswerden.

Bereits in den 90er Jahren hatten sich zahlreiche Kunden aus den Gebieten Anhalt-Zerbst, Bitterfeld oder Köthen für diese Sparverträge entschieden. Die Verträge sehen neben einer variablen Grundverzinsung auch einen Bonuszins auf die jährlich eingezahlten Beträge vor. Dieser Bonuszins steigt stetig. Laut der Verträge sollte der Bonus beispielsweise binnen 15 Jahren 50 Prozent oder nach 25 Sparjahren 99 Prozent betragen.

In den Werbeflyern und Rechenbeispielen wurden die „S-Prämien sparen flexibel“-Sparverträge als langfristige Verträge zum Vermögensaufbau und zur Altersvorsorge beworben.

Für die Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld sind diese Sparverträge nun ein Verlustgeschäft. Laut eigener Darstellung hat sie bislang ca. 50 Prozent der rund 4.500 betroffenen Sparverträge gekündigt. Als Begründung für die Kündigung dieser Verträge führte sie die andauernde Niedrigzinsphase an. Sie argumentiert, mit dem Verbraucher sei keine individuelle Laufzeit vereinbart, es handele sich um Spareinlagen mit einer dreimonatigen Kündigungsfrist. Den betroffenen Sparern wurde ein Wiederanlageangebot in Form eines dreijährigen Festzinssparens unterbreitet.

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale besteht jedoch bis zum Ablauf der vereinbarten Prämienstafel kein Kündigungsrecht. Das vertragliche Versprechen einer Zinsstaffel kann für den Verbraucher nur bedeuten, dass ihm die Sparkasse auch die Möglichkeit verschafft, diese dargestellte Verzinsung über den genannten Zeitraum zu erreichen. So setzt sich die Rendite des Sparvertrages zusammen aus Zins und Prämie. Der Zweck des Vertrages wäre vereitelt, würde man der Sparkasse zubilligen, sich durch Kündigung aus ihrem Leistungsversprechen zurückzuziehen.

Die von den Kündigungen betroffenen Verbraucher erhielten in den Beratungsstellen Hilfe, sich mit einem Widerspruch gegen diese Kündigungen zur Wehr zu setzen. Erst durch deren Gegenwehr hat die Sparkasse einige Kündigungen nicht mehr aufrechterhalten bzw. den zahlreichen Kunden nachgebesserte Anlageangebote unterbreitet.

In den unzähligen Beratungsgesprächen brachten auch viele Verbraucher ihre Enttäuschung über das Geschäftsgebaren einer öffentlich-rechtlichen Sparkasse zum Ausdruck und machten deutlich, dass sie das Vertrauen gegenüber der Sparkasse verloren hätten.

Die Verbraucherzentrale hat diese Kündigungen auch scharf ins Visier genommen und die Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld abgemahnt. Da keine Unterlassungserklärung abgegeben wurde, hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt im Februar 2016 nunmehr Klage beim Landgericht Dessau-Roßlau eingereicht.

MDR Info online – Abmahnung Sparkasse

NACHRICHTEN mdr INFO mdrAKTUELL

MDR INFO LIVE

Im Gespräch: Antje Mäder, Bundesamt für Familie und zivilges. Aufgaben

Frage: Freiwilligendienst mit Flüchtlingsbezug – wie ist die Nachfrage?

Alle Beiträge nachhören

Livestream-Hilfe

Verbraucherfälle

Darf die Sparkasse alte Prämien-Sparverträge einfach kündigen?

Eine Abmahnung von der Verbraucherzentrale ist immer ein Imageschaden, auch wenn sie keine rechtlichen Konsequenzen hat. Nun hat eine mitteldeutsche Sparkasse genau so eine Abmahnung kassieren müssen. Der Grund: Die Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld hat Prämien Sparverträge gekündigt – obwohl für diese lange Laufzeiten vereinbart waren. Was steckt dahinter?

von Uwe Jahn, MDR INFO

Crackten

Link versenden

Empfehlen

Der MDR ist nicht für den Inhalt externer Internetseiten verantwortlich

Zu den Webseiten von:

mdr INFO

mdrAKTUELL

Nachrichten aus:

Sachsen

Mit Sparen kommt man ganz schön weit, so steht es auf der Sparkassenbroschüre aus den neunziger Jahren. Es geht darin um sogenannte Prämien sparen. Von "laufzeitabhängigen Prämien bis zu 50 Prozent mit jährlicher Gutschrift" ist die Rede. Umseitig ist eine Beispielrechnung über 25 Jahre abgedruckt, mit D-Mark-Beträgen. Damals waren die Zinsen hoch, heute sind sie niedrig. Wohl deshalb hat die Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld solche Prämien Sparverträge gekündigt. Gebraute Emrich von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat ein gutes Dutzend solcher alten Verträge vor sich und ist empört: "Ich muss doch als Kunde darauf vertrauen können, wenn die Sparkasse mir eine Rechnung aufmacht, was ich in 25 Jahren für tolle Zinsen erwirtschaften kann, dass ich das dann auch 25 Jahre tun kann."

Fragen zu Verbraucherkrediten oft Thema in der Verbraucherberatung

Obwohl der Bundesgerichtshof (BGH) im Jahr 2014 entschieden hat, dass Bearbeitungsentgelte bei Verbraucherdarlehen unzulässig sind und auch die Frage der Verjährung geklärt war, gab es auch im Jahr 2015 weiterhin Verbraucheranfragen zu diesem Thema.

Da die Entscheidungen des BGH unterschiedliche Auswirkungen auf den jeweiligen Kreditvertrag haben konnten, musste in der Beratung jeder Einzelfall individuell geprüft und mit dem Verbraucher besprochen werden. Im Ergebnis der entsprechenden Kreditvertragsprüfung war es möglich, dass der Verbraucher das gezahlte Bearbeitungsentgelt vollumfänglich oder nur teilweise zurückfordern konnte. Letzteres war der Fall, wenn das Bearbeitungsentgelt bei Verbraucherdarlehen anteilig mit jeder Kreditrate bezahlt wurde und für diese Anteile des Bearbeitungsentgeltes noch keine Verjährung eingetreten war.

Darüber hinaus wurden Fälle bekannt, bei denen ein Kreditinstitut durch einen so genannten Individualbeitrag versuchte, die BGH-Rechtsprechung zu umgehen. Aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt dürfte auch dieser Individualbeitrag nach den BGH-Entscheidungen unwirksam sein. Auch andere Reaktionen der Kreditinstitute zeigten, dass es vereinzelt noch Widerstand wegen der Rückzahlung der Kreditbearbeitungsentgelte gibt. Selbst im Schlichtungsverfahren wurde dem Verbraucher seitens des Kreditinstitutes mitgeteilt, dass seine Rückforderung des Kreditbearbeitungsentgeltes angeblich vollständig verjährt sei, obwohl das Kreditbearbeitungsentgelt

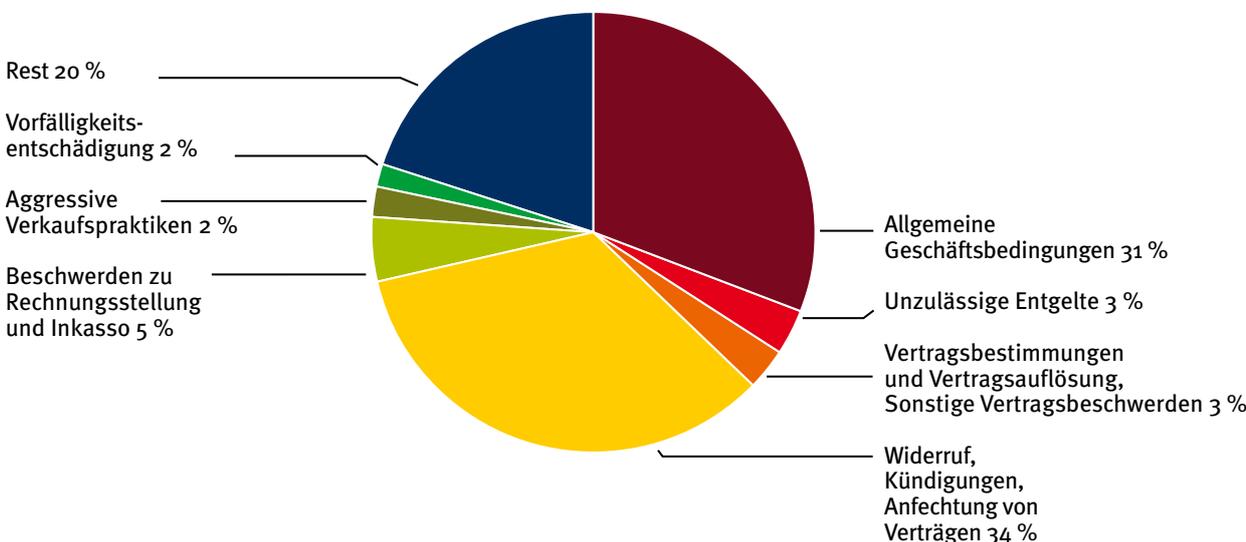
anteilig mit jeder Rate gezahlt wurde und ein großer Anteil gerade nicht verjährt ist.

Ein weiterer Themenschwerpunkt umfasste den vorzeitigen Ausstieg aus Immobiliendarlehensverträgen. Im Rahmen der Baufinanzierungs- und Kredit-/Darlehensberatung wurden viele Widerrufsbelehrungen in Immobiliendarlehensverträgen geprüft mit dem Ergebnis, dass in einer Vielzahl von Fällen die verwendeten Widerrufsbelehrungen gegen gesetzliche Vorgaben verstießen.

§ Seit Ende 2002 sind die Kreditinstitute gesetzlich verpflichtet den Darlehensnehmer hinreichend über sein Widerrufsrecht zu belehren. Wird nicht ordnungsgemäß belehrt, besteht für den Darlehensnehmer ein ewiges Widerrufsrecht. Vorteil für den Darlehensnehmer: Selbst wenn der Immobiliendarlehensvertrag bereits beendet ist, kann bei fehlender oder fehlerhafter Widerrufsbelehrung der Widerruf noch erklärt werden. Dies hat zur Folge, dass eine möglicherweise bereits bezahlte Vorfälligkeitsentschädigung zurückgefordert werden kann.

Ein Widerruf sollte allerdings gut überlegt und vorab fachlicher Rat, zum Beispiel auch bei der Verbraucherzentrale eingeholt werden. Denn, so die Erfahrungen der Verbraucherschützer, die Kreditinstitute akzeptieren den Widerruf solcher Verträge nicht ohne entsprechende Gegenwehr. Aufgabe der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt war es deshalb, den Verbrauchern in den Beratungen die verschiedenen Möglichkeiten und Auswirkungen der Ausübung des Widerrufsrechtes bei Immobiliendarlehensverträgen konkret aufzuzeigen.

Beschwerden im Bereich Finanzdienstleistungen



Schuldner- und Insolvenzberatung: Anlaufstelle bei Überschuldung und Altersarmut

Die Arbeit in der Schuldner- und Insolvenzberatung gestaltete sich 2015 ähnlich wie im Vorjahr. Die Überschuldung der Privatpersonen in Sachsen-Anhalt ist unverändert hoch. Die Schuldnerquote 2015 liegt im Bundesdurchschnitt bei 9,92 Prozent. In Halle ist sie zwar von 17,34 Prozent auf 17,13 Prozent gesunken, aber im Bundesdurchschnitt weiterhin die fünfthöchste neben Städten wie beispielsweise Bremen, Bremerhaven und Berlin. Auslöser für die Überschuldung sind Arbeitslosigkeit, Trennung/Scheidung/Tod des Partners, Krankheit, ehemalige Selbstständigkeit, ausbleibende Lohn- und Gehaltszahlungen sowie geringes Erwerbseinkommen und nicht zu vergessen ein falsches Konsumverhalten in der Person der Schuldner. 2015 wurden in der sozialen Schuldnerberatung 600 Fälle bearbeitet, davon 213 Neuzugänge. Es wurden 900 Beratungsgespräche geführt, hinzu kamen 358 Kurzberatungen. Per 31.12.2015 führte die Beratungsstelle 1.247 Fälle.

Tendenziell ist eine Zunahme der Altersarmut zu verzeichnen. So geraten immer mehr Rentner aufgrund ihrer geringen oft wenig über dem Grundsicherungsbereich liegenden Renten in finanzielle Schieflagen. Festgestellt wurde auch eine hohe Anzahl Überschuldeter in der Altersgruppe der 26–35jährigen, die infolge ihrer vergleichsweise geringen Einkünfte im Mindestlohnsektor aufgestockt durch SGB II Leistungen in finanzielle Schwierigkeiten geraten. In der Insolvenzberatung wurden 174 außergerichtliche Schuldenbereinigerungsverfahren abgerechnet. Davon scheiterten 155 Verfahren. 10 Vorgänge konnten im Vergleichswege abgeschlossen werden. 9 Fälle mussten abgebrochen werden, da es an der erforderlichen Mitwirkung der Schuldner fehlte. 115 Beratungsfälle aus 2015 können aus Kapazitätsgründen der Beratungsstelle erst im neuen Jahr bearbeitet werden. Dass sich durch diese Umstände die Wartezeiten bis zur Antragstellung bei Gericht weiter verlängern, ist die logische Folge. Die Neuerungen, die zum 01.07.2014 für ein verkürztes Verbraucherinsolvenzverfahren in Kraft traten, sind für die meisten Schuldner nicht erfüllbar, sondern es stellt schon eine unüberwindbare Hürde dar, die Kosten des



Verfahrens zu begleichen. Im Rahmen des Beratungsprozesses steht immer häufiger die Existenzsicherung im Vordergrund, bevor mit der konkreten Entschuldungsarbeit der Fachkräfte begonnen werden kann. So werden Schuldner zunächst zum Sozialamt der Stadt Halle vermittelt, um drohende Obdachlosigkeit oder Energiesperren durch ein Darlehen abzuwenden.

Es ist in der Beratung immer häufiger zu beobachten, dass die Zahl der Schuldner, die Hilfe bei der Bewerksstellung ihres täglichen Lebens benötigen steigt. Viele der Schuldner stehen unter der Obhut eines Berufsbetreuers oder werden von einem Betreuungsservice oder einer eingesetzten Familienhilfe unterstützt. Zu beobachten ist auch eine anhaltende Tendenz von zeitintensiven Beratungen ehemals Selbstständiger zu Regelinsolvenzverfahren, die sich aufgrund ihrer Mittellosigkeit nicht an einen Rechtsanwalt wenden können.

Einen besonderen Raum nahmen auch 2015 die Beratungen zum Pfändungsschutzkonto ein, die allen Rat Suchenden aus der Stadt Halle und aus dem Saalekreis zur Verfügung standen. Insgesamt wurden 358 P-Konto-Bescheinigungen erteilt.

Die Beratungsstelle arbeitet trägerübergreifend mit anderen Beratungsstellen der Ehe-, Familien- und Erziehungsberatungen, der Familienhilfe, der Schwangerschafts- und Schwangerschaftskonfliktberatung sowie der Drogenberatung zusammen. Die Bedürfnisse des Rat Suchenden werden zwischen den Beratungsangeboten abgestimmt, die Probleme betrachtet und von den Fachkräften versucht, eine nützliche Lösung für die Klienten in ihrer jeweiligen schwierigen Lebensphase zu finden.

VERBRAUCHERSCHUTZ IM BEREICH LEBENS- MITTEL

Gesundheitsrisiken durch Lebensmittelverpackungen und Küchenutensilien aus Kunststoff ?

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat sich wie schon 2014 in einer Schwerpunkt-AG auf Bundesebene Fragen der Sicherheit von Lebensmittelverpackungen und Küchen-Bedarfsgegenständen gewidmet. 2015 wurde in einem Marktcheck die Kennzeichnung zur sicheren Verwendung von Küchenutensilien geprüft, zahlreiche Materialien für die Verbraucherinformation und -bildung entwickelt sowie ein Themenblock für den Internetauftritt erstellt. Die AG stand dabei im fachlichen Austausch mit Experten der Lebensmittelüberwachung und des Fraunhofer-Instituts für Verfahrenstechnik und Verpackung.

Ergebnisbericht zum Marktcheck



Marktcheck der Verbraucherzentralen zeigt: Kennzeichnung muss verbessert werden

Geschirr aus Melaminharz ist leicht, bruchfest und stabil und deshalb vor allem als Kindergeschirr beliebt. Werden Küchenutensilien aus Melaminharz beim Braten, Kochen oder zum Erhitzen in der Mikrowelle verwendet, können gesundheitlich bedenkliche Mengen an Melamin und Formaldehyd in die Lebensmittel übergehen. Laut Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) sind Temperaturen über 70 °C gesundheitlich bedenklich, ganz besonders wenn säurehaltige Lebensmittel wie bspw. Tomatensuppe in Melamingeschirr erhitzt werden. Generell sind Kunststoffe je nach Materialart nur in gewissen Temperaturbereichen stabil, darüber hinaus steigt die Gefahr des Stoffübergangs auf die Lebensmittel. Die Hersteller sind verpflichtet, ihre Produkte „erforderlichenfalls mit besonderen Hinweisen für eine sichere und sachgemäße Verwendung“ zu versehen. So will es die EU-Verordnung 1935/2004. Für Melamingeschirr bedeutet das: Kennzeichnung des sicheren Temperaturbereiches bis 70 °C und eine Warnung vor der Nutzung in der Mikrowelle, weil es dort deutlich heißer werden kann. Eine Kennzeichnung des Materials Melamin ist nicht vorgeschrieben.

Die Verbraucherzentralen haben in einem bundesweiten Marktcheck Küchenutensilien und Geschirr aus Kunststoff und Silikon auf die Materialkennzeichnung sowie Temperatur- und Verwendungshinweise überprüft. In 33 Geschäften wurden neben Melamingeschirr Silikonbackformen, Mikrowellengeschirr und Pfannenwender unter die Lupe genommen, insgesamt 78 zufällig ausgewählte Produkte. Das Ergebnis: keines der untersuchten Produkte hat die Anforderungen an Vollständigkeit, Lesbarkeit, Verständlichkeit und Dauerhaftigkeit der notwendigen Kennzeichnung vollständig erfüllt. Unleserliche oder fehlende Temperaturangaben, unbekannte und schlecht zu erkennende Piktogramme oder Sicherheitshinweise per Aufkleber waren eher die Regel als die Ausnahme: Gerade bei Kindergeschirr aus Melamin befand sich auf fast der Hälfte kein Temperaturhinweis. Und bei 50 Prozent der Melaminartikel war der Hinweis „nicht geeignet für die Mikrowelle“ nicht dauerhaft vorhanden. Im Fazit sollte nach Auffassung der Verbraucherzentrale die VO 1935/2004 präziser gefasst werden.

Die sicherheitsrelevanten Angaben sollten nicht allein auf Aufklebern oder Verpackungen stehen, sondern immer auch dauerhaft und gut lesbar auf dem Produkt selbst zu finden sein. Für verschiedene, die Sicherheit gefährdende Anwendungen sollten einheitliche, verständliche Piktogramme verwendet werden.

Aufklärung ist wichtig!

Da die von Kunststoffgebrauchsgegenständen ausgehenden Risiken Verbrauchern oft nicht bekannt und die Angaben der Hersteller häufig unzureichend sind, haben die Verbraucherzentralen mit einem Pocketplanner, der über die Bedeutung der wichtigsten Symbole und von Temperaturangaben informiert, und einem weiteren Videoclip aus der Reihe „Verbraucherschutz in 100 Sekunden“ eine praktische Hilfestellung produziert. Zusammen mit Ausstellungs-Exponaten zur Veranschaulichung der Problematik und den im Vorjahr produzierten Materialien zum richtigen Umgang mit Kunststoffverpackungen wurden sie bei 21 Veranstaltungen zur Verbraucherinformation in Sachsen-Anhalt eingesetzt. Das waren u.a. Gesundheitstage in Bitterfeld-Wolfen, Wittenberg und Merseburg, die „Zukunftstour“ des Bundesentwicklungshilfeministers in Magdeburg oder der Umwelttag in Halle und Wernigerode mit insgesamt fast 22.000 sehr interessierten Verbrauchern. Großer Andrang herrschte am Gemeinschaftsstand der Verbraucherzentralen auf der Internationalen Grünen Woche in Berlin, der unter dem Motto „Gefahr aus der Küche?“ stand und von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mit konzipiert und betreut wurde. Viel diskutierte Themen waren hier u. a. Aluminiumübergänge aus Aluverpackungen bei Kontakt mit sauren oder salzigen Speisen, Silikonbackformen, die bei minderer Qualität beim Erhitzen flüchtige Substanzen abgeben, die dann in das Backgut übergehen, Melamin- und Formaldehyd-Übergänge aus Melamingeschirr bei



Video „Heiße Küchenutensilien sicher verwenden“

überhöhten Temperaturen oder problematische Weiterverwendungen von Verpackungen, wie sie vielfach in Internetforen empfohlen werden.

Vorträge zum Thema waren bei Berufsbildungs- und Weiterbildungsinstituten, in Volkshochschulen und bei Selbsthilfegruppen Sachsen-Anhalts gefragt. Darüber hinaus wurden die Besucher in fünf Beratungsstellen der Verbraucherzentrale mit einer Ausstellung auf das Thema aufmerksam gemacht. Die Fachberater wurden im Vorfeld in einer internen Weiterbildungsveranstaltung mit Unterstützung des Landesamtes für Verbraucherschutz Sachsen-Anhalt sowie in einer Fortbildungsveranstaltung des vzbv geschult.

Ⓜ Zur Selbstinformation für Verbraucher wurde für den Internetauftritt der Verbraucherzentrale ein Themenblock mit Informationen rund um Lebensmittelverpackungen und Küchen-Bedarfsgegenstände von der Arbeitsgruppe erstellt (<http://www.vzsa.de/verpackungen>). Darüber hinaus wurde die Öffentlichkeit über die Medien mit fünf Pressemitteilungen für diese Problematik sensibilisiert und aus der Arbeit in der Arbeitsgruppe abgeleitete verbraucherpolitische Forderungen an die Verbraucherschutzministerkonferenz und das BMEL gegeben.

Mitteldeutsche Zeitung 27.07.2015

Joghurtdeckel darf abgeleckt werden

Verbraucherschützerin erklärt, wann und wie viel Aluminium schädlich ist.

Eine hohe Aufnahme von Aluminium kann der Gesundheit schaden. Doch wie viel ist überhaupt zu viel? Und wie kann man den Aluminiumgehalt im Körper reduzieren? Christa Bergmann, Lebensmittelreferentin der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt, antwortet auf Fragen von Cornelia Winkler.

Frau Bergmann, viele Lebensmittel beinhalten das Leichtmetall Aluminium schon in unverarbeiteter Form. Ab wann kann man von einer Gefahr sprechen?

Bergmann: Die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) hat für die lebenslange Aufnahme von Aluminium eine gesundheitlich unbedenkliche wöchentliche Aufnahmemenge von ei-

nem Milligramm je Kilogramm Körpergewicht für die Aufnahme über die Nahrung festgelegt. Demnach ist für eine Person, die 60 Kilogramm wiegt, die Aufnahme von 3,6 Mikrogramm pro Tag gerade noch hinnehmbar.

Kann man diesen Wert leicht einhalten oder wird er im Alltag schnell überschritten?

Bergmann: Viele Menschen nehmen bereits über Lebensmittel hohe Mengen Aluminium auf, so dass die tolerierbare Aufnahmemenge bei einem Teil der Bevölkerung schon durch Lebensmittel ausgeschöpft ist. Bei zusätzlicher, insbesondere langfristiger Anwendung kosmetischer Mittel und Aluminiumaufnahme aus weiteren Quellen



Christa Bergmann FOTO: METZ

Aluminium über die Niere wieder ausgeschieden. Bei Nierenkranken funktioniert diese Ausscheidung nicht ausreichend. Es kann zu Anreicherungen im Körper kommen. Aber auch bei Gesunden reichert es sich langfristig an.

Wenn man durch Lebensmittel und Kosmetika die tolerierbare Aufnah-

memenge schnell überschreiten kann, ist es dann überhaupt möglich, das zu umgehen?

Bergmann: Verbraucher können zum Beispiel auf Deos ohne Aluminiumsalze zurückgreifen. Außerdem lässt sich eine unnötige Aluminiumaufnahme durch unsachgemäßen Gebrauch von Alufolien, Aluschalen oder unbeschichtetem Alu-Geschirr vermeiden, in dem auf den Kontakt mit sauren und salzigen Lebensmitteln verzichtet wird.

Gerade im Sommer sind Alu-Grillschalen sehr beliebt. Sollte man auf diese dann lieber verzichten?

Bergmann: Auch dabei ist ein Übergang von Aluminium in das Grillgut zu erwarten. Andererseits

soll die Verwendung von Aluschalen das Abtropfen von Fett in die Glut verhindern und somit die Entstehung von krebserregenden PAKs (Polycyclische aromatische Kohlenwasserstoffe) verhindern. In dieser Abwägung ist das Grillen von Fleisch in Aluschalen vertretbar. Salzen und würzen sollte man aber erst am Ende des Grillens.

Und wie gefährlich ist beispielsweise das Ablecken eines Joghurtdeckels, der aus Aluminium besteht?

Bergmann: Der Joghurtdeckel ist wie andere Verpackungen, die Aluminium enthalten, auf der Innenseite beschichtet. Das verhindert den Übergang in das Essen und in den Körper beim Ablecken. Das ist also ungefährlich.

Bergmann: Auch dabei ist ein Übergang von Aluminium in das Grillgut zu erwarten. Andererseits

Regionalwerbung im Test

Laut aktuell vorgestelltem Ernährungsreport des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) legen 76 Prozent der Verbraucher Wert auf regionale Lebensmittel¹. Hauptmotiv ist neben Frische und Geschmack, kürzeren Transportwegen und dem Sichern von Arbeitsplätzen auch ein größeres Vertrauen in die regionale Landwirtschaft². Der Regionalboom ist letztendlich auch eine Reaktion auf das Unbehagen vieler Menschen mit der Globalisierung. Laut aktueller Nestle-Studie würden 32 Prozent der Verbraucher deutlich mehr für regionale Produkte ausgeben³. Sie bieten somit ein enormes Marktpotential. Für 96 Prozent der deutschen Handelsunternehmen ist das Thema von zentraler Bedeutung.⁴ Beispiele für Regionalwerbung finden sich inzwischen in jedem Supermarkt.

Angaben zum Ursprungsland oder Herkunftsort sind bei den meisten Lebensmitteln nicht verpflichtend. Was sich hinter Begriffen wie ‚Heimat‘ oder ‚Region‘ und den unzähligen Siegeln versteckt, bestimmen Handel und Hersteller häufig selbst. Es gibt keine gesetzliche Definition dafür, was sich regional nennen darf.

- 1 *BMEL- Ernährungsreport 2016: Deutschland, wie es isst*
- 2 *BMEL 2014: Einkaufs- und Ernährungsverhalten in Deutschland, TNS-Emnid Umfrage des BMEL*
- 3 *Nestle-Studie 2016 – so is(s)t Deutschland*
- 4 *AT Kearney GmbH 2013: Lebensmittel: Regional ist gefragter als Bio*

Produkte mit Regionalfenster

Wichtigster rechtlicher Maßstab für die Regionalwerbung ist das allgemeine lebensmittelrechtliche Irreführungsverbot. Es gibt darüber hinaus verschiedene Formen der regulierten Regionalwerbung. Dazu zählen bspw. das EU-Schutzsystem für geografische Angaben und das „Regionalfenster“ als Initiative des BMEL. Das Regionalfenster soll seit Anfang des Jahres 2014 für mehr Transparenz sorgen. Verbraucher sollen erkennen, woher die Hauptzutaten stammen und wo sie verarbeitet wurden. Allerdings ist es nicht verbindlich, sondern ein freiwilliges Deklarationsfeld. Es unterliegt bundesweit einheitlichen Kriterien und einem Zertifizierungs- und Kontrollsystem. Der Hersteller kann die Regionsangabe frei wählen, sie muss lediglich kleiner als die Bundesrepublik Deutschland sein. Bei zusammengesetzten Zutaten muss die Gesamtsumme aller regionalen Rohstoffe prozentual angegeben werden (mind. 51 %). Außerdem muss der Ort der Verarbeitung benannt werden.

In einem bundesweiten Marktcheck haben die Verbraucherzentralen im Juli 2015 Stichproben von insgesamt 121 Produkten überprüft und bewertet, davon 63 mit Regionalfenster und 58 mit sonstigen Regionalangaben. Dabei wurden vier Warengruppen berücksichtigt, bei denen Verbraucher besonders häufig Wert auf regionale Herkunft legen: Eier (25), Milchprodukte (19), Fleisch- und Wurstprodukte (37) sowie Obst- und Gemüseprodukte (40). Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt prüfte Fleisch- und Wurstwaren. Der Marktcheck zeigte, dass das Regionalfenster noch wenig verbreitet ist. Anfang Juni 2015 lagen der



Geschäftsstelle des Trägervereins „Regionalfenster e.V.“ rund 3.250 bundesweite Produktregistrierungen von etwa 450 Lizenznehmern vor. Die meisten Produkte finden sich in Süddeutschland. In Sachsen-Anhalt sind sie dagegen selten. Außerdem zeigte der Test, dass Verbraucher auch beim Regionalfenster genau hinschauen müssen: Bei etwa einem Drittel der begutachteten Fleisch- und Wurstwaren mit Regionalfenster wurden Großräume aus mehreren Bundesländern als Ursprungsregion angegeben. Einige Produkte sind für Schlachtung, Verarbeitung oder Verpackung in weit entfernte Regionen transportiert worden. Außerdem macht das Regionalfenster keine Vorgaben zum Vermarktungsgebiet. So stammte ein in Halle eingekauftes Produkt aus einem fast 500 km entfernten Verarbeitungsbetrieb in Baden-Württemberg.

Noch problematischer sind die Produkte ohne Regionalfenster: Auch hier gibt es einen Verarbeitungstourismus, allerdings ist das schwer zu erkennen. Ebenso, ob sich die Regionalwerbung auf den Ort der Produktion und/oder auf die Herkunft der Zutaten oder nur auf eine regionale Rezeptur bezieht. Die Regionalwerbung erfolgt oft unspezifisch und ist im schlimmsten Falle irreführend. Das Regionalfenster zeigt dagegen aus welcher Region das Produkt stammt und wo es verarbeitet wurde, nicht unbedingt, dass es ein regionales Produkt am Einkaufsort ist. Ob es den Anforderungen der Verbraucher an Regionalität genügt, müssen diese dann selbst entscheiden. Im Fazit bedarf es aus Sicht der Verbraucherzentrale für die Kennzeichnung und Werbung mit den Begriffen „Region“, „Nähe“ und „Heimat“ im Zusammenhang mit Lebensmitteln eines rechtlich verbindlichen Systems, damit die regionale Herkunft und besondere Qualitäten grundsätzlich abgesichert und nachvollziehbar erkennbar werden. Nur so lassen sich Täuschung und Irreführung vermeiden und bewusste Kaufentscheidungen für regionale Lebensmittel treffen. Die Verbraucherzentrale hat mit Infoständen bei zahlreichen Veranstaltungen fast 10.000 Verbraucher zur Thematik informiert. Im Rahmen der bundesweiten Kampagne „Tag der Regionen“ waren die Berater in ganz Sachsen-Anhalt unterwegs: beim Aktionstag in Staßfurt, bei der bundesweiten Auftaktveranstaltung in Oschersleben, beim Steinfelder Bauernmarkt, dem Bauernmarkt der Stadt Dessau, der Saalemesse in Halle als auch bei der Abschlussveranstaltung in Sangerhausen. Bei einer Vortragsveranstaltung in der Beratungsstelle Stendal wurde sowohl die Herkunftskennzeichnung als auch die Regionalwerbung thematisiert.

Allergenkennzeichnung loser Ware auf dem Prüfstand

Von Lebensmittelallergien betroffene Verbraucher sind zwingend auf die korrekte Information über die Zusammensetzung von Lebensmitteln angewiesen. Was bei verpackter Ware längst Pflicht ist, gilt seit dem 13. Dezember 2014 auch für lose angebotene Lebensmittel: Die Lebensmittelinformationsverordnung regelt, dass Allergiker nun auch in Restaurant, Bäckerei oder Gemeinschaftsverpflegung verpflichtend über die 14 häufigsten Allergieauslöser informiert werden müssen. Bislang war dies nur für verpackte Lebensmittel verpflichtend. Die Art und Weise der Kennzeichnung regelt national die Vorläufige Lebensmittelinformations-Ergänzungsverordnung. Die Allergeninformation ist demnach gut sichtbar, deutlich und gut lesbar anzugeben. Sie kann schriftlich über Schilder am Lebensmittel, über Kladden, einen Aushang oder ein Infoterminal, sofern darauf per Aushang hingewiesen wird, erfolgen. Es kann aber auch mündlich informiert werden, wenn eine schriftliche Dokumentation vorliegt. Das bedeutet, das Verkaufspersonal kann mündlich über die Allergene im Brötchen informieren, muss aber auf Nachfrage des Allergikers eine schriftliche Dokumentation zur Verfügung stellen.

Die Verbraucherzentrale hat sich die Umsetzung der neuen Verordnung am Beispiel lose angebotener Backwaren in 95 Geschäften in Dessau, Halle, Magdeburg, Stendal und Wittenberg angeschaut. Es wurden 52 Bäckereien, 37 Selbstbedienungstheken in Supermärkten, Discountern und SB-Warenhäusern sowie 6 Selbstbedienungsgeschäfte (Backshops) aufgesucht.

In 55 Geschäften wurde eine schriftliche Allergeninformation gegeben. 15 Geschäfte nutzten die mündliche Informationsvariante. 25 Geschäfte boten weder Informationen an/bei der Ware an, noch verwies ein Aushang auf die mündliche Auskunft.

Bei den Supermärkten gab es nichts zu kritisieren. Sie waren durchgängig bis auf eine Ausnahme mit einer korrekten schriftlichen Allergenkennzeichnung versehen.

Bei den Backshops, die überwiegend schriftlich informierten, gab es auch kaum Beanstandungen. Lediglich in einem Fall gab es keinen Hinweis auf die Informationsmöglichkeit, auf Nachfrage aber die gewünschte Auskunft. Probleme gab es allerdings in der Mehrzahl der Bäckereien (65 %). In 24 Bäckereien (46 %) war weder ein Hinweis auf eine schriftliche Information noch

auf eine mündliche Auskunft vorhanden. Allerdings wurde hier auf Nachfrage in 18 Fällen eine schriftliche Dokumentation vorgelegt. Hier fehlte der gesetzlich vorgeschriebene Hinweis auf die Informationsmöglichkeit. In weiteren 10 Fällen waren Hinweisschilder unvollständig oder nicht gut sichtbar/schlecht lesbar, Aufzeichnungen waren nicht vorhanden oder nicht leicht zugänglich. In vier dieser Bäckereien war das Personal überhaupt nicht auskunftsfähig. Die Tester bekamen weder schriftliche noch mündliche Informationen. Angesichts der Ergebnisse vor allem in den Bäckereien ist die im Gesetz vorgesehene Möglichkeit zur mündlichen Auskunft aus Verbrauchersicht abzulehnen. Auch eine Umfrage des Deutschen Allergie- und Asthmabundes und der Berliner Charité zeigt die Relevanz schriftlicher Informationen: In über 150 Bäckereien wurde das Verkaufspersonal zum Verkauf loser Ware an Nahrungsmittel-Allergiker befragt. 84 % des Verkaufspersonals gab an, Nahrungsmittel-Allergiker sicher beraten zu können. Die Berliner Charité analysierte daher vom Verkaufspersonal als „Kuhmilchfrei“ empfohlene Produkte. Jede fünfte Backware enthielt eine für Kuhmilchallergiker so relevante Menge, dass sie eine schwere allergische Reaktion hervorrufen könnte. Eine verpflichtende Schulung des Personals würde zumindest mehr Sicherheit für betroffene Verbraucher bedeuten. Die sichersten Aussagen bekamen Allergiker, wenn schriftliches Informationsmaterial vorlag. Für die schriftlichen Informationen wäre ein Leitfaden für die Unternehmen hilfreich, um eine einheitliche und verständliche Form der Allergeninformation zu erreichen.

Fairer Handel braucht Transparenz

Eine Milliarde Euro gaben Verbraucher im Jahr 2014 in Deutschland für fair gehandelte Produkte aus. Immer mehr Menschen ist es wichtig, mit ihrer Konsumentenscheidung dazu beizutragen, dass bei der Herstellung von Alltagsgütern die Produzenten unter menschenwürdigen Bedingungen arbeiten können.

Mit dem Markt für Produkte aus Fairem Handel wächst auch die Anzahl der Siegel und Zeichen. Für Verbraucher ist es schwer zu erkennen, was dahinter steckt. Zudem gibt es neue Entwicklungen und Veränderungen. So wurden u. a. die Standards für Fairtrade-gesiegelte Mischprodukte geändert und Fairtrade-Programme mit neuen Siegeln eingeführt. Was es heißt, wenn von „Mengenausgleich“ die Rede ist, ist ein weiterer Punkt, bei dem Verbraucher Informationsbedarf haben. Aufklärungsarbeit wurde im Rahmen der bundesweiten Fairen Woche und der Kampagne „Fairtrade-Towns“ geleistet.

§ Ein einheitliches Fairtrade-Siegel mit rechtsverbindlichen Anforderungen gibt es nicht. Die Verbraucherzentralen fordern deshalb eine gesetzliche Definition und ein einheitliches Siegel. Eine klare Kennzeichnung des Fairtrade-Anteils und Erläuterung des Mengenausgleichs auf der Vorderseite einer Verpackung sind für mehr Transparenz beim Einkauf erforderlich. Ein Positionspapier wurde 2015 erarbeitet und ist auf der Internetseite der Verbraucherzentrale verfügbar.

Fairtrade-Zeichen auf dem Marktplatz in Halle anlässlich der Titelverleihung „Fairtrade Town“



Die Kampagne Fairtrade-Towns vernetzt Akteure des Fairen Handels und fördert den Fairen Handel auf kommunaler Ebene. Mit Halle und Magdeburg gibt es in Sachsen-Anhalt zwei Fairtrade-Towns. Die Auszeichnung ist an fünf Kriterien geknüpft, darunter ein Ratsbeschluss der Kommune den Fairen Handel zu unterstützen, die Bildung einer lokalen Steuerungsgruppe, die vor Ort die Aktivitäten koordiniert und die Durchführung von Bildungsaktivitäten. Die Verbraucherzentrale bringt sich seit Anbeginn aktiv in beiden Steuerungsgruppen ein und führt Bildungsaktivitäten durch. So fand im Juni in Magdeburg im Rahmen des Sinnlichkeitsfestivals „Das Wochenende der Nachhaltigkeit“ mit Vorträgen, Podiumsdiskussionen, Filmvorführungen und einem Markt der Möglichkeiten statt. Veranstalter waren u. a. das Netzwerk Zukunft Sachsen-Anhalt, das EINE WELT Netzwerk Sachsen-Anhalt und das Umweltamt Magdeburg. Die Verbraucherzentrale stellte Multiplikatoren in einem Vortrag ihren Schokologie-Workshop vor und informierte beim Markt der Möglichkeiten über den Fairen Handel. Ein weiteres Highlight mit Beteiligung der Verbraucherzentrale war das EineWeltFestival in Magdeburg. Unter dem Motto „Entwicklung neu denken“ lud die Auslandsgesellschaft Sachsen-Anhalt zu zahlreichen Workshops, künstlerischen Darbietungen und einem Markt der Möglichkeiten ein.

Im November erhielt die Stadt Halle (Saale) im Rahmen einer Festveranstaltung offiziell den Titel „Fairtrade Town“. Als Mitglied der Steuerungsgruppe hat die Verbraucherzentrale den Bewerbungsprozess begleitet, war in die Vorbereitung der Auszeichnungsfeier mit eingebunden und als Akteur mit einem Informationsstand vertreten.

Um den Fairen Handel Schülern näher zu bringen, bietet die Verbraucherzentrale den interaktiven Schokologie-Workshop „Immer fair bleiben, auch beim Naschen“ an. In 17 Veranstaltungen wurden die Arbeits- und Lebensbedingungen von Arbeitern auf einer Kakaoplantage, die Entwicklung des Kakaopreises und die Vielzahl an Produktsiegeln/Label angesprochen. Der Film „Kakao – Kindersklaven für Schokohasen“ zeigte das Schicksal von Kindern der Elfenbeinküste.

Verbraucherbildung an Schulen

Die Verbraucherzentrale macht sich für die Verbraucherbildung stark, denn Kinder und Jugendliche sollten frühzeitig auf die Herausforderungen des Konsumall-

tags vorbereitet werden. In den Bildungsplänen des Landes Sachsen-Anhalt sind in zahlreichen Fächern Kompetenzschwerpunkte zur Verbraucherbildung/zum Verbraucherschutz verankert. Die Verbraucherzentrale hält für den Lebensmittelbereich ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsangebot für Lehrer vor und bietet eine Reihe von Schulprojekten an. Diese basieren auf handlungs- und lebensweltorientierten Konzepten und sind gleichfalls für Lehrerfortbildungen geeignet. 2015 wurden insgesamt 85 Schulprojekte mit Schülern, Auszubildenden und FSJlern durchgeführt, 11 Vorträge gehalten sowie Infostände und eine Ausstellung bei verschiedenen Veranstaltungen präsentiert. Die inhaltlichen Themenschwerpunkte lagen bei Lebensmittelkennzeichnung, -verpackung, -hygiene und Süßmachern in Lebensmitteln.

Ess-Kult-Tour: Entdecke die Welt der Lebensmittel!

Wie bringt man Jugendliche dazu, über ihr Kauf- und Essverhalten nachzudenken, Werbebotschaften zu durchschauen und Lebensmittel kritischer zu beurteilen? Hier hat die Verbraucherzentrale ein interaktives Lernangebot entwickelt.

Bei den Veranstaltungen durchforsten die Teilnehmer als „Spurensucher“ die Zutatenlisten verschiedener Lebensmittel und nehmen Zusatzstoffe unter die Lupe. Rollen- und Ereigniskarten vermitteln beim „Snack-checker“, welche Nährstoffe in den unterschiedlichen Lebensmitteln stecken. An der Themenstation „Werbe-profi“ werden Werbeclips analysiert und ein Werbeplakat gestaltet. Im Jahr 2015 begaben sich 17 Klassen von Förderschulen, Sekundarschulen, Berufsbildenden Schulen und vom Landesbildungszentrum Tangerhütte auf Entdeckungsreise durch die Welt der Lebensmittel. Darunter eine Veranstaltung im Rahmen von „IN FORM – Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung“.

Trendgetränke: Mach-Bar-Tour

Diese Tour greift ein Sujet aus der Erlebniswelt Jugendlicher auf. An fünf verschiedenen Bars lernen sie Zusatzstoffe und ihre Wirkung kennen, verkosten blind Getränke und trainieren ihre Geschmacksnerven, enttarnen schrille Werbestrategien, machen sich über Verpackungsmüll Gedanken und greifen schließlich selbst zum Mixer. Mit durchweg positivem Feedback führte die Verbraucherzentrale elf Mal durch die Bars der Mach-Bar-Tour. Außerschulische Lernorte wie die Saline-Sommerakademie in Halle fanden dabei hohen Zuspruch.



Schüler bei der Mach-Bar-Tour

Sinnesparcours: Knackig duftig bunt – Erlebniswelt Essen

Verbraucher sollen im Supermarkt mehr einkaufen als sie tatsächlich benötigen. An den fünf Lernstationen „Sehen“, „Hören“, „Riechen“, „Schmecken“, „Tasten“ werden Konsumtricks thematisiert. So wird beispielsweise Obst und Gemüse unterschiedlich gefärbtem Licht ausgesetzt und dabei die Wirkung auf den Qualitätseindruck nachempfunden. Naturjoghurt wird eingefärbt, um so einen Geschmackseindruck vorzutäuschen. Es wird weiterhin gezeigt, dass auch Verpackungen optische Täuschungen sein können. Die Verbraucherzentrale begleitete 25 Projekt- bzw. Gesundheitstage an Schulen mit dem Parcours. Eine Veranstaltung fand im Beruflichen Bildungs- und Rehabilitationszentrum Hettstedt statt.

PowerKauer auf Gemüsejagd

Weit gereiste Lebensmittel sind heute an der Tagesordnung. Dieses Jahreszeitenspiel macht Grundschüler auf die Herkunft von Lebensmitteln aufmerksam. Im Spiel stoßen sie auf viele Fragen zu heimischem und exotischem Obst und Gemüse, die es zu beantworten gilt. Für Spaß und Spannung ist gesorgt, denn Aktionskarten fordern die jungen Spieler zu sportlichen und künstlerischen Einlagen auf. In 2015 würfelten sich Grundschüler in sieben Veranstaltungen durch die Jahreszeiten.

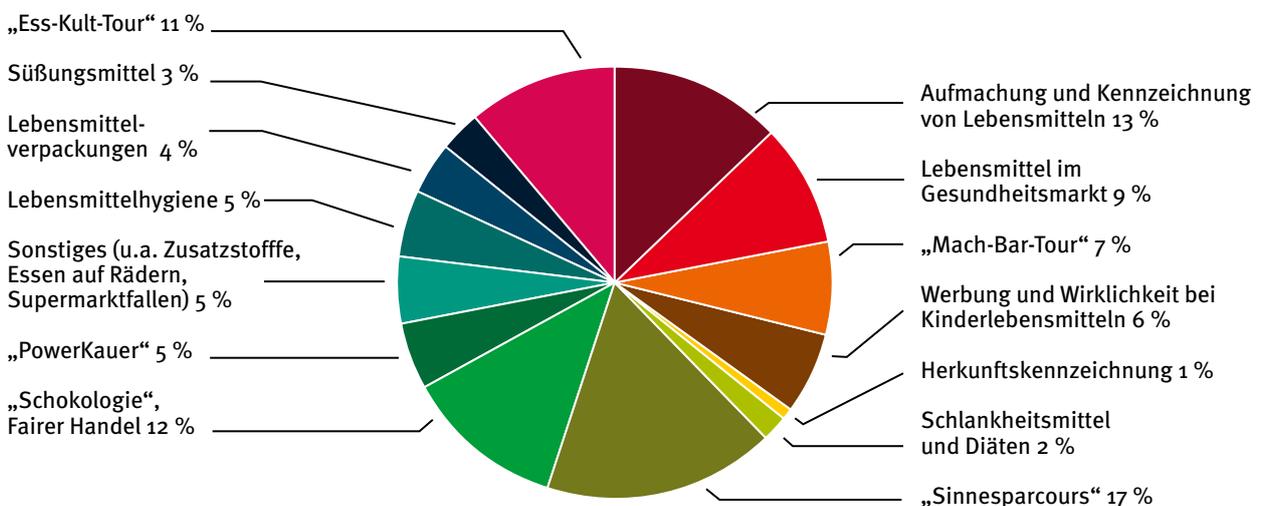
Die Arbeit im Projekt in Zahlen

Der Schwerpunkt der Arbeit in diesem Projekt liegt in der aktiven Verbraucherinformation sowie in der Vertretung der Verbraucherinteressen.

Bildungsveranstaltungen

In Berichtsjahr wurden 65 Vorträge zu aktuellen Themen vor allem für Verbraucher und Multiplikatoren, bei Schülern, bei Senioren und in Selbsthilfegruppen gehalten. Diese fanden u. a. bei Regionalverbänden der Volkssolidarität, bei der Ländlicher Erwachsenenbildung, beim DRK Landesverband und beim Institut für Weiterbildung in der Kranken- und Altenpflege statt. Nachgefragt waren vor allem die Themen Aufmachung und Kennzeichnung von Lebensmitteln, Lebensmittel im Gesundheitsmarkt, Lebensmittelhygiene und Süßungsmittel.

Bildungsveranstaltungen (3015 Teilnehmer, n=151)



Darüber hinaus wurden insgesamt 86 Bildungsveranstaltungen erfolgreich in Schulen, Berufsschulen und im Beruflichen Bildungszentrum Hettstedt durchgeführt.

Veranstaltungen wie Messen, Gesundheitstage und andere Groß-Veranstaltungen mit Infostand zur Verbraucherinformation

Bei insgesamt 70 Veranstaltungen informierte die Verbraucherzentrale zu aktuellen Themen und erreichte dabei mehr als 40.000 Menschen. Die Schwerpunktthemen der Verbraucherinformation bei Veranstaltungen waren wieder sehr vielfältig: Lebensmittelverpackungen, Herkunftskennzeichnung, Lebensmittel im Gesundheitsmarkt, Aufmachung und Kennzeichnung von Lebensmitteln, Süßungsmittel, Säuglings- und Kleinkindnahrung, Klimaschutz beim Essen und Einkaufen und Fairer Handel.

Nennenswerte Veranstaltungen sind die Kids-Messe und das Gewerkschaftsfest in Halle, die Zukunftstour und das Wochenende der Nachhaltigkeit in Magdeburg, der Sachsen-Anhalt-Tag in Köthen, der Spiele- und Bauernmarkt in Merseburg, das Rolandfest in Stendal sowie verschiedene Bauern- und Regionalmärkte zum Tag der Regionen. Kooperationspartner waren vor allem das Netzwerk Zukunft Sachsen-Anhalt, die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung, das EINE WELT-Netzwerk Sachsen-Anhalt, die Auslandsgesellschaft Sachsen-Anhalt, die Biohöfegemeinschaft Sachsen-Anhalt, die Universitäten in Halle und Magdeburg, die

Hochschule Anhalt (FH), Wohlfahrtsverbände wie die Caritas sowie Städte und Landkreise.

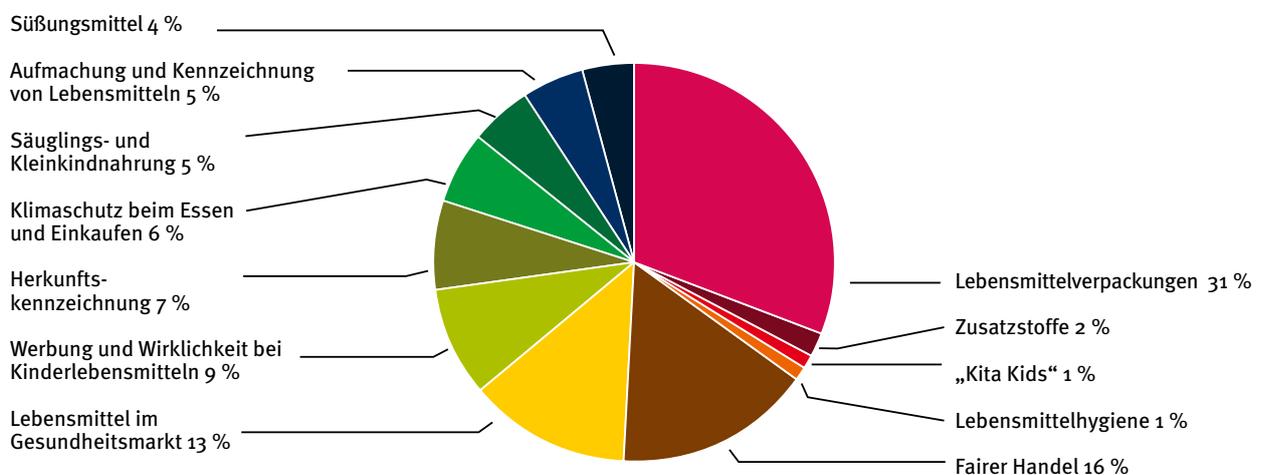
Mit 16 Ausstellungen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale wurden die Besucher auf aktuelle Themen aufmerksam gemacht.

Individuelle Verbraucherberatung

Die Verbraucher werden in fünf Beratungsstellen, auf schriftliche Nachfrage und am Ratgebertelefon individuell beraten und unterstützt. Die Fragenpalette reichte dabei von Aluminium in Lebensmitteln und Bedarfsgegenständen, Gesundheitsversprechen bei Joghurts mit speziellen Bakterienkulturen, so genanntes Superfood wie Chia-Samen, Messung von oxidativem Stress und möglichen Ableitungen für Ernährungsempfehlungen bis hin zur Sicherheit von Zusatzstoffen wie Aspartam.

Vor allem bestimmten zahlreiche Beschwerden die persönliche Beratung: so zum Beispiel zu Wirkversprechen und Vertriebsmethoden von Nahrungsergänzungsmitteln, Preisauszeichnungen, überklebten Haltbarkeitsdaten und artfremdem Geruch bei Mineralwasser.

Infostände, Ausstellungen (40.635 Teilnehmer, n=86)



ENERGIEBERATUNG

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bietet seit 1991 eine vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie geförderte Energieberatung für private Haushalte an. Auftrag ist, die anbieterunabhängige Information der Verbraucher über ihre individuellen Möglichkeiten Energie einzusparen, die Energieeffizienz ihrer Häuser, Wohnungen und Geräte zu erhöhen und erneuerbare Energien einzusetzen. Mit der Beratung sollen zum einen Energieverbrauch und CO₂-Emissionen verringert und damit zu Ressourcenschonung und Klimaschutz beigetragen, zum anderen aber auch die Energiekostenbelastung der Haushalte nachhaltig reduziert werden.

Das Angebotsspektrum der Energieberatung der Verbraucherzentrale ist an den Bedürfnissen der verschiedenen Verbrauchergruppen ausgerichtet und wurde seit Projektbeginn mehrmals um neue Angebote erweitert.

Derzeit bietet die Energieberatung der Verbraucherzentrale im Rahmen von zwei Projektförderungen des Bundesministeriums folgende Beratungsformen an:

- Stationäre Energieberatung in den Beratungsstellen und -stützpunkten
- Detail-Checks zur Klärung von Detailfragen, die im Rahmen der stationären Energieberatung nicht abschließend geklärt werden konnten und einer Inaugenscheinnahme des betreffenden Objekts durch den Berater bedürfen
- Basis-Checks als aufsuchendes Beratungsangebot für einen niederschweligen Einstieg in das Themenfeld Energieeffizienz in Wohnungen
- Gebäude-Checks als aufsuchendes Beratungsangebot für einen niederschweligen Einstieg in das Themenfeld Energieeffizienz in Ein- und Zweifamilienhäusern
- Heiz-Checks als aufsuchendes Beratungsangebot zur Identifizierung von Einspar- und Optimierungspotenzial an Heizungsanlagen
- Vorträge zu spezifischen Energiesparthemen

Alle diese Beratungsangebote werden gegenüber den Verbrauchern als „Energieberatung der Verbraucherzentrale“ kommuniziert. Diese ist ein wirkungsvolles Mittel, um im Sektor der privaten Haushalte den vorhandenen Informations- und Motivationsdefiziten zu

begegnen und zur Erschließung der noch immer erheblichen Effizienzpotenziale in diesem Sektor beizutragen.

Allein im Berichtsjahr flossen 262.170 Euro Fördermittel für Beratungsleistungen, 31.000 Euro fürs Projektmarketing und 62.500 Euro für das Projektmanagement aus dem Bundeshaushalt nach Sachsen-Anhalt.

Aus diesen Mitteln wurden insgesamt 2.244 persönliche Beratungen, 696 telefonische Kurzauskünfte, 571 Energie-Checks sowie 31 Messe- und Infostände und insgesamt 44 Vorträge finanziert. Für sozial schwache Haushalte übernimmt der Zuwendungsgeber das Beratungsentgelt. Davon machten 2015 ca. 400 Bürger Sachsen-Anhalts in 309 Energieberatungen sowie bei 99 Energie-Checks Gebrauch. Weitere 427 telefonische Beratungen sowie 152 Beratungen auf Messen wurden ebenfalls kostenlos angeboten.

An 35 Orten in Sachsen-Anhalt haben derzeit Verbraucher die Möglichkeit, sich in einer Beratungsstelle der Verbraucherzentrale oder in einem von der Gemeinde zur Verfügung gestellten Raum persönlich zu allen Fragen des effizienten Energieeinsatzes beraten zu lassen. Ein neuer Stützpunkt konnte in Seehausen eröffnet werden, um Verbrauchern in dieser Region kurze Wege zur Energieberatung zu ermöglichen.

Trotz der insgesamt sinkenden Beratungszahlen, die niedrigen Energiekosten und die politische Stimmungslage spielt hier sicher eine Rolle, konnte eine Beratungsdichte von 1,94 Beratungen pro 1.000 Einwohner erreicht werden, bei einer Zielvorgabe des Projektträgers von 1,2 Beratungen.

Was Verbraucher veranlasste die Energieberatung aufzusuchen

Wer braucht einen Energieausweis und was muss dieser beinhalten?

Über Rechte und Pflichten von Eigentümern, Käufern und Mietern gibt es seit Inkrafttreten der neuen Energieeinsparverordnung (EnEV) noch immer zahlreiche Missverständnisse. So wissen viele Rat Suchende nicht, dass der Energieausweis nur dann verpflichtend ist, wenn ein Gebäude neu gebaut, umfassend saniert, verkauft oder neu vermietet werden soll. Wer sein eigenes Haus also seit Jahren selbst bewohnt und es weder verkaufen noch vermieten will, braucht keinen Energieausweis – auch wenn es immer wieder behauptet wird.

i Wichtig ist hingegen: Bei Vermietung müssen die wichtigsten Kenndaten des Ausweises bereits in der Immobilienanzeige genannt werden. Seit dem 01.05.2015 gilt die Verletzung dieser Pflicht als Ordnungswidrigkeit.

Noch schnell günstig einen Niedertemperaturkessel kaufen

Nicht wenig verunsichert war so mancher Verbraucher angesichts der Anzeigen und Broschüren der Heizungsbranche: Noch schnell, so hieß es, zuschlagen bei günstigen Heizwertgeräten, bevor die im Herbst 2015 verboten werden. Hintergrund für die Aufregung: Seit dem 26.09.2015 gelten im Rahmen der EU-Ökodesignrichtlinie neue Effizienzanforderungen für Heizkessel in Privathaushalten.

Ziel der EU-Ökodesignrichtlinie ist es, die Energieeffizienz neuer Geräte immer weiter anzuheben. Dazu werden Schritt für Schritt die Mindestanforderungen erhöht, die ein Produkt erfüllen muss. Dieses Prinzip wendet die EU nun auch bei Heizungsanlagen an. Manche Anlagentypen werden dadurch vom Markt verdrängt - so zum Beispiel die bisher noch verbreiteten, jedoch technisch nicht mehr zeitgemäßen Niedertemperaturkessel. Manche Anbieter versuchten daher, den Lagerbestand an Niedertemperaturkesseln noch zu verkaufen. Vor einem solchen Kauf warnte die

Energieberatung entschieden. Brennwertgeräte sind hinsichtlich der Effizienz einfach deutlich überlegen. Auch von den Anschaffungskosten her sind die alten Kessel meist kein Schnäppchen. Wenn dann aber 15 oder gar 20 Jahre lang ca. 10 Prozent höhere Heizkosten fällig werden, war das nur für den Kesselverkäufer ein gutes Geschäft. Die neue gesetzliche Regelung ist daher definitiv im Sinne des Verbrauchers.

Fördermittel nutzen

Mehr Geld für mehr Häuser – so lassen sich die Neuerungen beim KfW-Förderprogramm für energetisches Sanieren ab 1. August 2015 zusammenfassen. Gute Nachrichten also für alle, die ihr Haus energetisch auf Vordermann bringen wollten und deshalb die Energieberatung aufsuchten.

Ob Komplettsanierung mit Fassadendämmung, modernster Heiztechnik und Solaranlage auf dem Dach oder einfach der überfällige Einbau neuer Fenster – Maßnahmen zur energetischen Sanierung von privaten Wohngebäuden werden von der KfW finanziell unterstützt. Die Förderung gibt es entweder in Form eines sehr zinsgünstigen Kredits oder als Investitionszuschuss. Förderfähig sind sowohl die vollständige Sanierung eines Hauses als auch einzelne Vorhaben. Am meisten profitierte, wer sich vor einer Sanierung unabhängig beraten ließ. Die Energieberater der

Energieberater Herr Teichert auf der Saalemesse in Halle



Verbraucherzentrale analysierten die Ausgangssituation des Hauses, schlugen sinnvolle Maßnahmen vor und benannten außerdem die richtigen Förderprogramme.

Heizkosten sparen

Häufig sind es die hohen Heizkosten, die Verbraucher eine Energieberatung in Anspruch nehmen lassen. Die Fülle an Ratschlägen der Experten reicht dabei von einfach umzusetzenden Maßnahmen, wie der richtigen Einstellung der Thermostatventile, der Dämmung der Warmwasserleitungen bis hin zur Stilllegung von Zirkulationsleitungen, Empfehlungen zum hydraulischen Abgleich oder gar zum Einsatz erneuerbarer Energien. Hier stellt sich häufig die Frage nach der Sinnhaftigkeit, denn nicht jede Technologie passt für jedes Bedürfnis und jedes Haus. Die Energieberater der Verbraucherzentrale prüften, welche Systeme tatsächlich geeignet und wie wirtschaftlich sie sind, welche Fördermöglichkeiten es gibt und ob vorhandene Angebote tatsächlich modernen Standards entsprechen.

Falsch eingestellte Heizungsanlagen verfeuern bares Geld – Ein Heiz-Check im Verbraucherhaushalt deckt Mängel bei der Heizungsanlage auf

Wird der alte Heizkessel ausgetauscht, kommt meistens ein neuer Wärmeerzeuger mit Brennwerttechnik zum Einsatz. Damit kann eine neue Anlage zusätzlich ca. 10 Prozent Energie aus dem eingesetzten Brennstoff gewinnen. Aufschluss über die Effizienz von Gas- und Heizöl-Brennwertgeräten liefert der „Heiz-Check“ der Verbraucherzentrale, der nicht selten aufzeigte, dass viele der neuen Anlagen gar nicht im Brennwertbereich laufen und damit mehr Energie verbrauchen als erforderlich. Der Grund: Der Brennwerteffekt bei Brennwertgeräten tritt erst ein, wenn die Rücklauftemperatur des Heizkreises optimal eingestellt ist. Dazu muss ein hydraulischer Abgleich am Heizungssystem durchgeführt werden, der von zahlreichen Heizungsfirmen jedoch vernachlässigt wird.

Kooperationen

Wichtigstes Instrument zur Nachfragerhöhung der Energieberatungsangebote scheint der Ausbau von Kooperationsvereinbarungen mit dem Ziel, die Angebote der Energieberatung mit kommunalen Projekten zur CO₂-Reduzierung zu verknüpfen, damit die Klimaschutzziele erreicht werden. So wurden Kooperationsvereinbarungen mit den Städten Merseburg und Werni-



Übergabe der Bauherrenmappe an Bauminister Thomas Webel am 25. 11. 2015 in Magdeburg

gerode abgeschlossen.

Wernigerode übernimmt in Sachen Klimaschutz eine Vorreiterrolle und hat sich als erste Stadt Sachsen-Anhalts im Rahmen dieser Kooperationsvereinbarung dazu bekannt, den Kostenanteil der Verbraucher von 5 Euro pro Beratung und insgesamt 30 Energie-Checks zu übernehmen. Dafür stellt die Stadt 750 Euro für das Jahr 2016 zur Verfügung.

In Kooperation mit der Landesenergieagentur Sachsen-Anhalt GmbH (LENA) hält die Verbraucherzentrale seit Ende 2015 einen „Leitfaden für energieeffizientes Bauen und Sanieren“ als zentrale Informationssammlung für private Verbraucher in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale bereit. Die so genannte „Bauherrenmappe“ richtet sich vor allem an private Bauwillige, die sich bereits im Vorfeld und während der Bau- und Sanierungsphase kompakt informieren wollen. Die Bauherrenmappe soll eine wichtige Funktion als produkt- und anbieterneutrale Orientierungshilfe für den privaten Verbraucher erfüllen.

Mit dem Aufsuchen der Beratungsstelle bietet sich damit Verbrauchern die Chance, neben der konkreten Beratung zu energiebezogenen Fragen ein Nachschlagewerk mit Checklisten und Glossar mit den wichtigsten Informationen in den Bereichen energieeffizientes und klimaschonendes Bauen und Sanieren, Nutzung von Erneuerbaren Energien und Förderprogrammen auf Bundes- oder Landesebene auszuleihen.

Die Kooperation mit dem Jobcenter Stendal (noch ohne Vertrag) wurde durch zahlreiche Bildungsveranstaltungen zum Energiesparen für Hilfeempfänger auch 2015 mit großer Nachfrage fortgeführt.

NEUSTART FÜRS KLIMA

Erprobung und Verbreitung von Strategien für Neubürger zum klimaschützenden Konsum

Im ersten Halbjahr 2015 wurde auch in Halle (Saale), als eine von insgesamt sechs Modellkommunen, das vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit im Rahmen der Nationalen Klimaschutzinitiative geförderte Verbundprojekt „Neustart fürs Klima“ fortgesetzt.

Transfer und Verstetigung

Während im Zeitraum Juni 2012 bis Dezember 2014 vor allem die Entwicklung und Erprobung vielfältiger Informations- und Aktionsangebote zum Klimaschutz in den Bereichen Mobilität, Energie und Konsum im Mittelpunkt standen, lag der Fokus in der letzten Projektphase auf dem Transfer und der Verstetigung der gebündelten Ergebnisse und Erfahrungen.



Mit dem Ziel, erfolgreich erprobte Strategien für Neubürger zum klimaschützenden Konsum auch in weiteren Kommunen Sachsen-Anhalts zu verbreiten, organisierte das Projektteam der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in den Städten Merseburg, Dessau-Roßlau und Blankenburg (Harz) Workshops mit Kommunalvertretern verschiedener Fachbereiche. In Magdeburg wurde das Transferangebot im Rahmen von Planungsworkshops für das kommunale Energie- und Klimaschutzkonzept 2016 bis 2018 vorgestellt. Eine zusätzliche Gelegenheit, das Projekt über die Grenzen der Modellkommune Halle hinaus bekannt zu machen, bot die Fortbildungsveranstaltung des Ministeriums für Umwelt und Landwirtschaft Sachsen-Anhalt zur Erarbeitung von Integrierten Gemeindeentwicklungskonzepten im März 2015 in Wernigerode. In allen Städten stieß das Transferangebot auf eine sehr positive Resonanz.

Leitfaden und Fachtagung

Zur Verstetigung der Projektergebnisse diente auch die gemeinsame Entwicklung des Leitfadens „Gelegenheiten nutzen! Neubürger beim Klimaschutz mitnehmen“ durch das Verbundteam. Dieser Leitfaden ist eine Handreichung aus der Praxis für die Praxis,



Transfergespräch in Magdeburg. Vorstellen des „Rad- und Wanderstadtplans“ – einem Willkommensgeschenk für Neubürger der Stadt Halle (S.)

der Kommunen zeigt, wie sie das Gelegenheitsfenster „Umzug“ nutzen können, um Neubürger für den Klimaschutz zu gewinnen. Vorgestellt wurde der Leitfaden auf der bundesweiten Fachtagung „Neustart fürs Klima“ am 29.01.2015 in Bonn. An der von den Verbundpartnern organisierten Tagung nahmen 150 Vertreter aus Städten und Gemeinden, Nichtregierungsorganisationen, Behörden, Hochschulen etc. teil, darunter als Vertreter der Modellkommune Halle der Leiter des Dienstleistungszentrums Klimaschutz der Stadt.

Im Mai 2015 war das Projektteam der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt darüber hinaus für die Planung und Realisierung einer bundesweiten Mailing-Aktion verantwortlich. Über 4.000 Kommunen in ganz Deutschland wurden mit dieser Aktion auf das Transferangebot des Verbundprojekts aufmerksam gemacht.

Am 30. Juni 2015 endete das Verbundprojekt „Neustart fürs Klima“, von dem in der Modellkommune Halle wichtige Impulse für den kommunalen Klimaschutz und die Stärkung des Netzwerks lokaler Klimaschutz-Akteure ausgingen. Nicht zuletzt trug das Projekt dazu bei, die Klimabilanz in privaten (Neubürger-)Haushalten zu verbessern.

VERBRAUCHERZENTRALE IM INTERNET UND IN DEN MEDIEN

Gemeinsam ist man stärker. Das gilt auch für Verbraucherzentralen mit begrenzten Mitteln und erst recht in den unendlichen Weiten des Internets. Seit Jahren schon arbeiten die Verbraucherzentralen der Länder im Internet zusammen, sie tauschen untereinander Inhalte aus, teilen sich die Arbeit bei der Inhaltsproduktion und nutzen die technische Plattform mit einem Redaktionssystem gemeinsam. Doch für die digitale Zukunft war diese Art der Kooperation nicht mehr ausreichend. Im Gegenteil: Neue Wege und Lösungen mussten gefunden werden. Der Grund liegt in den besonderen Gesetzmäßigkeiten des Internets und der Rolle der Suchmaschinen. Anders gesagt, bei Google gibt es immer nur einen Sieger. Und wenn mehrere Verbraucherzentralen mit ihren speziellen Informationen gleichzeitig unterwegs sind, dann hilft dieser Wettbewerb an dieser Stelle nicht, im Gegenteil, er sorgt dafür, dass Andere mit ihren Inhalten auf den Trefferlisten weiter vorn landen.

Was ist die Lösung? Noch mehr Kooperation und auf der anderen Seite eine klare Arbeitsteilung. Alles ausgerichtet an den Bedürfnissen der Verbraucher im Netz und an den Regeln der digitalen Wissensverbreitung im Internet. Seit Herbst 2015 sind deshalb über die Suchmaschinen die gemeinsamen Produkte und Inhalte der Verbraucherzentralen im Gemeinschaftsauftritt nur noch einmal über www.verbraucherzentrale.de zu finden. Gleichzeitig stehen sie aber auch weiterhin allen

Kooperationspartnern zur Verfügung, man kann sie also auch wie bisher über www.vzsa.de erreichen. Ergänzt wird das erweiterte gemeinsame Informationsangebot mit allen notwendigen regionalen Beiträgen aus Sachsen-Anhalt etwa zu den lokalen Beratungsmöglichkeiten und regionalen Aktionen. Die neue Form der Zusammenarbeit bringt zwangsläufig eine neue Zählweise der Internetbesuche mit sich, für das Übergangsjahr 2015 werden deshalb drei Zahlen genannt. Der Gemeinschaftsauftritt registrierte 848.332 Besuche, der Ratgebershop verzeichnete 532.439 Besuche und über www.vzsa.de, also auf den Serviceseiten für Sachsen-Anhalt waren es 2015 insgesamt 144.533 Besuche.

Die Grundlagen für eine bessere Auffindbarkeit der Angebote der Verbraucherzentrale sind damit gelegt, es bleibt aber noch viel zu tun. Information, Bildung und Beratung im Internet und über das Internet an die Verbraucher bringen, das ist das Ziel. Gut auffindbare und verwendbare Hilfe zur Selbsthilfe soll es geben, ebenso bessere Interaktionsmöglichkeiten für die Verbraucher. Probleme lösen helfen und Beschwerden sammeln, das sind nur zwei der anspruchsvollen Aufgaben. Ein vollständiger Relaunch des Internetauftrittes ist deshalb bereits in Arbeit.

Auch 2015 wurden zahlreiche Beiträge der Verbraucherzentrale auf den Netzangeboten der Medien, in Spezial- und Fachportalen oder bei Behörden, Verwaltungen, und anderen Organisationen übernommen und weiterverbreitet (u. a. sachsen-anhalt.de, halle.de, abzocknews.de, teltarif.de, hallanzeiger.de, halleforum.de, hallespektrum.de).

Die Verbraucherzentrale wird mehr und mehr selbst zum Nachrichtenmedium, mit eigenem Newsletter und populären Videos über YouTube. Dennoch bleiben die



Informationskanäle der Medien wichtig, ob nun über Internet, Radio, Fernsehen oder gedruckt auf Papier. Die große Nachfrage der Journalisten nach speziellen Informationen und Hintergründen der Experten der Verbraucherzentrale belegt auch 2015 den riesigen Bedarf der Verbraucher an anbieterunabhängiger Information und Expertise aus der Verbraucherzentrale.

Insgesamt wurden im Jahr 2015 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen 168 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden mehr als 360 Medienkontakte, darunter Liveinterviews, Recherchegespräche und Telefonforen. Der durch Eigenrecherche ermittelte Medienspiegel umfasst 273 Medienveröffentlichungen. Aus Kostengründen erfolgte keine Resonanzrecherche über einen externen Dienstleister, ohnehin würde auch damit nur ein unvollständiges Bild über die tatsächlichen Veröffentlichungen über Print, Radio, TV oder Online erreicht werden.

Die Nachfrage der Journalisten nach Informationen war auch 2015 wieder intensiv. So wurden vor den Veröffentlichungen 156 fachliche Anfragen und Recherche wünsche von Journalisten bearbeitet.

Die Journalistenkontakte führten zu Artikeln und Berichten in den beiden großen Tageszeitungen des Landes

wie „Mitteldeutsche Zeitung“, „Volksstimme“ sowie in „BILD“, hinzu kommen Artikel in weiteren Tageszeitungen oder Wochenzeitungen aber auch in reichweitenstarken Anzeigenblättern wie „Magdeburger Kurier“, „Supersonntag“, „Generalanzeiger“, „Sonntagsnachrichten“, „Wochenspiegel“, „Naumburger Tageblatt“ oder „Salzwedeler Rundschau“ als auch zahlreiche weitere Veröffentlichungen in der „Altmarkzeitung“ und den Amtsblättern der Kreise und Kommunen oder Fachzeitschriften. Hinzu kommen zahlreiche Kontakte über die jeweiligen Onlineportale der Zeitungen und Zeitschriften wie „Neues Deutschland“, „ComputerBild“, „Die Welt“, „Wirtschaftswoche“ oder „Focus“.

Ebenso war der Rat der Experten der Verbraucherzentrale bei aufgezeichneten Telefon- und Reporterinterviews und in Live-Sendungen im Hörfunk gefragt. Zumeist im MDR, bei MDR Sachsen-Anhalt das Radio, bei MDR Info, jump und Sputnik, aber auch bei den populären privaten Hörfunksendern Radio Brocken, radioSAW, im Deutschlandfunk sowie nichtkommerziellen Angeboten und Bürgerradios. 30-mal suchten Fernsehjournalisten mit Kamerateam oder im Studio die Sachkunde der Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt für Fernsehinterviews und Beiträge. Das gilt für die Nachrichtensendungen (Sachsen-Anhalt heute) und für die Ratgeberformate im Programm.

The screenshot shows the website 'verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt'. At the top, there is a navigation bar with links for 'Themen', 'Beratung', 'Bildung', 'Shop', 'Presse', 'Wir über uns', and 'INTERN'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Suchbegriff'. The main content area features a featured article titled 'Kontoführungsgebühren für Darlehensverträge unzulässig: Kunden können zu viel gezahlte Entgelte zurückfordern'. The article text states: 'Das Urteil des Bundesgerichtshofs betrifft Millionen Kunden, die einen Konsumentenkredit oder eine Immobilienfinanzierung abgeschlossen haben. Auf Klage der Verbraucherzentrale NRW hat der Bundesgerichtshof (Az. XI ZR 388/10) im Juni 2011 ein Urteil als unzulässig verworfen, das eine Bank im Rahmen eines Privatdarlehens für die Kontoführung erhebt. Von dem Urteil profitieren Millionen Kunden, die einen...'. To the left of the article is a sidebar with a list of topics: 'Energie, Bauen + Wohnen', 'Finanzen', 'Geldanlage (neu)', 'Meldungen', 'Allensvorsorge', 'Baufinanzierung', 'Geldanlage', 'Girokonto', 'Schulden, Insolvenz', 'Studienfinanzierung', 'Verbraucherdarlehen', and 'Glossar'. To the right of the article is another sidebar with 'Beratung in Sachsen-Anhalt' options: 'E-Mail-Beratung', 'Telefonberatung', and 'Persönliche Beratung', along with a search for 'Nicht aus Sachsen-Anhalt? Beratung in Ihrer Nähe' by PLZ and a 'Buch-Tipp' section.

ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

Mehr als 105.000 Verbraucher ließen sich im Jahr 2015 durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten, nutzten die Informations- und Bildungsangebote, fragten um Rat bei Aktionen oder erwarben Broschüren und Ratgeber der Verbraucherzentrale.

Verbraucherkontakte 2015

- 26.802 Persönliche Beratungen
 - davon 10.104 telefonisch
 - davon 3.401 schriftlich/elektronisch
- 22.883 Auskünfte/Selbstinfo/Verweise/Verkäufe
- 2.106 Teilnehmer an Bildungsangeboten
- 53.620 Informationskontakte bei Aktionen

Verbrauchertelefon

Die Fortsetzung der Kooperation mit den Verbraucherzentralen Thüringen und Brandenburg am „Verbrauchertelefon“ (0900) 1 775 770 (1,00 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise abweichend) bedeutete für Rat Suchende insbesondere im ländlichen Raum die Möglichkeit diese Dienstleistung von Montag bis Freitag als Beratungsalternative in Anspruch zu nehmen.

Ratbertelefon Lebensmittel/Ernährung

Für Fragen zu Lebensmitteln und Ernährung wurde für Sachsen-Anhalt weiterhin eine Telefonberatung unter (0180) 5 70 66 00 (0,14 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreis max. 0,42 Euro/Minute) angeboten.

Broschüren/Ratgeber/Verbraucherinformationen

Mehr als 120 informative Titel von „Altersvorsorge richtig planen“ bis „Zeitmanagement im Alltag“ umfasst das Ratgeber- und Broschürensoriment der Verbraucherzentrale. In allen Beratungsstellen können die Titel im Direktkauf erworben oder per Telefon beziehungsweise per Internet bestellt werden. Zu den meist gefragten Titeln gehörten „Kosten und Vertragsfallen beim Immobilienkauf“ oder „Was tun,

wenn jemand stirbt“. Eigene themenbezogene Verbraucherinformationen (Faltblätter) ergänzen das Angebot.

Informationsveranstaltungen und Aktionen

Auch 2015 nutzten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale zahlreiche öffentliche Veranstaltungen und Termine zur Verbraucherinformation, darunter den Weltverbrauchertag, Welternährungstag, Weltumwelttag, das Landeserntedankfest und den Sachsen-Anhalt-Tag. Ziel aller Informationsauftritte und Präsentationen war es, durch die Thematisierung aktueller Probleme weitere präventive Verbraucherarbeit zu leisten und im öffentlichen Raum den unmittelbaren Gesprächskontakt zu den Bürgern des Landes zu suchen sowie auf das Leistungsangebot der Verbraucherzentrale hinzuweisen. Auch an zahlreichen regionalen Veranstaltungen wie Infobörsen, Fachmärkten oder Messen nahmen die Berater aktiv vor Ort auch außerhalb der Beratungszeiten teil.

Mit zahlreichen Organisationen und Einrichtungen Sachsens-Anhalts kooperierte die Verbraucherzentrale bei der Teilnahme an Aktionen beispielsweise mit der Landesmedienanstalt, der Landesenergieagentur (LENA), dem Landeskriminalamt, mit Mietervereinen, mit der kassenzahnärztlichen Vereinigung Sachsen-Anhalt. Tage der offenen Tür in den Beratungsstellen, sowie Aktionstage zur Vorsorge gehörten ebenfalls zum Dienstleistungsangebot.

Gremienarbeit

Auch in organisationsübergreifenden Gremien arbeiteten Fachleute der Verbraucherzentrale zur Interessenvertretung und als Sachkundige mit. Darunter z. B.: Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission, Fachbeirat der Stiftung Warentest, Beirat der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Sachsen-Anhalt, Patientenvertretung im Landesgremium des Sozialministerium nach § 90 a SGB V, Landes-Arbeitskreis Ernährung.

Mitarbeiter der Verbraucherzentrale waren in den Einigungsstellen zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten bei den Industrie- und Handelskammern (IHK) Magdeburg und Halle-Dessau tätig. Außerdem sind Mitarbeiter in verschiedenen Arbeitsgruppen und Gremien beim Verbraucherzentrale Bundesverband aktiv.

FINANZEN 2015

Einnahmen

	Euro
Eigeneinnahmen, Mitgliedsbeiträge, Restsumme 2014 und Sonstiges	208.571,48
Ministerium für Arbeit und Soziales des Landes Sachsen-Anhalt	1.424.156,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	163.240,71
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	210.844,55
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit	55.074,26
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie	82.672,49
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt	84.305,40
Stadt Halle, Sozialamt	153.270,00
Kommunale Zuwendungen	44.700,00
Spenden	4.247,50
Einnahmen gesamt	2.431.082,39

Geldwerte Leistungen

Mietfreie Räume Stadt Wittenberg, Stadt Bitterfeld-Wolfen, Stadt Salzwedel, Gemeinde Barleben

Ausgaben

I. Personalausgaben	
Institutioneller Haushalt	1.160.494,78
Projekt Verbraucherarbeit im Ernährungsbereich	267.551,78
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	125.126,88
Projekt Strategien für Neubürger zum klimaschützenden Konsum	40.914,95
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	88.553,16
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	198.505,84
Sonstige Projekte	19.099,78
II. Sachkosten	
Institutioneller Haushalt	313.214,37
Projekt Verbraucherarbeit im Ernährungsbereich	39.867,02
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	24.712,23
Projekt Strategien für Neubürger zum klimaschützenden Konsum	10.830,47
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	20.484,30
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	35.612,06
Sonstige Projekte	7.532,35
Ausgaben gesamt	2.352.499,97

Differenz

Einnahmen – Ausgaben

78.582,42*

* Die Differenz reduziert sich um 19.413,81 Euro durch Rückzahlung nicht verausgabter Mittel (Stand 02/2016)

DER VEREIN

Vorstand

Marco Tullner, Vorsitzender
Prof. Dr. Armin Willingmann, stellvertretender Vorsitzender
Dr. Verena Späthe, MdL
Dr. Ralf Gladigau
Dieter Mika
Hannelore Siebert

Mitglieder

Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesverband Sachsen-Anhalt
Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Evangelische Bildungsstätte Alterode e.V.
Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e.V.
Verband für Wohneigentum Sachsen-Anhalt e.V.
Landesverband der Volkshochschulen Sachsen-Anhalt e.V.

2 Einzelmitglieder

Mitgliedschaften

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. Berlin
Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Halle e.V.
Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Evangelische Bildungsstätte Alterode e.V.
Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz – Kehl e.V.

Mitarbeiter

20 Vollzeitbeschäftigte
30 Teilzeitbeschäftigte

Honorarkräfte

14 Rechtsanwälte
15 Energieberater

Betriebsrat

Diane Rocke
Sybille Schwarz
Katrin Merta

Beratungsstellen

Aschersleben Herrenbreite 9

Öffnungszeiten: Di 10–13/14–18 Uhr
Energieberatung: 2. Mi 14–18 Uhr

Bitterfeld Markt 7

Öffnungszeiten: 3. Di 10–13 Uhr
Energieberatung: 2. Do 14–18 Uhr

Dessau Johannisstraße 17

Öffnungszeiten: Di und Do 10–13/14–18 Uhr
Energieberatung: Mi (nach Vereinbarung)
Lebensmittelberatung: Di 14–18 Uhr

Halberstadt Dominikanerstraße 17

Öffnungszeiten: Di 10–13/14–18 Uhr
Do 10–13 Uhr
Energieberatung: 2.+4. Di nach Vereinbarung

Halle (Saale) Oleariusstraße 6 b

Postanschrift: Steinbockgasse 1
Öffnungszeiten: Mo 10–13 Uhr
Di und Do 10–13/14–18 Uhr
Energieberatung: Mo und Mi nach Vereinbarung
Lebensmittelberatung: Di 14–18 Uhr

Magdeburg Breiter Weg 32

Öffnungszeiten: Mo 10–13 Uhr
Di und Do 10–13/14–18 Uhr
Energieberatung: Mo und Mi 14–17.30 Uhr
Lebensmittelberatung: Di 14–18 Uhr

Merseburg Markt 1

Öffnungszeiten: 2. Mo 14–18 Uhr
Energieberatung: 2. Mi 14.45–17.45 Uhr

Naumburg Neustraße 47

Öffnungszeiten: 2. Mo 12–18 Uhr
Energieberatung: 1.+3. Mo 16–18.30 Uhr

Salzwedel An der Mönchskirche 7

Öffnungszeiten: Di 10–13/14–18 Uhr
Do 14–18 Uhr
Energieberatung: 1. und 3. Mi 14–17 Uhr

Sangerhausen Kyliche Straße 54 c

Öffnungszeiten: Di 10–13/14–18 Uhr
Energieberatung: 1. Di 14–17 Uhr

Stendal Jacobikirchhof 2

Öffnungszeiten: Mo 14–18 Uhr
Di 9.30–13/14–17.30 Uhr
Energieberatung: Mo (nach Vereinbarung)
Lebensmittelberatung: Di 14–18 Uhr

Wittenberg Lutherstraße 56

Öffnungszeiten: Mo 10–13/14–18 Uhr
Energieberatung: 1.+3. Di 14–18 Uhr
Lebensmittelberatung: Do 14–18 Uhr

Zeitz Altmarkt 9

Öffnungszeiten: Di 10–13/14–18 Uhr
Do 14–18 Uhr
Energieberatung: 3. Di 15–18 Uhr
1. Do 14–18 Uhr

Schuldner- und Insolvenzberatung Halle

Halle (Saale) | Steinbockgasse 1
Öffnungszeiten: Mo 14–18 Uhr
Mi 9–12/14–18 Uhr

Energieberatungs-Stützpunkte

Zusätzlich wird **Energieberatung** in folgenden Stützpunkten angeboten.
Eine vorherige Terminvereinbarung unter **Tel. (0800) 809 802 400** ist erforderlich. (kostenfrei)

Stützpunkt Bad Bibra

Bürgergarten 1, Haus des Gastes

Stützpunkt Bernburg

Kreisverwaltung, Schlossgartenstraße 16a

Stützpunkt Burg

Stadtverwaltung, In der Alten Kaserne 2

Stützpunkt Coswig

Schloßstraße 57 (Klubraum im Klosterhof)

Stützpunkt Gardelegen

Rudolf-Breitscheid-Straße 3 (Rathaus)

Stützpunkt Genthin

Stadtverwaltung, Marktplatz 3

Stützpunkt Gräfenhainichen

Stadtbibliothek, Wittenberger Straße 67a

Stützpunkt Haldensleben

Stadtverwaltung, Markt 20–22

Stützpunkt Hettstedt

Stadtverwaltung, Markt 1–3

Stützpunkt Hohenmölsen

Stadtverwaltung, Markt 1

Stützpunkt Jessen

Stadtverwaltung, Schlosstraße 11

Stützpunkt Köthen

Marktstraße 1–3

Stützpunkt Quedlinburg

Kreisvolkshochschule, Heiligegeiststr. 8

Stützpunkt Roßlau

Stadtverwaltung OT Roßlau, Markt 5

Stützpunkt Schönebeck

Kreisverwaltung, Cokturhof

Stützpunkt Seehausen

Bauamt d. Verbandsgemeinde, Schwibbogen 1a

Stützpunkt Weißenfels

Volkshochschule, Promenade 37

Stützpunkt Wernigerode

Breite Straße 84 (Frauenzentrum)

Stützpunkt Wolfen

Hauptverwaltung OT Wolfen, Rathausplatz 1

Stützpunkt Wolmirstedt

Stadtverwaltung, August-Bebel-Straße 25

Stützpunkt Zerbst

Kreisverwaltung, Fritz-Brandt-Straße 16

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.
Steinbockgasse 1, 06108 Halle (Saale)
Tel.: (0345) 298 03 29
Fax: (0345) 298 03 26
E-Mail: vzsa@vzsa.de
Internet: www.vzsa.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Volkmar Hahn, Geschäftsführer

Fotos / Bildnachweise: Verbraucherzentrale
Sachsen-Anhalt, Fotolia, LENA, Stadt Halle (Saale)

Titelbild: Fotolia

Gestaltung: behnelux gestaltung

Druck: LASERLINE Berlin

Auflage: 400

Die im Jahresbericht aus Gründen der leichteren Lesbarkeit gewählte eingeschlechtliche Form steht stellvertretend für beide Geschlechter.

Stand: Dezember 2015

© Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt