



verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

JAHRESBERICHT 2016

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

INHALT

VORWORT	1
VERBRAUCHERRECHT	2
SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG	15
VERBRAUCHERSCHUTZ IM LEBENSMITTELBEREICH	16
ENERGIESPARBERATUNG	24
VERBRAUCHERINFORMATION GEHT IN DIE QUARTIERE	27
VERBRAUCHERZENTRALE IM INTERNET UND IN DEN MEDIEN	28
ZAHLEN – DATEN – FAKTEN	29
FINANZEN 2016	31
VEREIN AUF EINEN BLICK	32

VORWORT

Martin Luther als Verbraucherschützer?

Im allgegenwärtigen Lutherjahr 2017 kann auch die Verbraucherzentrale im Lande Sachsen-Anhalt mit einer ihrer Beratungsstellen in Wittenberg am Reformator nicht so einfach vorbei. Studierte Kirchenhistoriker mögen mir verzeihen, falls nachfolgend etwas fehlgedeutet wird, aber das ist ja in der großen Debatte der vergangenen fünfhundert Jahre um Luthers Thesen und Gedanken auch Anderen schon passiert.

So schrieb Luther auch über den Handel seiner Zeit und forderte die Kaufleute dabei direkt auf: *„Es darf nicht heißen: Ich kann meine Ware so teuer verkaufen, wie ich es vermag oder will, sondern so: Ich kann meine Ware so teuer verkaufen, wie ich muss oder wie es recht und billig ist.“* Fünfhundert Jahre später liest es sich im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) unter § 315 im schönsten Juristendeutsch so: *„Soll die Leistung durch einen der Vertragschließenden bestimmt werden, so ist im Zweifel anzunehmen, dass die Bestimmung nach billigem Ermessen zu treffen ist“.*

Gewiss kein leicht verständlicher Gesetzestext, aber damit sind wir nun mitten drin in der deutschen Verbrauchergegenwart. Wann und wie dürfen Unternehmen ihre Preise erhöhen, etwa wenn es sich um einen Dauervertrag, z. B. bei Strom und Gas handelt. Im fol-

genden Jahresbericht finden sich noch viele andere Geschichten wo es mehr als fraglich ist, ob Unternehmer mit ihren Kunden so umgehen wie es im Sinne Luthers recht und billig ist.

Zahlreiche Verbraucherbeschwerden der Gegenwart lassen sich bekanntlich nur vor Gericht abschließend klären und oft ist es auch so, dass erst mit der hartnäckigen Arbeit der Verbraucherzentralen als Wächter und Mahner die Politik zu neuen Regeln oder mehr Marktkontrolle gebracht wird. Auch dafür findet man einen schönen Satz beim Verbraucherschützer Luther: *„Und den Fürsten gebührt es, solche unrechten Handelspraktiken mit der gesetzlichen Gewalt zu bestrafen und zu verhindern, damit ihre Untertanen nicht so furchtbar von den Kaufleuten geschunden werden.“*

Nun mag der Wucher der Kaufleute wie im Deutschland des 16. Jahrhunderts in der heutigen globalen Marktwirtschaft schwerer geworden sein, die versuchte Verbrauchertäuschung hat alle Zeiten überdauert. Sonst gäbe es ja keinen Bedarf für das neueste Internetportal der Verbraucherzentralen „Klartext Nahrungsergänzung“. Dafür und auch beim Thema Lebensmittelkennzeichnung und Werbung kann Martin Luther als Ratgeber helfen: *„Iss was gar ist, trink, was klar ist, red, was wahr ist.“*

Ganz in diesem Sinne freue ich mich über Ihre aufmerksame Lektüre unseres Berichtes vom modernen Marktreiben in Sachsen-Anhalt.

Volkmar Hahn, Geschäftsführer



VERBRAUCHERRECHT

Der Alltag der Verbraucher ist durch eine Vielzahl von Rechtsgeschäften geprägt – sei es als Konsument, als Kunde von Handwerkern, Telekommunikationsunternehmen oder Energieversorgern, als Bank- oder Versicherungskunde, als Bahn-, Fluggast oder Tourist oder beim Datenschutz. Gehen die Dinge schief oder werden Verbraucher von Unternehmen bewusst über den Tisch gezogen, stellt sich die Frage nach einem anbieterunabhängigen und kompetenten Rat und einem wirksamen Rechtsschutz.

Guter Rat muss nicht teuer sein – dafür unabhängig und kompetent!

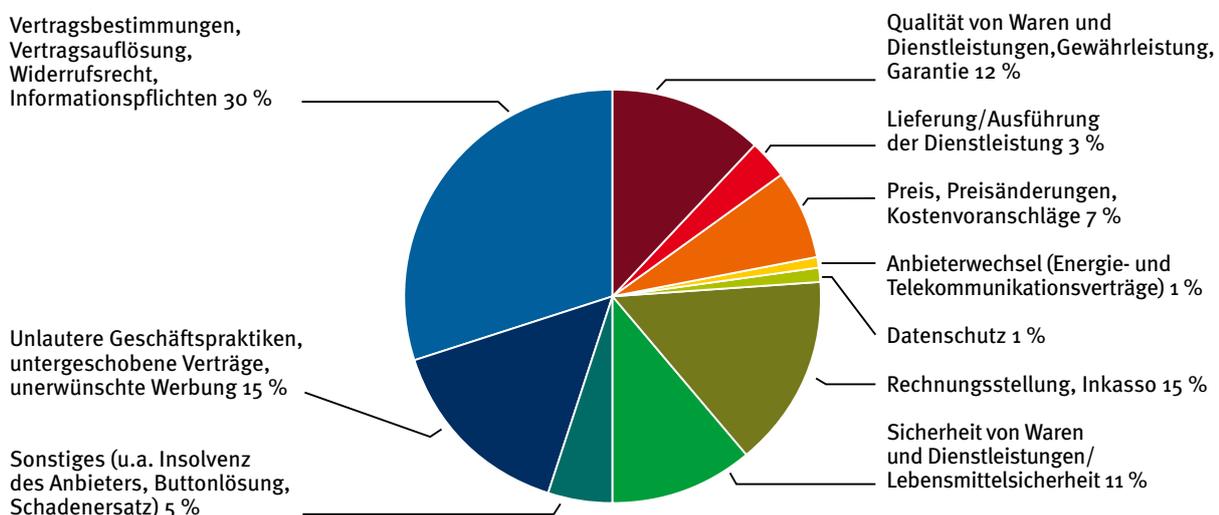
Die Verbraucherzentrale hat auch im Jahr 2016 tausende Verbraucher außergerichtlich beraten und deren Interessen gegenüber Anbietern vertreten. Im Rahmen der Rechtsberatung erhielten die Rat suchenden Verbraucher persönlich, telefonisch und via Internet sowohl Hilfe zur Selbsthilfe bei der Durchsetzung berechtigter Ansprüche wie auch bei der Abwehr unberechtigter Forderungen. In über 300 Fällen war die Verbraucherzentrale darüber hinaus rechtsbesorgend vermittelnd zwischen Verbrauchern und Anbietern tätig, um so eine außergerichtliche Streitbeilegung herbeizuführen und damit einen Gang zum Gericht zu vermeiden.



Erfolgreiche Rechtsdurchsetzung

Für die meisten Verbraucher stellt es eine große oft unüberwindbare Hürde dar, ihre Rechte individuell gegen rechtsverletzende Unternehmen vor Gericht durchzusetzen. Wer traut sich schon als Privatperson gegen ein Unternehmen, oftmals mit eigener Rechtsabteilung, rechtlich zu Felde zu ziehen? Der zeitliche Aufwand und ein hohes finanzielles Risiko sprechen aus Sicht der Verbraucher meistens gegen eine gerichtliche Klärung, insbesondere wenn der Schaden nicht sehr hoch ist. In der Konsequenz bleiben sogenannte Streu- und Massenschäden, bei denen eine Vielzahl von Verbrauchern in gleicher oder gleichartiger Weise betroffen sind, der Einzelne jedoch lediglich einen wertmäßig kleinen Schaden erleidet, folgenlos. Die Verbandsklage der Verbraucherzentralen, mit der sie stellvertretend für

Inhalt der Verbraucherberatungen nach Begriffskatalog der Europäischen Union



die Verbraucher klagen können, ist deshalb seit vielen Jahren ein unverzichtbares Instrument des rechtlichen Verbraucherschutzes.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat deshalb auch im Jahr 2016 aktiv von ihrer Verbandklagebefugnis Gebrauch gemacht und die Rechte der Verbraucher verteidigt, um wettbewerbswidriges und verbraucherbenachteiligendes Verhalten von Unternehmen gerichtlich einstellen und unterbinden zu lassen.

„Unsportliche Klauseln“

So nahm die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt die wiederholten Beschwerden von Kunden der Fitnesswelt Sangerhausen GmbH & Co. KG über Schwierigkeiten, ihren Fitnessvertrag wegen Krankheit zu kündigen zum Anlass, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Fitnessstudios daraufhin zu überprüfen, inwieweit sie von den gesetzlichen Vorgaben zum Nachteil der Kunden abweichen.

Nachdem die Geschäftsführer der Fitnesswelt außergerichtlich nicht bereit waren, die unrechtmäßigen Klauseln aus ihren Verträgen zu streichen, ging die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gegen diese Klauseln erfolgreich gerichtlich vor. Das Landgericht Halle (rechtskräftiges Anerkenntnis-Teilurteil vom 05.02.2016 und rechtskräftiges Schlussurteil vom 03.11.2016 – 4 O 314 / 15) untersagte der Fitnesswelt Sangerhausen insgesamt sieben unzulässige Allgemeine Geschäftsbedingungen in ihren Fitnessstudioverträgen mit Verbrauchern zu verwenden und sich auf diese zu berufen.

In eine besondere Vertragsfalle führte eine Klausel, wonach der Kunde mit Unterschrift auf der Trainingsanmeldung der Fitnesswelt gleichzeitig erklärt, „sporttauglich zu sein“ und „später beigebrachte Sportuntauglichkeitsbescheinigungen für bereits bei Vertragsschluss bestehende Krankheitsbilder... nicht von der Beitragspflicht (entbinden)“.

Diese ist unwirksam, weil sie ggf. das Recht des Kunden zur außerordentlichen Kündigung bei einer Erkrankung, die zur dauernden Sportuntauglichkeit führt, nicht nur erschweren, sondern eine solche Kündigung auch für Krankheiten ausschließen würde, die bei Ver-

„Melden Verbraucher der Verbraucherzentrale ein rechtswidriges verbraucherbenachteiligendes Verhalten von Unternehmen, wie unzulässige Klauseln in Verträgen, wird dagegen vorgegangen!“

Ute Bernhardt, Leiterin Referat Recht

VERBRAUCHERZENTRALE Umfrage zu Missständen in Fitnessstudios

HALLE/MZ - Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt will gegen Missstände in Fitnessstudios vorgehen. Dazu nimmt die Organisation eine Umfrage vor, in der die Erfahrungen der Kunden erfasst werden sollen. Am Info-Mo-

Mitteldeutsche Zeitung 02.08.2016

tragsabschluss bestehen, aber unbekannt sind.

Die Falle schnappte umso mehr zu, als die Trainingsanmeldung in ihrem ersten Satz nicht nur die Erklärung des Vertragsschlusses zu den nachfolgenden Bedingungen, sondern zusätzlich die ausdrückliche Erklärung des Verbrauchers enthielt, dass er diese Bedingungen anerkennt. Solch ein Anerkenntnis führt nicht selten bei Verbrauchern zu dem Irrtum, man könne sich zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr gegen die Klauseln wehren. Ein klarer Verstoß gegen das Gesetz, denn das sieht lediglich vor, dass Verbraucher mit der Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen einverstanden sein müssen – allerdings ohne sie zu akzeptieren.

Die Fitnesswelt Sangerhausen ist kein Einzelfall. Ärger mit Fitnessstudios ist schon seit langem ein Thema bei den Verbraucherzentralen. Eine bundesweite Umfrage mehrerer Verbraucherzentralen im Rahmen des bundesweiten Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ belegt, dass Rechtsverstöße und Verbraucher-



4 | Verbraucherrecht

benachteiligung weiterhin an der Tagesordnung sind. Gerade, wenn Verbraucher wegen eines Umzugs oder aus gesundheitlichen Gründen ihren Vertrag kündigen wollen, gibt es Probleme. Bei über einem Drittel der Teilnehmer wurde eine außerordentliche Kündigung nicht akzeptiert. Die nicht repräsentative Umfrage lief von August bis Oktober 2016. 520 Verbraucher nahmen daran teil. Ergebnis: Verbraucher sind gut darüber informiert, welche Klauseln in den Verträgen stehen – Unklarheit gibt es aber oftmals über die Zulässigkeit dieser Klauseln. Rechtswidrig ist es beispielsweise auch, wenn Fitnessstudios die Haftung für mitgebrachte Kleidung, Geld oder Wertsachen bei Verlust komplett oder generell ausschließen. Das war bei gut einem Drittel der Meldungen der Fall. Knapp 20 Prozent der Umfrageteilnehmer gaben an, dass ihr Vertrag Klauseln zur Erhöhung des Mitgliedsbeitrags enthält, entweder wegen steigender Energie- und Unterhaltskosten oder wegen einer Erhöhung der Mehrwertsteuer. Aus Sicht der Verbraucherzentrale ist das eine versteckte Preiserhöhung. Gerichte haben derartige Klauseln bereits als rechtswidrig eingestuft. Bei 13 Prozent der Teilnehmer behielten Studios es sich vor, jederzeit die Öffnungszeiten zu ändern. Auch das ist nicht erlaubt.

Gesetzliches Widerrufsrecht besteht auch bei Single- und Freizeitclubs

In der dunklen Jahreszeit blühen die Geschäfte mit der Einsamkeit. Immer wieder beschwerten sich insbesondere in diesen Monaten vermehrt sachsen-anhaltinische Verbraucher bei der Verbraucherzentrale über das Geschäftsgebaren von sogenannten Single- und Freizeitclubs im Zusammenhang mit dem Abschluss von Mitgliedsschafts-Verträgen, so auch über den Single- und Freizeitclub Julie GmbH aus Eisleben. Die Darstellungen der Verbraucher dazu gleichen sich vielfach: Aufgrund einer individuell gestalteten Partnersuchanzeige in der Presse nehmen Verbraucher unter der angegebenen Telefonnummer Kontakt – letztlich nicht mit der partnersuchenden Person, sondern einem Mitarbeiter eines Single- und Freizeitclubs auf. Es wird ein Termin für einen Hausbesuch vereinbart und letztlich – im Glauben dadurch die annoncierende Person kennenlernen zu können – ein Aufnahmeantrag für die Mitgliedschaft im Club vereinbart. Neben einer Aufnahmegebühr ist eine Jahresgebühr für die Mitgliedschaft und – wenn zusätzlich gewünscht – eine Gebühr für die

Teilnahme an der Freizeitkontaktbörse zu zahlen. Letztlich geht es um Beträge im vierstelligen Eurobereich. Der Vertrag enthält auch das Angebot der Teilnahme an Freizeitaktivitäten wie Feste, Kurse, sportliche und kulturelle Veranstaltungen. Im Vertrag selbst ist jedoch kein spezifischer Termin oder Zeitraum für die Realisierung fixiert. Dieser verweist auf separate Veranstaltungspläne, welche dreimonatlich zugesandt werden sollen. Sehr oft wird der schnelle Vertragsschluss beureut, denn eigentlich wollten die Verbraucher meist nur die annoncierende und damit ernsthaft partnersuchende Person kennenlernen und nicht Mitglied eines Single- und Freizeitclubs werden. Betroffene wollen sich deshalb oft vom Vertrag lösen.

Die Single- und Freizeitclub Julie GmbH aus der Lutherstadt Eisleben hat jedoch Verbraucher, die einen derartigen Aufnahmeantrag unterschrieben haben, vor Unterschriftsleistung nicht über das ihnen gesetzlich zustehende Widerrufsrecht informiert. Dieses rechtswidrige verbraucherbenachteiligende Verhalten hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bereits im November 2015 abgemahnt. Da die geforderte Unterlassungserklärung nicht abgegeben wurde, reichte die Verbraucherzentrale im März 2016 erfolgreich Klage beim Landgericht Halle ein. Das Landgericht Halle hat der Single- und Freizeitclub Julie GmbH (Lutherstadt Eisleben) mit Urteil vom 03.01.2017 – Aktenzeichen: 4 O 110/16 (nicht rechtskräftig) untersagt, Verbraucher im Rahmen eines Vertreterbesuches in ihrer Privatwohnung Aufnahmeverträge für den Single- und Freizeitclub unterzeichnen zu lassen, ohne dem Verbraucher zuvor Informationen über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung eines bestehenden Widerrufsrechtes zur Verfügung zu stellen. Die Single- und Freizeitclub Julie GmbH Eisleben hat Berufung gegen das Urteil erhoben.

Die Verbraucherzentrale kämpft für Sparer von langlaufenden, hochverzinslichen Sparverträgen weiter

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V. hat die Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld im Februar 2016 verklagt, nachdem diese Ende 2015 nach eigenen Angaben rund 2.200 sogenannter „S-Prämiensparen flexibel“-Sparverträge gekündigt hatte.

Besonderheit dieser Sparverträge ist, dass der Sparer in den Anfangsjahren geringe Zinsen und wenn über-

hauptsächlich nur einen kleinen Bonus bekam, demjenigen, der aber treu viele Jahre spart, wurde beispielsweise ab dem 15. Sparjahr eine jährliche Prämie in Höhe von 50 Prozent der im Jahr monatlich eingezahlten Sparbeiträge versprochen. Dementsprechend wurden diese Sparverträge in Werbeflyern und Rechenbeispielen als langfristige Verträge insbesondere zur Altersvorsorge beworben und abgeschlossen.

Die Kreissparkasse will sich mit den Kündigungen möglichst schnell der inzwischen langlaufenden und erst damit gut verzinsten Verträge entledigen. Als Begründung für die Kündigungen wird die andauernde Niedrigzinsphase angeführt.

Aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ist es nicht rechtmäßig, wenn die Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld das Vertrauen ihrer langjährigen Kunden missbraucht und sie so einfach aus deren langfristigen Sparverträgen herauskündigt, nur weil diese den Geldinstituten zu teuer geworden sind. Zumal die Sparkassen den gesetzlichen Auftrag haben, das Sparen und die allgemeine Vermögensvorsorge zu fördern.

Das Landgericht Dessau-Roßlau hat die Klage der Verbraucherzentrale im November 2016 (Urteil vom 15.11.2016 – Aktenzeichen: 4 O 106/16) mit der Begründung abgewiesen, die Verbraucherzentrale könne die ausgesprochenen Kündigungen nicht gerichtlich mit ihren gesetzlichen Ansprüchen aus dem Wettbewerbsrecht überprüfen lassen, das müsse vielmehr jeder einzelne Kunde selbst tun. Damit hat das Landgericht jedoch keine Aussage darüber getroffen, ob die von der Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld ausgesprochenen Kündigungen wirksam oder unwirksam sind.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt kämpft weiter für die Sparer und hat fristgerecht am 12. Dezember 2016 beim Oberlandesgericht Naumburg Berufung gegen das Urteil des Landgericht Dessau-Roßlau erhoben (Aktenzeichen: 9 90/16), um zu versuchen, mit allen ihr zur Verfügung stehenden Mitteln für die Verbraucher die Frage gerichtlich zu klären, ob solche hochverzinsten Sparverträge von den Sparkassen gekündigt werden dürfen.

Auch wenn die Verbraucherzentrale im ersten Schritt unterlag, bewirkt das Engagement der Verbraucherschützer bereits positive Effekte für die Sparer mit Prämiensparverträgen.

Denn auch andere Sparkassen und Kreditinstitute haben bundesweit solche Prämienspar-Modelle vertrieben und wollen sich ebenso möglichst schnell von diesen Verträgen trennen. Sie warten aber offensicht-



Aktion zu Handwerker- und Kundendienstleistungen

lich erst den Ausgang des von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt geführten „Präzedenzverfahrens“ ab oder folgen – wie die Kreissparkasse Stendal – sogar weitgehend der juristischen Argumentation der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt im Klageverfahren gegen die Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld.

Verbraucherinformation im Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Auch im Jahr 2016 war das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderte Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ Schwerpunkt der Informations- und Aufklärungsarbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Die Mittel für dieses Projekt werden anteilig von Bund und Land zur Verfügung gestellt. Schwerpunkt im Berichtszeitraum war zum einen die Verbraucherinformation und -orientierung im Bereich des unlauteren Wettbewerbs (UWG), untersetzt durch Themen wie Probleme mit Handwerkerleistungen, unangemessene Inkassokosten, Fake-Shops sowie Rechtsirrtümer und Fehlvorstellungen bei Verbrauchern. Zum anderen stand die Information für besondere Verbrauchergruppen wie junge Verbraucher sowie Senioren im Vordergrund.

Auch im Jahr 2016 wurde eine Sonderausgabe der VerbraucherZeitung herausgegeben, die interessierten Lesern u. a. Hinweise zur Eigenheimfinanzierung, Prioritäten bei der Versicherungsauswahl, dem Datenschutz und zu Handwerkerleistungen gab. Verbraucher wurden darin aufgerufen, an einer Umfrage zu Missständen bei der Nutzung von Fitnessstudios teilzunehmen oder ihr Wissen zum Datenschutz – Fit für den digitalen Alltag? – zu testen.

Handwerker und Kundendienste

Steigende Einkommen der privaten Haushalte, niedrige Inflation und unattraktive Zinsen veranlassen viele Verbraucher, Handwerkerleistungen in stärkerem Umfang als noch einige Jahre zuvor nachzufragen (siehe Konjunkturbericht 1/2015 des Zentralverbands des Deutschen Handwerks). Regelmäßig wenden sich deshalb Verbraucher an die Verbraucherzentrale auf Grund von Problemen mit den Anbietern aus allen Bereichen des Handwerks. Verstopftes Rohr, defekte Waschmaschine oder ein Auto, das nicht mehr fährt. In solchen Fällen ist schnelle Hilfe vom Fachmann gefragt. Aber wer hilft zuverlässig und zu einem fairen Preis? Und nicht bei jeder Reparatur läuft alles zur Zufriedenheit der Kunden, so die Erfahrungen der Verbraucherschützer. Was ist zu tun, wenn Termine nicht eingehalten werden, die Kosten überschritten oder die Arbeiten mangelhaft ausgeführt wurden?

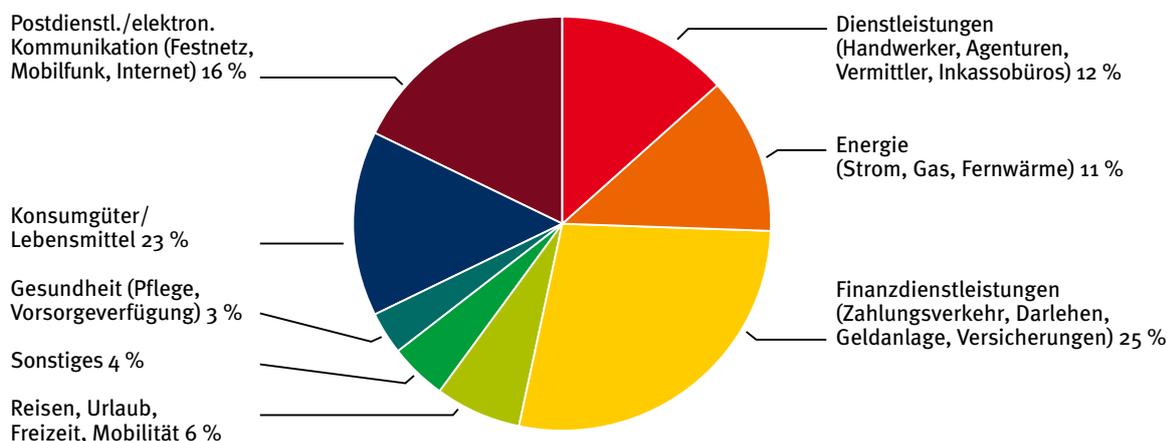
Zu diesen und vielen anderen Fragen informierte die Verbraucherzentrale im Zeitraum von Ende Mai bis Mitte Juli des Berichtsjahres in allen Beratungsstellen des Landes mit zahlreichen öffentlichen Aktionen zu Handwerkerverträgen und Reklamationen. Interessierte Verbraucher waren herzlich eingeladen, um Hinweise und Tipps rund um Handwerkerleistungen zu erhalten, die helfen, Ärger zu vermeiden. Die Aktionen wurden selbstständig von den Beratungsstellen in der örtlichen Presse beworben, die Beratungsstellen attraktiv mit Aufsteller, Fußbodenzeitungen und Info-Material gestaltet. Anhand von übergroßen (Spiel)Karten konnten interessierte Verbraucher ihr Wissen zum Thema Handwerkerleistungen testen und gegebenenfalls sogar erweitern. Das Angebot wurde von den Verbrauchern zahlreich angenommen.

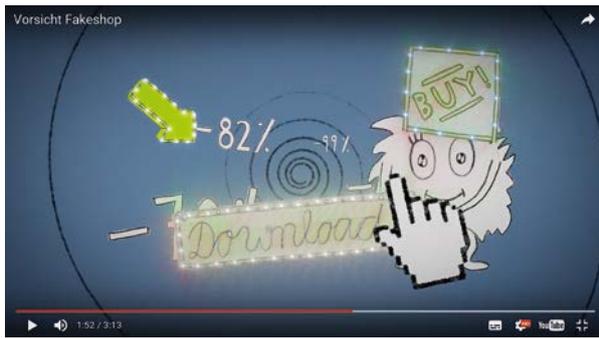
Darüber hinaus nutzen alle Beratungsstellen die Möglichkeit, gemeinsam mit den Polizisten der Polizeilichen Beratungsstellen vor Ort im Präventionsmobil des Landeskriminalamtes Sachsen-Anhalt den Verbrauchern Rede und Antwort zu stehen. Es gab Tipps und Hinweise zum Thema Einbruchschutz, Hinweise für den Notfall, wenn z.B. die Tür unbeabsichtigt ins Schloss fällt. Es gab Aufklärung und Information zu den weit verbreiteten Tricks von vermeintlichen Rettern in der Not, um möglichst zu verhindern, dass Betroffene hereinfallen und nicht angemessen reagieren können. Die Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen des Präventionsmobil des LKA hat sich äußerst positiv gestaltet. Beide Seiten haben von dem gemeinsamen Auftreten in der Öffentlichkeit im Sinne der Verbraucherinformation und -aufklärung profitiert.

Fake-Shops: Geld weg und Ware nicht geliefert

Immer mehr Verbraucher nutzen die Möglichkeit des Online-Einkaufs. Sie schätzen die Unabhängigkeit von Ladenöffnungszeiten und sparen sich viel Zeit und lange Wege. Ein Manko des Online-Einkaufs ist jedoch, dass man sich von den Angaben des Verkäufers leicht blenden lassen kann. Man hat nicht viele Möglichkeiten, die Verkäuferangaben zu überprüfen. Dieser Umstand wird leider auch zu kriminellen Zwecken ausgenutzt. Bei einem Großteil der bekannt gewordenen Straftaten im Internet handelt es sich um Betrugsdelikte. Besonders hervorzuheben ist hierbei der Warenbetrug. Betrüger erstellen dazu eine Website, die einen Online-Shop darstellen soll – einen so genannten Fake-Shop. Hierzu werden Produkt-

Verbraucheranfragen und Beschwerden: Problematische Branchen nach Begriffskatalog der Europäischen Union





Videoclip „Vorsicht Fake-Shop“

bilder und Informationen von anderen Internetseiten kopiert. Dadurch kann der Internetauftritt eines Fake-Shops äußerst professionell erscheinen. Das Impressum und die AGBs werden ebenfalls von anderen Seiten kopiert oder frei erfunden. Als Bezahlung ist ausschließlich Vorkasse zugelassen. Gelockt werden Kunden, indem Designerware zu erschwinglichen Preisen angeboten wird oder seltene Produkte oder Ersatzteile im Sortiment enthalten sind. Die Betreiber dieser sogenannten Fake-Shops schicken dann entweder minderwertige Ware oder liefern gar nicht. Versucht der Betroffene Kontakt mit dem Unternehmen aufzunehmen, wird er entweder immer wieder vertröstet oder der Versuch der Kontaktaufnahme scheitert. Einige Fake-Shops verschwinden auch nach einiger Zeit einfach aus dem Internet. Die Täter agieren oft aus dem Ausland, weshalb das Löschen solcher Fake-Shops oft langwierig ist. Die Betreiber der Fake-Shops können oft mehrere Wochen agieren und eine große Anzahl von Verbrauchern schädigen. Das spiegelte sich im Beratungsalltag durch zunehmende Verbraucherbeschwerden wieder. Im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wurden deshalb Materialien zur Verbraucherinformation erarbeitet und umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Unter anderem informiert ein Handzettel Verbraucher, woran Fake-Shops zu erkennen sind. Außerdem wurde ein Erklär-Film „Das Schnäppchen“ – unter <https://www.youtube.com> einzusehen – erarbeitet. Dieser ist eine Gemeinschaftsproduktion der Verbraucherzentralen, der im Rahmen des durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages geförderten Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ gefertigt wurde.

„Fragwürdige oder sogar unberechtigte Forderungen aus untergeschobenen Verträgen werden von zweifelhaften Inkassounternehmen eingetrieben, die häufig mit Mahnbescheid und Zwangsvollstreckung drohen.“

Simone Meisel, Referentin Verbraucherrecht

Dauerbrenner Inkassoforderungen

Im Berichtszeitraum sprachen wiederum zahlreiche Verbraucher in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale vor, die mit Inkassoforderungen konfrontiert wurden, die sie sich weder dem Grunde noch der Höhe nach erklären konnten.

Die Erfahrungen der Verbraucherschützer aus dem Beratungsalltag der letzten Jahre setzten sich dahingehend fort, dass weiterhin ein Zusammenhang zwischen unseriöser Vertragsanbahnung, z. B. durch Cold Calling, also durch unerwünschte Werbeanrufe und einer späteren Inkassoaktivität besteht. Nach wie vor werden Verbraucher massenhaft mit überzogenen Inkassokosten konfrontiert. Sie können regelmäßig nicht erkennen, ob die von ihnen verlangten Inkassokosten angemessen oder überhöht sind.

Das Anknüpfen an die Sätze des Rechtsanwaltsvergütungsgesetzes (RVG) kann in der Praxis zu einem erheblichen Anschwellen der Kosten gerade bei Bagatellforderungen führen. So wird aus einer Forderung von 10 Euro in kurzer Zeit auch schon einmal eine Forderung von 150 Euro oder mehr. Weiterhin ist festzustellen, dass einige Inkassodienstleister verstärkten Druck auf Verbraucher ausüben, um die überhöhten Forderungen dann auch zu realisieren. So gibt es immer wieder Fälle, in denen Verbrauchern mehr oder weniger offen mit einem negativen Schufa-Eintrag gedroht wird, wenn sie die Forderungen nicht vollständig in kurzer Frist begleichen. Seitens der Verbraucherzentralen wird unabhängig von einer noch durchzuführenden Evaluierung der entsprechenden (neuen) gesetzlichen Regelungen durch die Bundesregierung davon ausgegangen, dass nicht alle Inkassodienstleister ihren Informationspflichten nachkommen. Verbraucher können in aller Regel die geforderten und dargestellten Kosten nicht bzw. kaum nachvollziehen. Deshalb verständigten sich die Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes



„Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ darauf, eine erneute bundesweite Untersuchung von Inkassoschreibern zugelassener Inkassounternehmen vorzunehmen.

Das Ergebnis der Untersuchung war eindeutig: Derartige Inkassoschreiben sind überwiegend standardisiert und bestehen aus vorformulierten Textbausteinen. Dennoch verlangen Inkassodienstleister häufig eine unverhältnismäßig hohe Gebühr. In 66 Prozent der Fälle traf dies zu. Das ergab die bundesweite Auswertung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz, bei der von März bis Ende Juni 2016 über 1.100 Beschwerden – davon mehr als 100 aus der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt – zu Inkassodiensten erfasst wurden. Die Verbraucherzentralen sehen nach wie vor Handlungsbedarf, dass Inkassogebühren reguliert werden müssen. Fazit der Verbraucherzentralen: Um willkürliche und überhöhte Gebührenforderungen der Inkassounternehmen zu verhindern ist es notwendig, die Inkassogebühren klarer zu regeln. Die derzeit geforderten Gebührensätze spiegeln in keiner Weise den konkreten Aufwand eines Inkassodienstleisters wieder. Ein Gläubiger kann einen Inkassodienstleister einschalten, um eine Forderung von einem Schuldner einzutreiben. Dies darf aber für den Schuldner nur mit zusätzlichen Kosten verbun-

Broschüre „Gut versichert auch im Alter?“



verbraucherzentrale

**GUT VERSICHERT
AUCH IM ALTER?**

Versicherungstipps für Senioren

VERBRAUCHERZENTRALE

Was Inkasso tatsächlich kostet

**Betroffene können ihre
Erfahrungen schildern.**

Sind Inkassokosten in Höhe von 80 Euro für eine Forderung von sechs Cent berechtigt? Um solche und ähnliche Fälle geht es bei dem Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. Noch bis zum 30. Juni

Mitteldeutsche Zeitung 02. 05. 2016

den sein, wenn der Gläubiger selbst nicht die Kenntnisse und Fähigkeiten hat, um die Forderung einzutreiben.

Senioren lernen unseriöse Geschäftemacher erkennen

Verbraucherschutz muss die Besonderheiten jeder Altersgruppe berücksichtigen. Deshalb ist es auch wichtig, dass die Verbraucherzentralen für Senioren spezifische Verbraucherthemen intensiv aufarbeiten. Im Berichtszeitraum musste immer wieder festgestellt werden, dass zahlreiche Maschen unseriöser Anbieter unmittelbar auf Senioren abzielen. Aggressive und irreführende Methoden von unseriösen Anbietern richten sich besonders auf die Verletzlichkeit der Senioren. Ob am Telefon, an der Haustür, in der Fußgängerzone oder im Internet, überall lauern unseriöse Geschäftsmethoden oder schwer erkennbare Fallstricke. Dabei werden den älteren Menschen Verträge zum Beispiel überteuerte Waren, Abonnements oder ungewollte neue Energielieferverträge untergeschoben. Mit Postwurfsendungen und diversen Gewinnversprechen werden sie in Verkaufsveranstaltungen und Kaffeefahrten gelockt, wo die Verletzlichkeit der Teilnehmer mit irreführenden Verkaufsmethoden zu ihrem finanziellen Nachteil ausgenutzt wird. Dies führt nicht nur zu erheblichen wirtschaftlichen Schäden, sondern kann auch für den Einzelnen gesundheitliche Folgen haben. Fragwürdige oder gar unberechtigte Forderungen aus untergeschobenen Verträgen werden oft von zweifelhaften Inkassounternehmen eingetrieben, die häufig auch mit Mahnbescheid und Zwangsvollstreckung drohen.

Mit Informationsmaterialien und vor allem Vorträgen haben alle Beratungsstellen – auch in Zusammenarbeit mit den Seniorenorganisationen – über unlautere Geschäftsmethoden und Kostenfallen aufgeklärt und Senioren in ihrer Verbraucherkompetenz gestärkt. Auf diese Art und Weise konnten Wissenslücken bei älteren Menschen in Bezug auf die Rechtsposition gegenüber Anbietern geschlossen werden, damit auch ältere Menschen ihre Rechte aktiv wahrnehmen können.

Schüler-Banktour

Mit der „Schüler-Banktour“ sollten Schüler der 8./9. Klasse Kriterien für die Wahl eines Girokontos kennenlernen, sich eigenständig informieren, Informationen gemeinsam auswerten und verschiedene Angebote vergleichen. Dazu wurden verschiedene Schulen in Halle (Saale) und Magdeburg angeschrieben und das Konzept der Aktion, die sich aus drei Teilen zusammensetzt beschrieben. Im ersten Schritt sollen die Schüler ihre Erkundungstour vorbereiten, indem beispielsweise im Unterricht das Thema Ausgaben/Einnahmen/Budgetplanung besprochen und geklärt wird, wofür man ein Girokonto benötigt. Danach war der Besuch verschiedener Kreditinstitute vor Ort und/oder eine Online-Recherche vorzubereiten und in Kleingruppen ein Fragebogen zum Girokonto zu erarbeiten. Im zweiten Schritt wurden dann in Kleingruppen verschiedene Banken und Sparkassen vor Ort aufgesucht, um dort die Fragen zum Girokonto beantworten und sich weitere Informationen geben zu lassen. Im letzten Schritt erfolgte dann – unter Mitwirkung der Verbraucherberater eine Besprechung und Auswertung der Befragungen und /oder Rechercheergebnisse mit den Schülern. Dabei konnte auch das weitere Beratungsangebot der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt vorgestellt werden.

Schüler-Banktour, Interview der Unizeitung Magdeburg

Die ersten Erfahrungen mit der Schüler-Banktour zeigen, dass es dafür einen entsprechenden Bedarf gibt und die Schulen, Lehrer und Schüler dankbar für dieses Angebot sind. Auch in den nächsten Jahren wird die Verbraucherzentrale dieses Angebot bewerben und in weiteren Schulen durchführen.

Die Marktwächter für Finanzen und die digitale Welt – Gemeinsam hinschauen. Besser durchblicken.

Die Marktwächter sind das neue Frühwarnsystem der Verbraucherzentralen.

Verbraucherprobleme mit Produkten aus undurchsichtigen Märkten wie dem Finanzmarkt und dem digitalen Markt sind häufig keine Einzelfälle. Für Verbraucher ist das selten offensichtlich. Nur mit einem systematischen Blick von außen können Entwicklungen am Markt als Gesamtbild besser deutlich gemacht werden. Gemeinsam mit den Marktwächtern beobachtet und analysiert die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt sowie der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die anderen 15 Verbraucherzentralen deshalb den Markt in Deutschland, um Missstände früh zu erkennen und auf Fehlentwicklungen aufmerksam zu machen. In erster Linie nutzen die Verbraucherschützer dafür Erkenntnisse aus Beratungsgesprächen und erweitern damit die Marktbeobachtung in Deutschland um die bislang fehlende Verbraucherperspektive.

Mit den beiden Projekten „Marktwächter Finanzen“ und „Marktwächter Digitale Welt“ entsteht ein Frühwarnsystem, das belastbare Erkenntnisse über die tatsächliche Situation von Verbrauchern in den bestimmten Teilmärkten liefert und damit Verbraucherschützern in ganz Deutschland bei ihrer Arbeit helfen soll.

Ziel der Arbeit in den Marktwächterprojekten ist es, Marktwissen zu bündeln, Fehlentwicklungen sichtbar



zu machen und Schaden von Verbrauchern abzuwenden. Treten einzelne Verbraucherprobleme gehäuft auf, werden diese gezielt untersucht und näher analysiert. Zeigt sich in der Summe aller Einzelfälle eine systematische Fehlentwicklung am Markt, können die Marktwächterergebnisse dabei helfen, Verbraucher besser zu schützen. Dazu informieren die Marktwächter früh die zuständigen Aufsichtsbehörden, wie beispielsweise die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) oder die Bundesnetzagentur (BNetzA), Politiker, Anbieter und die Öffentlichkeit über ihre Ergebnisse.

Bereits im Jahr 2015 beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt an diversen Sonderuntersuchungen im Bereich Finanzen, die in 2016 dann veröffentlicht wurden:

- Informationsgehalt und die Verständlichkeit von Standmitteilungen bei Kapitallebensversicherungen
- Transparenz bei Werbung für Produkte im Grauen Kapitalmarkt
- Bausparen Risse im System erhalten Verbraucher bedarfsgerechte Anlageprodukte

Die gewonnenen Erkenntnisse werden an Aufsichtsbehörden aber auch an den Gesetzgeber weitergegeben. Gleichzeitig werden sie Verbrauchern aufbereitet zur

Information zur Verfügung gestellt. Auch an der in 2016 begonnenen Sonderuntersuchung „Rechtsberatung im Grauen Kapitalmarkt“ hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wieder teilgenommen.

Marktwächter digitale Welt

Insgesamt wurden durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt an das digitale Frühwarnsystem 401 Fälle im Jahr 2016 gemeldet und bearbeitet. Schwerpunktmäßig werden im Markt der digitalen Welt folgende Bereiche unter die Lupe genommen:

Digitale Dienstleistungen - Digitaler Wareneinkauf – Digitale Güter – Nutzergenerierte Inhalte – Telekommunikation.

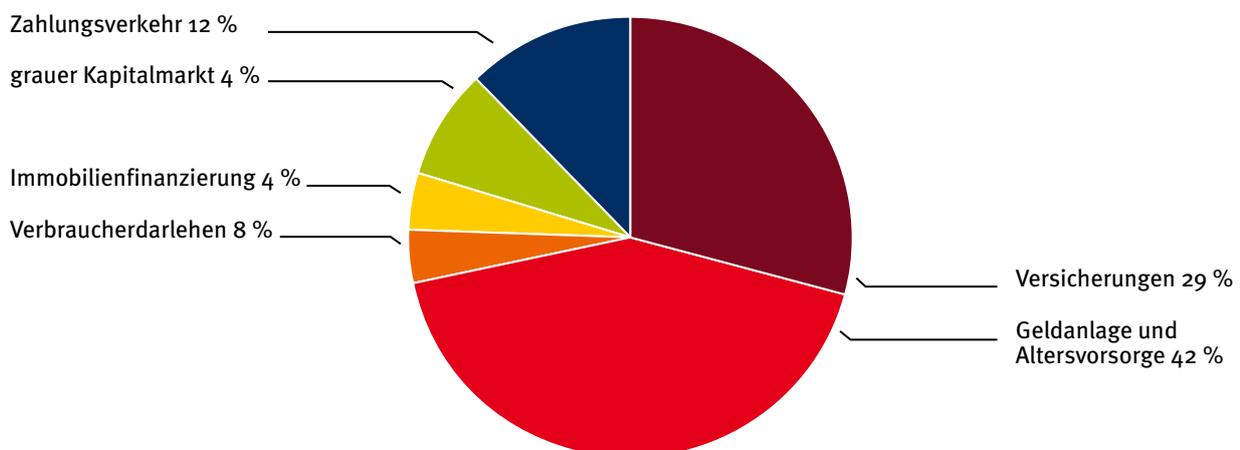
Im Bereich digitale Dienstleistungen gab es vordergründig Beschwerden zu untergeschobenen Verträgen bei E-Mail-Diensten sowie Online-Dating-Portalen und Abo-Fallen, insbesondere Routenplanung.

Der Bereich digitaler Wareneinkauf war 2016 geprägt von Abo-Fallen und Fake-Shops.

Urheberrechtsverletzungen und Vertragsfragen spielten im Segment Digitale Güter eine große Rolle.

Im Bereich Telekommunikation wurden Beschwerden zu Drittanbietern, Vertrieb und Qualität der Dienstleistungen bearbeitet.

Marktwächter Finanzen – weitergeleitete Problemfälle



Smartphone-App Pokémon Go – Vorsicht bei Nutzung des Spieles

Mitte des Jahres 2016 verbreitete sich rasant mit großem Medienecho die Smartphone-App Pokémon Go. Doch Meldungen zeigten auch, dass bei der Nutzung des neuartigen Spielerlebnisses z.B. im Straßenverkehr und bei Dateneinstellungen Probleme entstehen können.

Entsprechend sah sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt veranlasst Verbraucher über diese rechtlichen Risiken aufzuklären. So stellte sich rasch heraus, dass das Unternehmen, welches hinter Pokémon Go steht, Zugriff auf sehr viele Daten hat, die laut Datenschutzerklärung gesammelt und gespeichert wurden und der Firma Niantic Labs gehören. Die Macher der App wollen mit diesen Daten Geld verdienen, dass sie Treffpunkte gegen Zahlung bei Firmen einrichten, die dann ihrerseits Verbraucher zum Einkaufen in ihre Geschäfte lockt. Auch die einseitigen Änderungen des einmal abgeschlossenen Vertrages mit dem Nutzer durch Niantic Labs oder die Einstellung seiner Dienste führten zu Kritik der Verbraucherschützer. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat dies zum Anlass genommen und die Firma Niantic Labs wegen insgesamt 15 Klauseln aus Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen erfolgreich abgemahnt.

Darüber hinaus war die Frage „Wer zahlt, wenn der Pokémon-Spieler einen Unfall verursacht oder selbst zu Schaden kommt?“ ein interessantes Themenfeld. So haftet der Pokémon-Spieler für von ihm verursachten Schaden. Handelte er grob fahrlässig und ist er haftpflichtversichert, ist der Versicherer berechtigt, seine Leistungen in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Kommt es als Fußgänger bei einem Pokémon-Spieler dazu, dass er von einem Auto angefahren wird, könnte ihm ein Mitverschulden am Unfall angelastet werden. Sollte ein

Unfall bei der Pokémon-Jagd zu gesundheitlichen Schäden führen, dürfte die Kranken-, Unfall-, Berufsunfähigkeits- und / oder Lebensversicherung eintreten.

Weltverbrauchertag 2016

Alljährlich findet am 15. März der Weltverbrauchertag statt. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligt sich regelmäßig mit verschiedenen Aktionen daran. Im Jahr 2016 stand der Weltverbrauchertag unter dem Motto „Altersvorsorge in der Niedrigzinsphase“, denn für Verbraucher, die ihr Geld möglichst sicher anlegen wollen stellt sich die Situation düster dar. Stecken sie ihr Geld nur in sichere Anlageformen wie Sparbuch, Tages- und Festgeld, erhalten sie kaum Zinsen. Erschwerend kommt hinzu, dass das Rentenniveau weiter sinkt und Verbraucher eigentlich sogar mehr in die private Altersvorsorge investieren müssten, um später nicht von Altersarmut betroffen zu sein. Verbraucher, die mehr erreichen wollen, um ihre zusätzliche private Altersvorsorge aufzubauen, müssen mehr und langfristig investieren und ihre Risikobereitschaft neu bewerten.

Dies nahmen die Verbraucherschützer zum Anlass an diesem Tag über die schwierige Geldanlage/Altersvorsorge in der Niedrigzinsphase zu informieren und Möglichkeiten zur privaten Vorsorge aufzuzeigen. Gerade die enorme Bandbreite von Anlageformen, langfristigen Produktlaufzeiten, schwer kalkulierbaren Risiken und komplizierten Angeboten erschweren die Auswahl bedarfsgerechter Produkte für den Verbraucher. Dies und die Schmälerung der Rendite bei vielen Vorsorgeprodukten durch hohe Kosten erfordern eine umfangreiche und bedarfsgerechte unabhängige Beratung und Information. Zusätzlich zum Weltverbrauchertag wurde ein Verbraucher-Ratgeber erstellt, der verschiedene Tipps enthielt, die beim richtigen Sparen und dem Aufbau der Altersvorsorge helfen können.

„Verbraucher, die in der gegenwärtigen Niedrigzinsphase ihr Geld gewinnbringend anlegen wollen, müssen mehr und langfristig investieren und ihre Risikobereitschaft neu bewerten.“

Sven Kretzschmar, Referent Finanzdienstleistungen



Bausparkassen kündigen Bausparverträge oder locken mit zweifelhaften Angeboten

Seit Jahren versuchen Bausparkassen mit verschiedenen Methoden ihre Kunden aus alten und lukrativen Bausparverträgen zu drängen. Neben der Kündigung, die in vielen Fällen rechtlich umstritten und vom Bundesgerichtshof noch abschließend geklärt werden muss, wird auch auf die sanfte Tour versucht, Bausparer aus diesen für sie vorteilhaften Verträgen zu locken. Mal geht es dabei um eine Prämiensonderzahlung, einen Verrechnungsscheck oder andere Alternativangebote. Ziel ist es dabei immer, solche Bausparverträge, die heute wegen der hohen Verzinsung ein schlechtes Geschäft für die Bausparkassen sind, möglichst rasch loszuwerden.

Im Jahr 2016 verschickte dann eine Bausparkasse ein Tarifumstellungsangebot für ältere Bausparverträge. Dabei wurde in großer Schrift mit der Senkung des Darlehenszinssatzes und damit geworben, dass das so genannte „Umstellungsentgelt“ gespart wird, wenn bis spätestens Ende 2016 die Tarifumstellung beantragt wurde. Nur in ganz kleiner Schrift wurde über 2 % abgesenkten Guthabenzins hingewiesen. Für all jene Verbraucher, die weiterhin kein Bauspardarlehen beanspruchen wollten – ein schlechtes Tauschgeschäft.

Rechtliche Prüfung der Widerrufsbelehrungen bei Immobiliendarlehen

Zahlreiche Immobiliendarlehensverträge, die zwischen dem 1. September 2002 und dem 10. Juni 2010 abgeschlossen wurden, enthalten eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung. Dies führte dazu, dass eine Vielzahl der von der Verbraucherzentrale geprüften Immobiliendarlehensverträge widerrufbar sind. Allerdings hatte der Gesetzgeber das so genannte „ewige“ Widerrufsrecht durch eine Gesetzesänderung dahingehend begrenzt, dass solche Immobiliendarlehensverträge nur noch bis zum 21. Juni 2016 widerrufen werden konnten. Dies führte zu einer erhöhten Nachfrage betroffener Verbraucher, die im Rahmen eines speziellen Beratungsangebotes unter Mitwirkung der für die Verbraucherzentrale tätigen Honorar-Rechtsanwälte abgedeckt wurde. Im Ergebnis der rechtlichen Überprüfung der Widerrufsbelehrung in Immobiliendarlehensverträgen konnten die Verbraucherschützer feststellen, dass in über 70 % der Fälle fehlerhafte Widerrufsbelehrungen



verwendet wurden. Je länger der Vertragsabschluss zurücklag umso höher war die Quote. Davon betroffen waren laufende und bereits abgelöste Immobiliendarlehensverträge. Neben der rechtlichen Prüfung ging es auch darum, Verbrauchern verschiedene Optionen aufzuzeigen, die aus der Ausübung des Widerrufsrechts insbesondere bei noch laufenden Verträgen resultieren können. Denn es besteht die Gefahr, dass bei Arbeitslosigkeit, unzeitigem Einkommen oder negativem Schufa-Eintrag es zu Problemen für eine Anschlussfinanzierung kommen könnte. Auch Änderungen in den Lebensverhältnissen und neue gesetzliche Vorgaben, die höhere Anforderungen an die Kreditwürdigkeitsprüfung stellen, könnten zu Schwierigkeiten bei der Kreditgewährung führen. Entsprechend wurden die betroffenen Verbraucher informiert und ausführlich beraten. Mit der gesetzlichen Neuregelung wurde Verbrauchern das „ewige“ Widerrufsrecht genommen, selbst dann, wenn die im Immobiliendarlehensvertrag verwendete Widerrufsbelehrung fehlerhaft ist, kann der betroffene Verbraucher nun sein Widerrufsrecht für Altverträge nicht mehr geltend machen.

Ein weiterer Schwerpunkt in der Kreditberatung war die Neuregelung zur Kreditwürdigkeitsprüfung insbesondere bei Immobilienverbraucherdarlehensverträgen die dazu führte, dass es vermehrt zu Medienanfragen kam, weil Sparkassen, vereinzelt auch Volks- und Raiffeisenbanken behaupten, dass mit der gesetzlichen Änderung eine Kreditgewährung erschwert wird bzw. die Kreditvergabe vor allem bei jungen Familien und Rentnern nicht bzw. nur noch eingeschränkt möglich wäre. Diese Tendenz konnten die Verbraucherschützer aus der Beratungspraxis jedoch nicht bestätigen, weil Verbraucher trotz der nun vorgeschriebenen umfangreicheren Kreditwürdigkeitsprüfung immer noch

genügend Angebote für ihre Finanzierung erhielten. Die Verbraucherzentrale unterstützt auch weiterhin die gesetzliche Neuregelung, die dazu führen soll, dass Verbraucher dahingehend besser geschützt werden ihren Kreditverpflichtungen nachkommen zu können.

Banken und Sparkassen erhöhten Entgelte bei Giro- und Basiskonto

Im Jahr 2016 hielt der Trend an, dass verschiedene Kreditinstitute Entgelte für Girokonten erhöhten oder neue Kontomodelle einführten, die in der Regel teurer waren als das vorherige Girokonto. Nicht immer hielten sich die Geldhäuser dabei an die gesetzlichen Vorgaben, so dass die Änderung des Girokontoentgeltes zum angekündigten Zeitpunkt nicht rechtswirksam wurde, so die Erfahrungen der Verbraucherschützer aus vielen Beratungsgesprächen. Selbst wenn die Entgelterhöhung zulässig war, haben sie den Verbrauchern geraten sich nach Alternativen umzuschauen. Beim Thema Girokontowechsel gab es von der Verbraucherzentrale Tipps und Aufklärung darüber, dass ab 18.09.2016 alle Banken und Sparkassen beim Wechsel des Girokontos helfen müssen. Dies wurde durch das Zahlungskontengesetz verpflichtend geregelt.

Verschiedene Artikel rund um das Thema „Girokonto und Checklisten“, „Schritt für Schritt zum Girokonto“ und „Kriterien zur Auswahl des Girokontos“ ergänzten das Beratungsangebot.

Darüber hinaus wurde mit dem Zahlungskontengesetz auch der Rechtsanspruch auf ein Basiskonto ab 18.06.2016 eingeführt. Dieses Basiskonto muss mindestens Ein- und Auszahlungen in bar, Lastschriften, Überweisungen, Daueraufträge und Kartenzahlungen ermöglichen. Damit haben viele Verbraucher, wie Ob-

dachlose, Asylsuchende und Geduldete Zugang zu einem eigenen Girokonto und können nun am wirtschaftlichen Leben teilnehmen. Durch Informationen und Veröffentlichungen hat die Verbraucherzentrale aufmerksam gemacht, diesen gesetzlichen Anspruch aktiv wahrzunehmen.

Kreditbearbeitungsentgelte und Bauspardarlehensgebühren

Bereits im Jahr 2014 hatte der Bundesgerichtshof (BGH) entschieden, dass Bearbeitungsentgelte bei Verbraucherdarlehen unzulässig sind. Am 08.11.2016 hat der BGH geurteilt, dass auch Darlehensgebühren bei Bausparverträgen unwirksam sind. Der Anspruch auf Erstattung von im Jahr 2013 gezahlten Kreditbearbeitungsentgelten bei Verbraucherdarlehen verjährt zum 31.12.2016. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt nahm dies zum Anlass und informierte die Öffentlichkeit über diesen Sachverhalt und gab betroffenen Verbrauchern Hinweise, wie zum Beispiel eine mögliche Verjährung zu verhindern ist. Denn allein ein Schreiben an das Kreditinstitut reichte dafür nicht aus.

Auch Darlehensgebühren bei Bausparverträgen, die bereits 2013 gezahlt wurden, konnten ebenfalls voraussichtlich nur noch bis Ende 2016 zurückgefordert werden. Im Gegensatz zu den Entscheidungen des BGH zur Frage der Verjährung bei Kreditbearbeitungsentgelten ist höchstwahrscheinlich nicht geklärt, ob Darlehensgebühren bei Bausparverträgen, die 2013 oder vorher gezahlt wurden, zurückverlangt werden können. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt rät deshalb betroffenen Bausparern ihre Ansprüche gegenüber der Bausparkasse geltend zu machen bzw. den zuständigen Ombudsmann einzuschalten.

Mitteldeutsche Zeitung 03.11.2016

Zinsen runter, Gebühren rauf

BANKEN Girokonten gibt es immer seltener umsonst. Verbraucherschützer klagen über große Unübersichtlichkeit bei den Kosten.

Internetangebote „Kredite ohne Schufa“, „Sofortkredit“, „MasterCard Gold“

Zunehmend wandten sich im Jahr 2016 Verbraucher an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt, weil sie im Internet verlockende Angebote zu Krediten und/oder Kreditkarten gefunden hatten und dann feststellen mussten, dass sie außer weiteren Kosten weder den erhofften Kredit noch eine in Aussicht gestellte vollwertige Kreditkarte erhalten hatten.

Auf verschiedenen Internetseiten werden insbesondere einkommensschwache Verbraucher, über soziale Netzwerke vermehrt auch Flüchtlinge gezielt mit Werbetafeln wie „100 % Zuteilung auch bei negativer Schufa, Arbeitslosigkeit oder geringem Einkommen“ angesprochen. Ob jemals eine Kreditzuteilung erfolgt ist jedoch fraglich, denn die Anbieter leiten die Anfrage

lediglich an Kreditinstitute weiter. Diese entscheiden dann, ob und zu welchen Bedingungen Verbraucher überhaupt einen Kredit bekommen. Aus den langjährigen Erfahrungen der Verbraucherschützer in vielen Beratungsgesprächen wissen sie, dass es auf diesem Weg in der Regel nicht zu einer Kreditvergabe kam. Haben Verbraucher im Internet eine Kreditanfrage gestartet, kam es bei verschiedenen Anbietern nach der Eintragung persönlicher Angaben auch dazu, dass damit automatisch eine überteuerte Prepaid-Kreditkarte bestellt wurde, für die neben einer Ausgabegebühr noch eine Jahresgebühr fällig wurde. Per Nachnahme müssen für die wertlose Prepaid-Kreditkarte, die der Verbraucher erst noch mit einem eigenen Guthaben aufladen muss, knapp 50 Euro zuzüglich 10 Euro für den Versand beim Postboten bezahlt werden. Neben diesen Karten hat der Verbraucher nichts, weder einen Kredit noch eine vollwertige Kreditkarte.

Internetangebot „sorglosduo.de“

The screenshot shows the website interface for 'SORGLOS DUO'. At the top, there is a navigation bar with 'Bestellung', 'Leistungen', 'Kundenbewertungen', and 'Kontakt', along with a 'LOGIN' button. The main banner features a smiling man in a light blue polo shirt holding a yellow credit card. A speech bubble next to him says: "Endlich hat's mit dem Traumauto geklappt - dank SorglosDuo!". To the right, there are two green checkmarks with text: "SofortKredit Anfrage und Goldene Master-Card für alle!" and "100% Zuteilung sicher sogar bei negativer Schufa, Arbeitslosigkeit oder geringem Einkommen!". Below this is a green button that says "jetzt ohne Schufa anfordern". At the bottom of the banner, it reads: "Sichern Sie sich jetzt: SofortKredit bis zu 6.499€ und exklusive MasterCard Gold". Below the banner are four input fields: 'Vorname', 'Nachname', 'E-Mail Adresse', and 'Geburtsdatum (TT.MM.JJ)'. At the very bottom, there is a green button labeled 'JETZT OHNE' and some small text: "Ein leeres Konto belastet aber nicht jeder Kredit muss peinlich sein. Kombinieren Sie ihre Bestellung der echten, exklusiven, hochpreisigen..." and "Haben Sie Interesse an einer Kreditvermittlung".

Schuldner- und Insolvenzberatung

Die gute Nachricht ist, die Zahl der überschuldeten Personen in der Stadt Halle hat 2016 geringfügig abgenommen. Die Schuldnerquote lag 2016 bei 16,85 Prozent, dies bedeutet einen Rückgang um 0,28 Prozent. Die Stadt zählt jedoch weiterhin bundesweit zu den 10 Städten mit der höchsten Schuldnerquote und liegt 2016 auf Platz 9. 2015 noch auf Platz 5. Hauptursachen der Schulden sind wie in den vorangegangenen Jahren Arbeitslosigkeit neben Trennung, Scheidung, Tod des Partners, Erkrankung, zunehmend auch psychischen Erkrankungen, Unfälle und Suchtprobleme. Auch im Jahr 2016 ist eine häufig anzutreffende Schuldursache ein falsches Konsumverhalten, das vor allem bei Personen mit höheren Einkommen zu beobachten ist. Weiterhin in zunehmender Zahl geraten Menschen im Rentenalter in die Schuldenfalle. Sie verfügen oft nur über eine Rente, die knapp über der Grundsicherung liegt und haben damit nicht die finanziellen Mittel, um die monatlichen Zahlungsverpflichtungen zu erfüllen.

Festzustellen ist auch, dass kürzlich eingereiste Flüchtlinge von Überschuldung betroffen sind. Diese resultiert zum Beispiel aus Handy- und anderen Verträgen, die diese Personen aufgrund fehlender Sprachkenntnisse und Unwissenheit abgeschlossen haben. Zusätzlich engten auch gestiegene Belastungen z. B. für Gesundheit, Miete und Nebenkosten den finanziellen Spielraum ein. Da sich dieser Personenkreis eine angemessene Alters- und Pflegevorsorge nicht leisten kann, sind Altersarmut und Pflegenotstand absehbar. Durch die Einführung des Mindestlohns sind die Einkommen allerdings angestiegen, liegen jedoch meist weiterhin unter der Pfändungsfreigrenze, so dass eine Aufstockung durch Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts nach dem SGB II notwendig ist.

Weiterhin gehören Heranwachsende zwischen 18 und 23 Jahren mit teuren Handyverträgen und Alleinerziehende zu den Rat Suchenden. 2016 lagen die Wartezeiten zwischen 1 Woche und 4 Wochen. Beratungen in Krisensituationen wie Energiesperren und Wohnungsveränderungen wurden sofort durchgeführt.

Die Schuldner- und Insolvenzberatung Halle verzeichnete bis zum 31. 12. 2016 insgesamt 911 Beratungsfälle. Die Anzahl in der sozialen Schuldnerberatung betrug 643, in der Insolvenzberatung 268. Außerdem wurden 471 sonstige Beratungen durchgeführt, das umfasst 80 Einmalberatungen und 391 Beratungen zum Pfändungsschutzkonto. 170 Fälle wurden nach Durchführung des gesetzlich vorgeschriebenen Schuldenbereinigungsverfahrens abgeschlossen. Die Zahl der Fälle, die mit einem Vergleich abgeschlossen wurden ging gegenüber 2015 weiter zurück und lag nur noch bei 7. Neun Insolvenzberatungsfälle wurden aufgrund mangelnder Mitwirkung abgebrochen. Die durchschnittliche Schuldenhöhe der Rat Suchenden beträgt zwischen 12.000 bis 20.000 Euro. Zusätzlicher Beratungsbedarf entstand wiederum zum Gesetz über die Regelungen des Pfändungsschutzkontos. Diese Beratungen werden ohne Terminvereinbarung zu den Sprechzeiten durchgeführt. Eine finanzielle Förderung wird weder von der Stadt Halle noch vom Land Sachsen-Anhalt gewährt. Beraten wurden auch ehemalige Selbstständige und Selbstständige mit Zahlungsproblemen. In den Beratungsprozess werden regelmäßig trägerübergreifend andere Beratungsstellen verschiedener Beratungsangebote einbezogen. Fortgeführt wurde die mit dem Jobcenter bestehende Kooperationsvereinbarung, in deren Rahmen die Beratungsstelle soziale Schuldnerberatung in der vom Jobcenter getragenen Beratungsstelle „Haus der Jugend“ für Heranwachsende zwischen 18 und 25 anbietet.

„In zunehmender Zahl geraten Menschen im Rentenalter in die Schuldenfalle.“

Astrid Albrecht, Leiterin Schuldnerberatungsstelle



VERBRAUCHERSCHUTZ IM BEREICH LEBENS- MITTEL

Neues Internetportal der Verbraucherzentralen: „Klartext Nahrungsergänzung“

Obwohl der Großteil der Bevölkerung heute ausreichend mit Nährstoffen versorgt ist, werden in Deutschland jährlich mehr als eine Milliarde Euro für Nahrungsergänzungsmittel (NEM) ausgegeben – Internetkäufe, Direkt- und Versandhandel noch nicht inbegriffen. Immer mehr Verbraucher greifen zu NEM, verunsichert durch viel versprechende Werbeaussagen der Hersteller und sind sich der potentiellen Risiken oft nicht bewusst.

Erwartungen der Verbraucher werden nicht erfüllt

Eine im Auftrag der Verbraucherzentralen durchgeführte aktuelle repräsentative Forsa-Umfrage zeigt, dass gut ein Drittel der Befragten (35 Prozent) NEM einnimmt. Die knappe Mehrheit der Befragten glaubt, dass NEM für die Gesundheit förderlich bzw. sehr förderlich sind. Bei den NEM-Verwendern waren es sogar 83 Prozent. NEM werden also nicht gemäß ihrer eigentlichen Zweckbestimmung verwendet, nämlich die Nahrung mit ggf. fehlenden Nährstoffen zu ergänzen, sondern weil man davon einen gesundheitlichen Nutzen wie etwa die Vorbeugung, Linderung oder Heilung von Krankheiten erwartet. Aufmachung und Werbung der Hersteller versprechen da oft zu viel! Ein zusätzlicher

gesundheitlicher Nutzen durch eine vermehrte Einnahme von Nährstoffen über den Bedarf hinaus ist jedoch nicht zu erwarten. Dagegen kann der unkontrollierte Konsum von NEM mit Risiken verbunden sein. Bei einer überhöhten Vitamin-D-Aufnahme durch hochdosierte Präparate etwa können Nierensteine oder Nierenverkalkung auftreten. Ein anderes Beispiel Bitterorange-extrakt in Sportlerpräparaten und Schlankheitsmitteln: Hohe Gehalte an dem enthaltenen Synephrin können bei Sportlern und Personen unter Gewichtsabnahme insbesondere nach oder während körperlicher Aktivität zu Herzrhythmusstörungen oder Herzinfarkt führen.

Knapp die Hälfte der Verbraucher (47 Prozent) vertraut laut Forsa-Umfrage darauf, dass NEM, die in Deutschland (oder über deutsche Internetseiten) verkauft werden, vorher behördlich auf Wirksamkeit und Sicherheit geprüft werden. Anders als bei Arzneimitteln ist das jedoch nicht der Fall. Für ihre Sicherheit sind ausschließlich die Hersteller oder Importeure verantwortlich. Tatsächlich sind NEM in Deutschland die Lebensmittel mit der höchsten Beanstandungsquote. Die Probleme sind vielfältig: Überdosierung von Nährstoffen, Verunreinigungen mit Schwermetallen, nicht zugelassene (neuartige) Zutaten oder illegaler Zusatz bedenklicher Arzneistoffe.

Die Verbraucherzentralen fordern die Politik zum Handeln auf

Um die Verbraucher vor gesundheitlichen Risiken zu schützen, fordern die Verbraucherzentralen die bereits 2002 von der Europäischen Union per Gesetz angekündigte Höchstmengenregelung für Vitamine und Mineralstoffe.

„Immer mehr Verbraucher greifen zu Nahrungsergänzungsmitteln, verunsichert durch viel versprechende Werbeaussagen der Hersteller und sind sich der potentiellen Risiken oft nicht bewusst.“

Christa Bergmann, Leiterin Referat Lebensmittel



Die in Deutschland am häufigsten konsumierten NEM sind Magnesiumpräparate. In einer aktuellen Marktuntersuchung der Verbraucherzentralen waren 64 Prozent der untersuchten Magnesium-Präparate überdosiert. Je nach Magnesiumkonzentration kann es dadurch schon zu Nebenwirkungen wie Durchfall und Erbrechen kommen. Viele der Produkte enthielten außerdem Vitamine und andere Mineralstoffe in zu hohen Dosierungen oder ungünstigen Kombinationen. Bei 40 Prozent der im Internet vertriebenen Produkte werben Anbieter zudem mit nicht zugelassenen Gesundheitsversprechen.

Für alle „sonstigen Stoffe“, wie beispielsweise Pflanz Zubereitungen, müssen zunächst überhaupt erst einmal Positivlisten erstellt werden. NEM sind aufgrund der Konzentration isolierter Nährstoffe anders zu bewerten als herkömmliche Lebensmittel und bergen Risiken. Deshalb müssen Definitionen der zugesetzten Stoffe, Reinheitsanforderungen, Qualitätsstandards und zulässige Mengen festgelegt werden. Bis dahin ist eine behördliche Prüfung/Zulassung aller in Deutschland angemeldeten NEM hinsichtlich Wirksamkeit und Sicherheit sowie Richtigkeit der Werbeaussagen vor dem ersten Inverkehrbringen dringend erforderlich. Darüber hinaus würde ein öffentlich zugängliches Verzeichnis zugelassener NEM im Internet es Verbrauchern erleichtern, behördlich geprüfte und zugelassene NEM ausfindig zu machen. Damit könnte insbesondere den Gefahren des Internet- und Versandhandels mit nicht

verkehrs-fähigen NEM begegnet werden. Auch wäre die Einrichtung einer Meldestelle für unerwünschte Wirkungen bei NEM angelehnt an die Meldestelle Arzneimittelnebenwirkungen beim Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) sinnvoll. Diese Forderungen wurden in einem Positionspapier der Verbraucherzentralen aufgestellt.

Neues Internetportal sorgt für Klartext bei Nahrungsergänzungsmitteln

Federführend durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt, arbeitsteilig im Verbund der Verbraucherzentralen wurde das neue Portal „Klartext Nahrungsergänzung“ entwickelt. Das Portal bietet ein kompaktes, anbieterunabhängiges Informationsangebot zu NEM innerhalb des Internetauftritts der Verbraucherzentralen und stellt eine adäquate Antwort auf die Werbeforderungen der Hersteller dar. Verbraucher können sich zu speziellen Produktgruppen, zu Fragen spezieller Zielgruppen, zu Risiken sowie zu rechtliche Themen informieren, um Produkte und ihren tatsächlichen Nutzen selbst besser einschätzen zu können. Zudem soll es den Blick für riskante NEM, z.B. durch die Veröffentlichung aktueller Warnmeldungen, schärfen. Ein Beschwerdetool bietet den Verbrauchern eine Plattform, ihrem Ärger über problematische Produkte oder Werbemaßnahmen Luft zu machen. Gegebenenfalls leiten die Verbraucherzentralen dann rechtliche Schritte ein oder schalten die Behörden ein. Außerdem können Fragen an Experten der Verbraucherzentrale gestellt werden. Die Antworten werden im Rahmen einer FAQ-Liste veröffentlicht. Begleitend sind Verbraucherum-

The screenshot shows the website interface for 'Klartext Nahrungsergänzung'. At the top, there is a navigation menu with links for 'Themen', 'Beratung', 'Shop', 'Presse', and 'Wir über uns'. A search bar is located on the right side of the page. The main content area features a large image of a plate of food with the word 'MAGNESIUM' spelled out using vegetables. Below the image, there is a section titled 'Ergebnisse unserer forsa-Umfrage' with a sub-heading 'Wer verwendet Nahrungsergänzungsmittel? Wer glaubt an ihren Nutzen? Fühlen sich die Anwender gut informiert über mögliche Risiken?'. To the right of the main content, there is a search bar and a section for an audio contribution titled 'Audiobeitrag "Klartext Nahrungsergänzungsmittel"'. The website header includes the logo for 'Klartext Nahrungsergänzung' and the text 'verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt'.

fragen geplant, bei denen gezielt Erfahrungen zu Produktgruppen, bei denen es Hinweise auf Missstände gibt, abgefragt werden können. Gehäufte Anfragen oder aktuelle Entwicklungen auf rechtlichem Gebiet oder am Markt werden zum Anlass genommen, um diesen Fragen in weiteren Marktchecks nachzugehen.

Die Auftakt-Pressekonferenz war ein voller Erfolg, das Interesse der Medien groß. Entsprechend groß ist auch die Nachfrage auf dem Portal. Über 115.000 Verbraucher besuchten bereits in der Woche nach dem Start (5 Tage) die Portalseite „Klartext Nahrungsergänzung“ auf verbraucherzentrale.de. Insgesamt gingen in den ersten Wochen bereits mehr als 450 Verbraucheranfragen und -beschwerden ein.

Beim Forum des Bundesinstitutes für Risikobewertung „Nahrungsergänzungsmittel – Ein Trend ohne Risiko?“ stellte die Verbraucherzentrale das Portal interessierten Fachkreisen und Verbrauchern vor. Hier konnten vor allem auch die verbraucherpolitischen Forderungen thematisiert werden.

Deckblatt Umfrage 2016



verbraucherzentrale

VERBRAUCHERERWARTUNGEN AN VEGETARISCHE UND VEGANE „ERSATZPRODUKTE“

Umfrage der Verbraucherzentralen

Trendprodukte – vegane und vegetarische Lebensmittel

Vegane und vegetarische Lebensmittel werden immer beliebter. Nach Angaben der Gesellschaft für Konsumforschung kauften allein im Jahr 2014 über elf Millionen Verbraucher in Deutschland pflanzliche Brotaufstriche bzw. Fleischersatzprodukte. Dabei greifen nicht nur die Vegetarier und Veganer immer öfter zu den vegetarischen und veganen Alternativen. Im Jahr 2015 wurden Umsätze von 454 Millionen Euro mit Ersatzprodukten erzielt. Dies entspricht laut Institut für Handelsforschung einer Steigerung um 25,9 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Laut den Marktforschern waren die meisten der neuen Produkte Fleischersatz wie vegetarische Wurst, Aufschnitt und Schnitzel. Das Hauptmotiv für den Kauf von Ersatzprodukten bei Veganern und Vegetariern sind weit überwiegend ethische (Tierschutz-) Gründe, während gesundheitliche Gründe vor allem von Mischköstlern angeführt werden. Das zeigte eine online-Befragung der Verbraucherzentralen 2016. Dabei ist es für Verbraucher nicht immer leicht sich in dem wachsenden Markt zurechtzufinden.

Was ist lediglich fleischlos, was ist vegan?

Bislang sind die Begriffe „vegetarisch“ und „vegan“ weder national noch auf europäischer Ebene lebensmittelrechtlich definiert. Zwar verpflichtet die Lebensmittelinformationsverordnung die Kommission, Durchführungsbestimmungen zur Information über die Eignung eines Lebensmittels für Vegetarier und Veganer zu erlassen (Definitionen der Begriffe vegan und vegetarisch bilden einen Kernaspekt der vorgesehenen Durchführungsverordnung). Bisher hat sie dies jedoch noch nicht getan. Zwischenzeitlich haben sich die Verbraucherminister der Bundesländer im April 2016 auf Definitionen verständigt, auf deren Grundlage die Lebensmittelüberwachung die Kennzeichnung der entsprechenden Produkte beurteilen kann. Eine EU-weite Regelung ist dennoch mit Blick auf den gemeinsamen Markt weiter erforderlich.

Wie müssen vegetarische und vegane (Ersatz-)Produkte gekennzeichnet sein, um die Verbraucher nicht irreführen? Welche Bezeichnung dürfen die Produkte tragen? Kann es vegetarische Schnitzel geben?

Aufgrund ihrer Bezeichnung in die Diskussion gekommen sind vor allem die veganen und vegetarischen Alternativen für typisch fleischhaltige beziehungsweise

tierische Produkte mit Namen wie „Vegetarischer Schinken Spicker“, „Vegetarisches Schnitzel“ und „Soja Rinderfilets“. Neben den Namen sind auch Aussehen, Textur und Geschmack dieser Lebensmittel an die entsprechenden tierischen Produkte angelehnt. Der Bundeslandwirtschaftsminister hat Ende 2016 ein Verbot für solche Benennungen gefordert - es handele sich um Irreführung der Verbraucher, die die Originalprodukte kaufen wollten und durch Ersatzprodukte verwirrt würden. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hatte bereits im Juni 2015 eine repräsentative Umfrage zur Wahrnehmung und den Erwartungen der Verbraucher in Auftrag gegeben. Die Ergebnisse zeigen: Die Verwechslungsgefahr zwischen tierischen und vegetarischen Produkten wird als gering wahrgenommen. Lediglich 4 Prozent der Befragten gaben an, schon einmal versehentlich statt eines tierischen oder fleischhaltigen Lebensmittels ein vegetarisches oder veganes gekauft zu haben oder umgekehrt. Das Ersetzen von Bezeichnungen wie „Veggie-Leberwurst“ oder „vegetarische Bulette“ durch neue Namen, die keinen Bezug zu den tierischen bzw. fleischhaltigen Produkten haben – z.B. „Brotbelag mit Eieiweiß“ oder „Pflanzen-Bratling“ – halten 58 Prozent für keine sinnvolle Maßnahme.

Die Verbraucherzentralen und der vzbv machen in einem gemeinsamen Positionspapier deutlich, dass eine unmissverständliche Kennzeichnung und Aufmachung eine zentrale Voraussetzung ist, um Verwechslungen mit der Folge von Fehlkäufen zu vermeiden. Die Arbeit an einem horizontalen Leitsatz in der Deutschen Lebensmittelbuchkommission, in der auch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt vertreten ist, ist bereits angelaufen. Dieser muss eine nachvollziehbare Regelung für Lebensmittel aller Produktgruppen enthalten und sich an den Wahrnehmungen und Erwartungen der Verbraucher orientieren. Die Ergebnisse eines Marktchecks zu vegetarischen und veganen Ersatzprodukten, den die Verbraucherzentralen 2016 durchgeführt haben, werden neben den oben erwähnten Verbraucherbefragungen in den Diskussionsprozess einfließen. Die ausführlichen Erläuterungen und Forderungen der Verbraucherzentralen der Länder und des vzbv zur Kennzeichnung und Aufmachung vegetarischer und veganer Ersatzprodukte sind im Positionspapier nachzulesen.

Zur Verbraucherinformation haben die Verbraucherzentralen einen Vortrag und Workshop-Materialien für Schulklassen erstellt. Diese sollen über die Bedeutung der Kennzeichnung und die Zutaten von veganen und

vegetarischen Lebensmitteln informieren sowie Hintergrundwissen zu verschiedenen vegetarischen Kostformen und kritischen Nährstoffen bei vegetarischer/veganer Ernährung vermitteln. Daneben finden Verbraucher auch unter www.vzsa.de wichtige Informationen zum Thema.

Oberflächenbehandlung von Zitrusfrüchten

Konserviert, gewachst oder unbehandelt? – Eine Stichprobe der Verbraucherzentrale zeigt: Die Kennzeichnung im Handel ist häufig unzureichend.

Zur Schalenbehandlung von Zitrusfrüchten werden Pflanzenschutzmittel zur Verhütung von Schimmelfall und Wachse zur Vermeidung von übermäßigem Feuchtigkeitsverlust eingesetzt. Da Zitrusfrüchte gegenüber Obst mit dünner Schale mit sehr viel höheren Dosen chemischer Stoffe behandelt werden dürfen und weil ihre Schale üblicherweise durchaus auch mitverzehrt wird (wie beispielsweise der Abrieb der Schale für die Weihnachtsbäckerei), muss jedes nach der Ernte verwendete Pestizid gekennzeichnet sein, auch bei loser Ware. Das gilt für Zitronen, Orangen und Mandarinen, allerdings nicht für Limetten, Grapefruits und Pampelmusen. Die Oberflächenbehandlung mit Wachs dagegen muss immer gekennzeichnet sein, bei loser Ware auf einem Schild auf oder neben den Zitrusfrüchten und bei verpackter Ware auf dem Etikett. Eine Stichprobenkontrolle der Verbraucherzentrale in Märkten von Magdeburg zeigte, dass verpackte Ware zwar meist gekennzeichnet ist, allerdings oft winzig klein. So war beispielsweise auf dem Etikett einer Packung von spanischen Clementinen der Hinweis: „konserviert mit Imazalil, Schale gewachst mit Polyethylenwachs und Schellack“ in einer Schriftgröße von weniger als einem Millimeter zu finden. Das ist alles andere als „deutlich“ und „gut lesbar“ wie es die Lebensmittelinformationsverordnung verlangt! Eine Packung Limetten aus Brasilien war mit dem Hinweis versehen, dass die Früchte mit dem Schimmelpilzgift Thiabendazol konserviert und außerdem gewachst waren. Gleichzeitig wurde empfohlen, die Früchte samt Schale für Cocktails zu verwenden. Häufig waren im Handel auch als „unbehandelt“ gekennzeichnete Zitrusfrüchte aus konventioneller Erzeugung zu finden. Dies sagt jedoch lediglich, dass keine Behandlung mit Pflanzenschutzmitteln oder Wachsen nach der Ernte erfolgt ist. Offen bleibt, welche und wie viele Pflanzenschutzmittel in der Zeit davor



Kennzeichnungsbeispiel Pitumette

zum Einsatz gekommen sind. Im Bioanbau ist sowohl der Einsatz von Pflanzenschutzmitteln während der Wachstums- und Reifezeit verboten als auch die Konservierung der Früchte nach der Ernte.

Die Ergebnisse des Marktchecks und wichtige Schlussfolgerungen und Tipps hat die Verbraucherzentrale über die Medien und auf dem Internetportal an die Verbraucher kommuniziert. Im Fazit war festzustellen: Wer die Schalen von Zitrusfrüchten fürs Backen oder zum Garnieren verwenden möchte, sollte am besten Früchte aus ökologischem Anbau verwenden.

Kinderlebensmittel erneut im Fokus

Sie tragen die Aufschrift „für Kinder“, sind auffällig gestaltet, mit Comicfiguren geschmückt, in Bärchen- oder Buchstabenform und mitunter mit Vitaminen und Mineralstoffen aufgepeppt: Lebensmittel, die Kinder besonders ansprechen und den Eindruck erwecken, speziell für sie gemacht zu sein. Doch weit gefehlt, denn viele dieser sogenannten Kinderlebensmittel entsprechen nicht dem 2015 veröffentlichten Nährwertprofil-Modell des Regionalbüros der Weltgesundheitsorganisation (WHO) für Europa. Demnach werden Lebensmittel anhand ihrer Nährstoffzusammensetzung bewertet. Davon hängt ab, ob sie sich im Marketing an Kinder richten sollten oder nicht. Das Modell berücksichtigt insgesamt 17 Lebensmittelkategorien. Dabei spielen die Anteile von Fett, gesättigten Fettsäuren, Gesamt-Zucker, zugesetztem Zucker und Salz, aber auch der Energiegehalt und der Einsatz von Süßstoffen eine Rolle.

Das Thema Kinderlebensmittel ist ein Dauerthema im Beratungsalltag. Die durchgeführten Vorträge und eine Erzieherfortbildung in Kooperation mit der Landesvereinigung für Gesundheit stießen auf reges Interesse. Beim Aktionstag „Kinder stark machen“ der Sportjugend Börde wurden 150 Schüler erreicht. Sehr erfolgreich waren auch die Informationsstände der Verbraucherzentrale beim Kreisfamilientag in Leuna, bei der World of Kids-Messe in Magdeburg und beim Landwirtschaftsfest in Reinstedt. Eine Produktausstellung beleuchtete kritisch die Zutatenlisten und Nährwerttabellen von Frühstückscerealien, Milchprodukten, Getränken und Süßigkeiten, die sich in der Werbung an Kinder richten. Bei der Schulanfangsmesse in Dessau stand darüber hinaus eine Punkte-Sammelaktion von Ferrero im Fokus. Denn pünktlich zur Fußball-Europameisterschaft 2016 belohnte der Süßwarenhersteller den Kauf von Nutella, Duplo, Kin-

derprodukten und Co. mit Prämien. Eine Prämie war beispielsweise ein von der Nationalmannschaft signierter Fußball. Für diesen Ball wurden 70 Punkte benötigt, also 70 Tafeln Kinderschokolade (125g) oder 35 Gläser Nutella (450g). Diese 15,75 Kilogramm Nutella enthalten knapp neun Kilogramm Zucker und gut fünf Kilogramm Fett. Dafür gab es von der Verbraucherzentrale die „Rote Karte“. Laut einer Emnid-Umfrage im Jahr 2016 befürworteten drei Viertel der Verbraucher eine Werbebeschränkung für Kinderlebensmittel. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale sollte Kindermarketing nur für Lebensmittel erlaubt sein, die bestimmten Nährwertprofilen entsprechen. Grundlage könnten dabei die Empfehlungen der WHO sein. Besser wäre es an Kinder gerichtete Werbung ganz zu verbieten.

Fairer Handel: Was Verbraucher beim Einkauf wissen sollten

Ein demokratisches und transparentes Welthandelsystem, das internationale Menschen- und Umweltschutzabkommen über Handelsverträge stellt und sozial-ökologische Standards festschreibt, existiert nicht. Die Europäische Union müsste dafür die bilateralen Handelsabkommen mit den afrikanischen, karibischen und pazifischen Staaten so schnell wie möglich rückgängig machen... Durch bessere Handelsbedingungen und die Sicherung sozialer Rechte für benachteiligte Produzenten und Arbeiter – insbesondere in den Ländern des Südens – leisten die Initiativen des Fairen Handels aber einen Beitrag zu nachhaltiger Entwicklung. Die aktuelle Trend- und Wirkstudie „Verändert der Faire Handel die Gesellschaft?“ zeigt, dass immer mehr Verbraucher in Deutschland die Produktionsbedingungen in den Herkunftsländern in ihre Kaufentscheidung einbeziehen. Im Jahr 2015 erreichte der Faire Handel in Deutschland mit 1,139 Milliarden Euro Umsatz zu Endverbraucherpreisen eine neue Rekordhöhe. Der Begriff „fair trade“ ist gesetzlich nicht geschützt und die Vielfalt der Label groß. Anlässlich der bundesweiten Fairen Woche 2016 wurden deshalb verstärkt Informationsstände in Stendal und Halle durchgeführt, die Fairtour in Wernigerode unterstützt und in den Beratungsstellen Vitrinen zu Labeln und den dahinter stehenden Kriterien gestaltet. Auch der auf Produkten befindliche, für viele Verbraucher unverständliche Hinweis „mit Mengenausgleich“ und die Fairhandelsanteile bei Mischprodukten wurden erläutert.

Die Verbraucherzentrale brachte sich aktiv in die Steuerungsgruppen der Fairtrade-Towns Halle und Magdeburg ein und unterstützte die Stadt Dessau auf dem Weg zur Fairtrade-Town.

Der Faire Handel ist auch ein wichtiges Thema für den Unterricht. Der Workshop „Schokologie: Immer fair bleiben – auch beim Naschen“ der Verbraucherzentrale stand 21 Mal auf dem Stundenplan.

Lebensmittelthemen im Schulunterricht

Die Konsumwelt, in der wir uns bewegen, wird immer komplexer. Die Schule muss Kinder und Jugendliche befähigen, sich in dieser Welt kompetent zurecht zu finden. In einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung von TNS Emnid geben 70 Prozent der Befragten an, dass Verbraucherthemen im Schulunterricht zu kurz kommen. Sie fordern einen lebensnahen Unterricht. Dabei ist 95 Prozent der Befragten der Themenbereich „Ernährung und Gesundheit“ wichtig. Verbraucherbildung ist in den Stundentafeln bzw. Lehrplänen des Landes Sachsen-Anhalts als verbindliches Thema vorgesehen. Die Verbraucherzentrale hält für den Lebensmittelbereich ein umfangreiches Angebot vor.

Mit der „Ess-Kult-Tour“ bietet die Verbraucherzentrale ein interaktives Lernangebot an, das an verschiedenen Stationen Wissenswertes rund um Lebensmittel – von Kennzeichnung und Zusatzstoffen bis zu Nährstoffbedarf, Werbung und nachhaltigem Konsum vermittelt. Das Projekt tourte 2016 durch Schulen in Calbe, Gommern, Halle, Köthen, Landsberg, Magdeburg und Stendal. Insgesamt fanden 15 Veranstaltungen statt, davon elf im Rahmen von IN FORM – Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung.

Das interaktive Lernangebot „Mach-Bar-Tour“ thematisiert an fünf Bar-Stationen Werbeversprechen, Inhaltsstoffe und Umweltaspekte von Trendgetränken wie Energy-Drinks oder isotonischen Sportlerdrinks. Mit durchweg positivem Feedback führte die Verbraucherzentrale elf Schulklassen durch die Bars der Mach-Bar-Tour, davon drei Mal im Rahmen der Saline-Sommerakademie in Halle.

Der Sinnesparcours „Knackig, duftig, bunt – Erlebniswelt Essen“ gibt Schülern die Möglichkeit, an fünf Sinnesstationen Lebensmittel zu testen und hierbei das



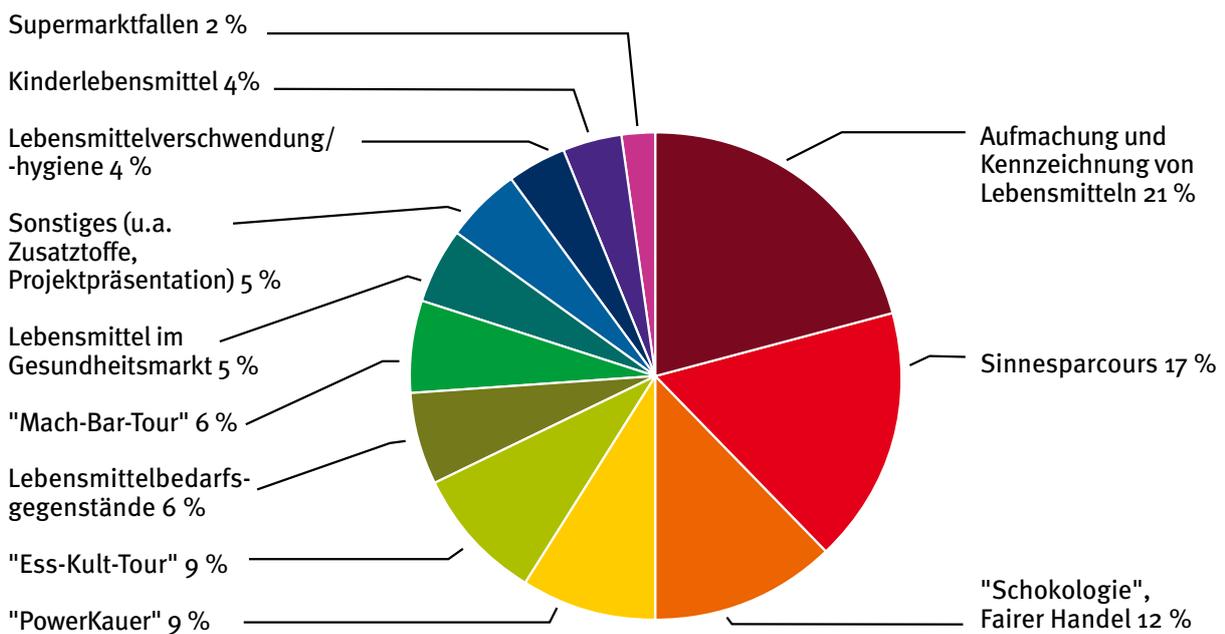
„Mach-Bar-Tour“ Sommerakademie in der Saline Halle

Zusammenspiel der Sinne zu erkennen. Gleichzeitig wird gezeigt, dass sich Sinne auch täuschen lassen. In 30 Veranstaltungen wurden die Sinne von fast 600 Schülern auf die Probe gestellt.

aufmerksam und zeigt, wann die einheimischen Produkte Saison haben. Im Jahr 2016 begleitete die Verbraucherzentrale in 16 Veranstaltungen knapp 250 Grund- und Sekundarschüler durch die Jahreszeiten.

Das Jahreszeitenspiel „PowerKauer auf Gemüsejagd“ macht Schüler auf die Herkunft von Obst und Gemüse

Bildungsveranstaltungen (n=174, 3.306 Teilnehmer)



Die Arbeit im Projekt in Zahlen 2016

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

Bildungsveranstaltungen

In Berichtsjahr wurden 78 Vorträge zu aktuellen Themen für Verbraucher und Multiplikatoren, bei Schülern, bei Senioren und in Selbsthilfegruppen gehalten. Diese fanden u.a. in Kooperation mit den Regionalverbänden der Volkssolidarität, der Ländlichen Erwachsenenbildung, dem DRK Landesverband, dem Blinden- und Sehbehindertenverband, der Landesvereinigung für Gesundheit und dem Institut für Weiterbildung in der Kranken- und Altenpflege statt. Darüber hinaus wurden insgesamt 96 Bildungsveranstaltungen erfolgreich in Schulen und Berufsschulen durchgeführt.

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

Bei insgesamt 55 Veranstaltungen informierte die Verbraucherzentrale zu aktuellen Themen und erreichte dabei etwa 45.000 Menschen. Herauszuhebende Veranstaltungen sind die Saalemesse und der Umweltaktionstag in Halle, das Landwirtschaftsfest in Reinstedt,

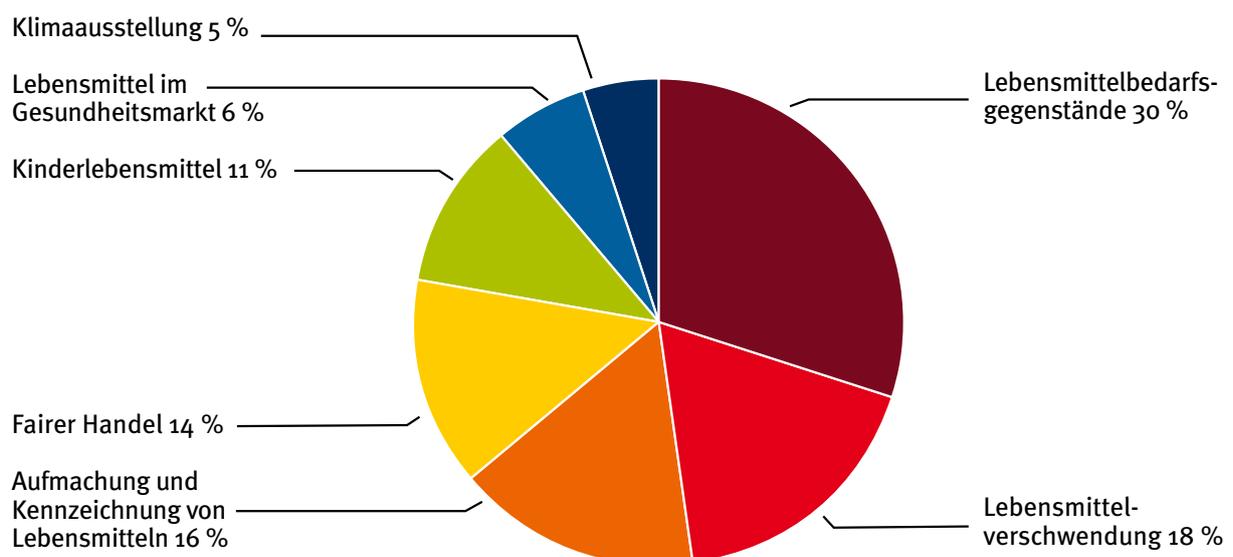
der Fahrradaktionstag und die Hochschultage in Magdeburg, der Sachsen-Anhalt-Tag in Sangerhausen sowie verschiedene Bauern- und Regionalmärkte zum Tag der Regionen. Kooperationspartner waren insbesondere das Netzwerk Zukunft Sachsen-Anhalt, der ADFC, der Allgemeine Behindertenverband, die Biohöfegemeinschaft Sachsen-Anhalt, die Universität Magdeburg, die Hochschule Anhalt (FH) sowie Städte und Landkreise.

Mit 23 Ausstellungen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale wurden die Besucher auf aktuelle Themen aufmerksam gemacht. Darüber hinaus war die Ausstellung „Klimaschutz schmeckt“ im Architektur- und Umwelthaus in Naumburg und beim „urst urban“-Projekt in Magdeburg im Einsatz.

Individuelle Verbraucherberatung

Die Verbraucher werden in fünf Beratungsstellen, auf schriftliche Nachfrage und am Ratgebertelefon individuell beraten und unterstützt. Die Fragenpalette reichte dabei von Pyrrolizidinalkaloiden im Tee über die Rückverfolgbarkeit von Biofleisch bis hin zur Gen-Diät. Außerdem bestimmten Beschwerden die persönliche Beratung, so zum Beispiel zu Wirkversprechen und Vertriebsmethoden von Nahrungsergänzungsmitteln, zur Pfandrückerstattung, zu Mogelpackungen oder zu Rapsöl mit Verdacht auf Mineralölverunreinigung (siehe auch Grafiken auf S. 2 und 6).

Infostände, Ausstellungen (n=80, 44.979 Teilnehmer)



ENERGIEBERATUNG

Fragen zum baulichen Wärmeschutz und zur Haustechnik, zum Nutzerverhalten oder zur Beantragung von Fördermitteln sowie fehlerhafte Energie-Abrechnungen geben Verbrauchern Anlass, die Energieberatung der Verbraucherzentrale aufzusuchen.

Darüber hinaus beschäftigt die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt besonders die immer noch nicht zufriedenstellende Umsetzung der Energieeinsparverordnung sowie das Fernwärmemonopol, das Verbrauchern keine Wahlfreiheit lässt. Im Februar 2016 veröffentlichte der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) eine Studie zum Fernwärmemarkt. Der Ausbau der Fernwärme wird als wichtiger Baustein für eine effiziente Energieversorgung der Zukunft gesehen. Deshalb ist es wichtig hier für Regularien zu sorgen, die Verbraucher nicht benachteiligen. Derzeit stellt jedes Fernwärmenetz ein unreguliertes Monopol dar. Preiserhöhungen oder Änderungen des Preissystems während der Vertragslaufzeit können Verbraucher nicht wie bei Strom und Gas durch einen Anbieterwechsel begegnen.

Die bisherigen Diskussionen zur Energiewende mit dem Fokus auf den Umbau der Stromversorgung müssen zukünftig noch stärker auf die Wärmeversorgung / -einsparung im Gebäudebereich gelenkt werden. Eine erfolgreiche Energiewende setzt den Gleichklang von Energieeinsparung, Energieeffizienz und Einsatz erneuerbarer Energien sowohl in der Stromversorgung als auch in der Wärmeversorgung voraus. Die Energiewende kann aber nur gelingen, wenn alle gesellschaft-

lichen Akteure – inklusive der Privathaushalte – ihren Beitrag leisten. Deshalb ist es wichtig, Hemmnisse wie intransparente Beratungs- und Förderangebote, das geringe Vertrauen in Fachleute, mangelnde Motivation durch Falschinformation und Schüren von Ängsten sowie widersprüchliche Aussagen zu Kosten, Wirtschaftlichkeit und Amortisationszeiten zu identifizieren und abzubauen, die Verbraucher daran hindern sich aktiv an der Energiewende zu beteiligen.

Das Energieberatungsangebot der Verbraucherzentrale ist in seiner Vielfalt bestens geeignet hierzu einen wichtigen Beitrag zu leisten, denn die Energieberater der Verbraucherzentrale beraten anbieterunabhängig und neutral im Sinne individueller Lösungen.

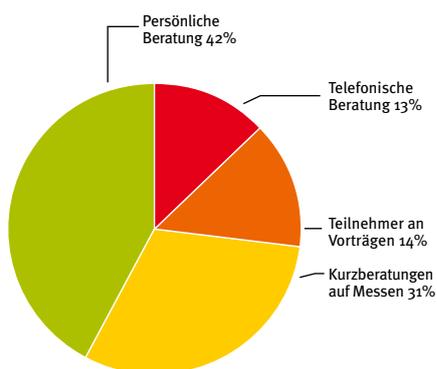
Für private Verbraucher hält die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ein vielfältiges anbieterunabhängiges Beratungsangebot bereit, das durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie gefördert wird. Die Angebote reichen von Beratungsmöglichkeiten an landesweit 36 Standorten bis hin zu verschiedenen Energie-Checks im eigenen Zuhause. Eigenheimbesitzer können sich über ein neues Angebot freuen: Seit Juni 2016 bietet die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt den Solarwärme-Check an. Dabei überprüft ein unabhängiger Energieberater bei einem Vor-Ort-Termin die zentralen Komponenten der Anlage und schließt Messgeräte für die Aufzeichnung wichtiger Systemtemperaturen an. Auf dieser Basis analysiert er, ob und wie die Effizienz der Anlage verbessert werden kann.

Themen der Beratungsangebote haben sich zum Vorjahr kaum geändert. Insgesamt 4.659 Verbraucher nutzten die Energieberatung, 738 Mal wurden Auskünfte am bundesweiten Termintelefon Energie erteilt.

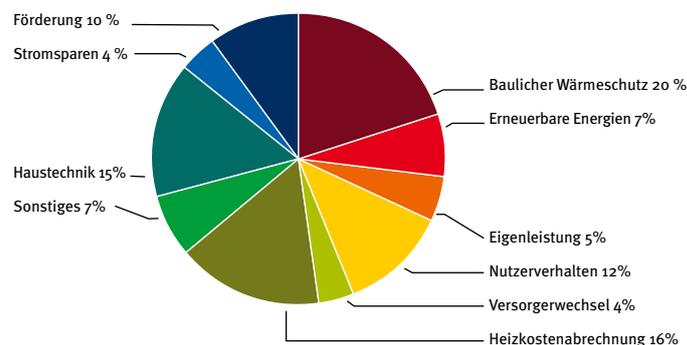
„Die Energiewende kann nur gelingen, wenn alle ihren Beitrag leisten.“

Martina Angelus, Referentin Energie





Art der Energieberatungen



Beratungsthemen

Warmes Wasser doppelt teuer – hohe Kosten durch Zirkulationsleitungen und -pumpen

Heißes Wasser aus dem Hahn ohne zu warten – die Zirkulation macht's möglich. Dieser Luxus kostet allerdings Geld, denn in zentralen Wassersystemen geht für die ständige Bereithaltung oft mehr Energie verloren als für das tatsächlich gezapfte Warmwasser. Da dieser Aufwand nicht gesondert erfasst wird, wird er oft unterschätzt. In älteren Zirkulationsleitungen kreist das warme Wasser nach dem Schwerkraftprinzip ohne elektrische Pumpe.

Das funktioniert nur, weil Warmwasser im Kreislauf ständig deutlich abkühlt. Im Einfamilienhaus werden

dafür schnell zwei- bis dreihundert Euro im Jahr fällig. Bei neueren Systemen werden zwar gut gedämmte Leitungen eingesetzt, dafür müssen dann aber elektrische Pumpen den Kreislauf antreiben.

Das schlägt mit rund 30 Euro Stromverbrauch jährlich zu Buche, spart aber einen höheren Gegenwert an Wärme ein. Kann im Altbau auf eine Zirkulationsleitung nicht verzichtet werden, weil durch überdimensionierte Leitungen Wartezeiten und Wasservergeudung zu groß sind, so lohnt doch eine Optimierung durch den Fachmann. Dafür ist eine Hocheffizienzpumpe Pflicht, deren Einsatz nach Zeit oder Wassertemperatur bedarfsweise gesteuert wird. Begrenzt werden diese Sparmöglichkeiten, wenn Mindesttemperaturen aus hygienischen Gründen geboten sind.

Energieberaterin Frau Müller auf der Saalebaumesse Halle



VERBRAUCHER- INFORMATION GEHT IN DIE QUARTIERE

Für Verbraucher aktiv vor Ort

Bereits im November 2015 startete das Gemeinschaftsprojekt „Verbraucherinformation geht in die Quartiere“ der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Sachsen-Anhalt. In dem bis Ende 2017 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) geförderten Projekt werden in den Städten Bonn und Halle (Saale) Maßnahmen zur aufsuchenden quartiersbezogenen Verbraucherinformation erprobt, die sich in erster Linie an Menschen richten, die als besonders schutzbedürftig charakterisiert werden.

Vorhandene Angebote analysieren und Netzwerke schaffen

Als Projektgebiete wurden in Halle (Saale) die Silberhöhe und die Südliche Neustadt ausgewählt – zwei Stadtteile, deren Sozialstruktur gekennzeichnet ist durch einen überdurchschnittlich hohen Anteil der Bevölkerung mit staatlichem Unterstützungsbedarf. Die Südliche Neustadt hat darüber hinaus mit ca. 25 Prozent die höchste Quote an Bewohnern mit Migrationshintergrund in Halle (Saale), während die Quote für die Silberhöhe mit ca. 10 Prozent dem Niveau der Reststadt entspricht (Quelle: Stadt Halle – Fachbereich Einwohnerwesen, 12/2015). Ziel der Quartiersanalyse, der sich das Projektteam in den ersten Monaten intensiv widmete, war, Erkenntnisse darüber zu gewinnen, welche Akteure vor Ort bereits aktiv sind und wo unterschiedliche Verbrauchergruppen erreicht werden können. Das Projektteam führte hierzu zahlreiche Netzwerkgespräche mit Quartiermanagern, Mitarbeitern sozialer Einrichtungen sowie verschiedener Begegnungsstätten, informierte über mögliche Angebote der aufsuchenden Verbraucherarbeit im Quartier. Auch die Erwartungen an das Quartierspro-

jekt und das Interesse an einer Zusammenarbeit waren Gegenstand der Gespräche, aus denen sich erste Erkenntnisse darüber ergaben, wie unterschiedliche Verbrauchergruppen im Quartier erreicht werden können.

Verbraucherarbeit in den Quartieren: Informieren, aufklären und sensibilisieren

Im Anschluss an die Netzwerkgespräche war es Aufgabe des Projektteams, konkrete Angebote für unterschiedliche Verbrauchergruppen, diverse Aktions- und Veranstaltungsformate sowie zu einer breiten Themenpalette zu entwickeln. Im Laufe des Jahres 2016 wurden in beiden Quartieren bei Vorträgen und Aktionen, in Gesprächsrunden und an Infoständen Eltern, Migranten und Senioren, aber auch Kinder und Jugendliche informiert. Häufig nachgefragte Themen für Informationsangebote in den Quartieren waren beispielsweise „Die Verbraucherzentrale stellt sich vor“, „Schulden – Wer hilft?“, „Smartphone – Kosten und Kostenfallen“, „Senioren im Visier – Die Maschen der Abzocker“, „König Kunde - Häufige Rechtsirrtümer im Alltag“ sowie „Energie sparen – gesund wohnen“. Fachliche Unterstützung leisteten die Mitarbeiter der Beratungsstelle Halle, sowie der Schuldner- und Insolvenzberatung.

Im weiteren Verlauf des Projektes wurden Veranstaltungsreihen wie das „Verbraucher-Café“ im Familienzentrum „Schöpf-Kelle“ ins Leben gerufen und regelmäßig Vorträge im Rahmen des Eltern-Frühstücks beim Sozial-Concierge Südpark, im Seniorenstübchen der GWG in Halle-Neustadt oder beim Offenen Treff der Caritas auf der Silberhöhe gehalten.

Jeweils am ersten Freitag im Monat war das Projektteam im Caritas-Sozialkaufhaus als Ansprechpartner vor Ort auf der Silberhöhe anzutreffen. Je Termin besuchten zwischen 20 und 30 Verbraucher den Infostand, um sich zum aktuellen Thema oder zu individuellen Fragen und

„Das Angebot, direkt im Quartier einen Beratungstermin zu vergeben, wird gut angenommen. Dadurch ist die erste Hürde zur Lösung des Problems schneller überwunden.“

Heike Bose, Projektmitarbeiterin





Stadtteilstadt Halle-Neustadt

Problemen zu informieren. Auch die Möglichkeit, direkt am Infostand einen Termin für eine kostenlose Rechts- oder Energieberatung in der Beratungsstelle bzw. für die Schuldner- und Insolvenzberatung zu vereinbaren, fand den Zuspruch der Verbraucher.

Zusätzlich boten mehrere Stadtteilstädte dem Projektteam eine gute Gelegenheit, Verbraucher aus unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen über die Angebote der Beratungsstelle und Veranstaltungen im Quartier zu informieren, während am Quizrad kleine und große Verbraucher spielerisch ihr Wissen testeten.

Die Verbraucherarbeit in den Quartieren richtete sich zunehmend auch an Migranten. Beispielsweise wurde ein Schulungsangebot für Integrationshelfer initiiert, welche im Quartier „Südliche Neustadt“ wohnende Flüchtlinge betreuen. Weiterhin bot das Projektteam Vorträge für Migrantinnen an, die sich im Mehrgenerationenhaus „Pustablume“ auf den Berufseinstieg vorbereiteten. Auch im Caritas-Sozialkaufhaus traf das Projektteam stets auf eine Vielzahl an Personen mit Migrationshintergrund. Die Herausforderung, am Infostand Sprachbarrieren zu überwinden, gelang unter anderem mit Hilfe englischsprachiger Kommunikation durch das Projektteam. Mehrmals wurden die beiden Mitarbeiter bei dieser Aufgabe von arabisch- und deutschsprachigen Sprachmittlern unterstützt, eine Zusammenarbeit, die mit Hilfe des Kooperationspartners „LEO“ (DRK-Projekt) zustande kam und sich als sehr hilfreich erwies, um auch Verbraucher arabischer Herkunft, über die Beratungsangebote der Verbraucherzentrale zu informieren. Um auf die Ansprache von Verbrauchern aus unterschiedlichen Herkunftsländern gut vorbereitet zu sein, nahm das Projektteam an einem Workshop zur Entwicklung interkultureller Kompetenz in Organisationen und Vereinen der Freiwilligenagentur Halle-Saalekreis e. V. teil.

Vernetzung ausbauen und Synergieeffekte nutzen

Großes Augenmerk wurde auf das Knüpfen von Kontakten zu sozialen Trägern und weiteren Akteuren in den Quartieren gelegt. Stellvertretend genannt seien an dieser Stelle der Deutsche Kinderschutzbund (DKSB), Caritas, Internationaler Bund (IB), AWO SPI Soziale Stadt und Land Entwicklungsgesellschaft mbH (SPI-Ost), Familienzentrum Schöpf-Kelle und das Wohnungsunternehmen GWG Halle-Neustadt. Die intensive Zusammenarbeit mit diesen Akteuren war ein wichtiger Gelingensfaktor für das Projekt „Verbraucherinformation geht in die Quartiere“.

Im Dezember 2016 lud die Verbraucherzentrale Kooperationspartner des Projektes, einschließlich der für die Silberhöhe und Südliche Neustadt zuständigen Quartiermanager zu einem Netzwerktreffen ein. Neben dem Rückblick auf Erfahrungen und Ergebnisse im Projektjahr 2016 diente das Treffen insbesondere der Weiterentwicklung von gemeinsamen Projektaktivitäten. Fazit der Veranstaltung war, dass die aufsuchende Verbraucherarbeit von den Kooperationspartnern und Verbrauchern in den Quartieren Silberhöhe und Südliche Neustadt wertgeschätzt wird und die Angebote von sozialen Trägern und Freizeiteinrichtungen für unterschiedliche Verbrauchergruppen sinnvoll ergänzt.

Im verbleibenden Projektjahr 2017 ist geplant, die Aktivitäten in den Quartieren Silberhöhe und Südliche Neustadt zu verstetigen und neue Informationsangebote zu erproben. Verbunden ist damit das Ziel, besonders schutzbedürftige Verbraucher noch besser zu erreichen und über ihre Rechte zu informieren.



Schulung der Integrationshelfer im Mehrgenerationenhaus „Pustablume“

VERBRAUCHERZENTRALE IN DEN MEDIEN UND IM INTERNET

Eine aktive Öffentlichkeitsarbeit mit tagesaktuellen Nachrichten, Hintergrundinformationen und Bewertungen von Verbraucherthemen ist eine wichtige Satzungsaufgabe der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Gefragt ist dabei vor allem die besondere Sachkunde der Experten bei speziellen Verbraucherthemen. Obwohl sich die Landesverbraucherzentrale vor allem an die Verbraucher in Sachsen-Anhalt wendet und deshalb auch ihre Medienarbeit danach ausrichtet, kommt es mitunter auch zu geografischen „Ausreißern“. So etwa Ende Juni 2016 als Simone Meisel als Reiserechts-expertin mit ihrer Bewertung zu Buchungen und Stornierungen nach den Terroranschlägen von Istanbul bis ins „Mallorca Magazin“ gelangte. Gute und schnelle Verbraucherinformationen aus Halle werden also gelegentlich auch in Palma redaktionell genutzt. Insgesamt war die Nachfrage der Journalisten nach unabhängigen Informationen auch 2016 groß. So wurden vor den Veröffentlichungen 120 fachliche Anfragen und Recherche-wünsche von Journalisten bearbeitet.

Die vielfältigen Medienkontakte führten zu mehr als 230 Artikeln und Berichten in den beiden großen Tageszeitungen des Landes wie „Mitteldeutsche Zeitung“, „Volksstimme“ sowie in „BILD“, hinzu kommen Artikel in überregionalen Tageszeitungen oder Wochenzeitungen, wie Die Welt, Focus, der Frankfurter Allgemeinen, Neues Deutschland, dem Handelsblatt und der Wirtschaftswoche. Gleiches gilt für die reichweitestarken Anzeigenblätter in Sachsen-Anhalt, wie „Magdeburger Kurier“, „Supersonntag“, „Generalanzeiger“, „Sonntagsnachrichten“, „Wochenspiegel“, die in nicht wenigen Haushalten das einzige Printprodukt sind. Weiterhin kommen als Abnehmer die Amtsblätter der Kreise und Kommunen oder Fachmedien wie [Anwalt.de](#), [Zahnärztliche Nachrichten](#) oder [finanznachrichten.de](#) hinzu.

45-mal 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 Aktuell, jump und Sputnik, aber auch bei den populären privaten Hörfunksendern Radio Brocken, radioSAW, im Deutschlandfunk sowie nichtkommerziellen Angeboten und Bürgerradios. 19-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.

Auch 2016 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](#), [Apotheke adhoc](#), [hallanzeiger.de](#), [halleforum.de](#), [hallespektrum.de](#)). Aus Kostengründen erfolgt bislang keine zusätzliche Reichweiterehebung über die Medien durch einen externen Dienstleister. Ohnehin würde auch damit nur ein unvollständiges Bild der Zahl der Verbraucherkontakte über Print, Radio, TV oder Online erreicht werden. Der durch Eigenrecherche ermittelte Medienspiegel umfasst 234 Medienveröffentlichungen. Insgesamt wurden im Jahr 2016 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen mehr als 100 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden mehr als 323 Medienkontakte, darunter Live-Interviews, Recherchegespräche und Telefonforen.

Im Internet beteiligt sich die Verbraucherzentrale an einem Gemeinschaftsportal, das unter der gemeinsamen Dachmarke [www.verbraucherzentrale.de](#) erreichbar ist. Durch eine Optimierung der Auffindbarkeit für die Suchmaschinen wurde hier seit 2016 ein deutlicher Zuwachs erreicht. Hintergrund ist, dass die meisten Verbraucher über Suchmaschinen direkt auf einzelne Artikel und Dokumente zugreifen. Für das Gemeinschaftsportal wurde für das Jahr 2016 eine Zahl von 5.588.140 Besuchen ermittelt. Darunter entfielen 135.051 Besuche auf die speziellen Service- und Informationsangebote aus Sachsen-Anhalt etwa zu Standorten und Öffnungszeiten über [www.vzsa.de](#). Die Verbraucherzentrale verschickt einen eigenen Newsletter, bestückt einen eigenen YouTube-Kanal mit populären Videos zur Verbraucherinformation.

ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

Mehr als 106.909 Verbraucher ließen sich im Jahr 2016 durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten, nutzten die Informations- und Bildungsangebote, fragten um Rat bei Aktionen oder erwarben Broschüren und Ratgeber der Verbraucherzentrale.

Verbraucherkontakte 2016

- 20.790 Persönliche Beratungen
 - davon 3.131 telefonisch
 - davon 2.757 schriftlich / elektronisch
- 22.034 Auskünfte / Selbstinfo / Verweise / Verkäufe
- 3.445 Teilnehmer an Bildungsangeboten
- 60.640 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.

Sachsen-Anhalt-Tag Sangerhausen



Ratgebortelefon 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 mit wenig Geld“ bis „Wärmedämmung“ 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 2016 nutzten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale zahlreiche öffentliche Veranstaltungen und Termine zur Verbraucherinformation, darunter den Weltverbrauchertag, Weltumwelttag, das Landeserntee-



Fahrradaktionstag Magdeburg

dankfest 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 Bürgerinnen und 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 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.



Pressekonferenz

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 § 90a SGB V, in Steuerungsgruppen der Fairtrade Towns Halle und Magdeburg.

Mitarbeiter der Verbraucherzentrale waren in den Einigungsstellen zu Wettbewerbsstreitigkeiten bei den Industrie- und Handelskammern (IHK) des Landes sowie im Sachverständigenausschuss der IHK Halle-Dessau tätig. Außerdem sind Mitarbeiter in verschiedenen Arbeitsgruppen und Gremien beim Verbraucherzentrale Bundesverband aktiv.

FINANZEN 2016

Einnahmen

	Euro
Eigeneinnahmen, Mitgliedsbeiträge, Restsumme 2015 und Sonstiges	289.795,10
Ministerium für Arbeit und Soziales des Landes Sachsen-Anhalt	1.442.177,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	165.460,37
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	394.746,17
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie	108.067,62
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt	84.305,40
Stadt Halle, Sozialamt	152.852,52
Kommunale Zuwendungen ¹	40.400,00
Spenden	3.612,00
Einnahmen gesamt	2.681.416,18

Ausgaben

I. Personalausgaben	
Institutioneller Haushalt	1.181.955,64
Projekt Verbraucherarbeit im Ernährungsbereich	270.601,98
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	132.178,28
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	89.895,66
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	201.091,25
Projekt Verbraucherinformation geht in die Quartiere	92.590,32
Projekte Marktwächter Finanzen und Marktwächter Digitale Welt	61.668,15
Sonstige Projekte	28.714,73
II. Sachkosten	
Institutioneller Haushalt	281.691,82
Projekt Verbraucherarbeit im Ernährungsbereich	43.294,20
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	31.916,01
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	35.289,73
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	40.660,73
Projekt Verbraucherinformation geht in die Quartiere	30.491,77
Projekte Marktwächter Finanzen und Marktwächter Digitale Welt	71.570,71
Sonstige Projekte	6.873,18
Ausgaben gesamt	2.600.484,16

Differenz

Einnahmen – Ausgaben

80.932,02²

¹ Einige Kommunen stellen Räume mietfrei zur Verfügung

² Die Differenz reduziert sich um 14.109,33 Euro durch Rückzahlung nicht verausgabter Mittel

(Stand 02/2017)

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 Sachsen-Anhalt 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. Kehl

Mitarbeiter

18 Vollzeitbeschäftigte
32 Teilzeitbeschäftigte

Honorarkräfte

14 Rechtsanwälte
17 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 Kyllische 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 1** ist erforderlich.

Stützpunkt Bad Bibra

Bürgergarten 1, Haus des Gastes

Stützpunkt Barleben

Ernst-Thälmann-Straße 22

Stützpunkt Bernburg

Kreisverwaltung, Schlossgartenstraße 16 a

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 67 a

Stützpunkt Haldensleben

Stadtverwaltung, Markt 20–22

Stützpunkt Helbra

Mehrgenerationenhaus, Hauptstraße 10

Stützpunkt Hettstedt

Stadtverwaltung, Markt 1–3

Stützpunkt Hohenmölsen

Stadtverwaltung, Markt 1

Stützpunkt Jessen

Stadtverwaltung, Schlossstraße 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 1 a

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

(kostenfrei aus d. dt. Festnetz und für Mobilfunkteilnehmer)

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.com

Titelbild: fotolia.com

Gestaltung: behnelux.de

Druck: diedruckerei.de

Auflage: 400

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

Stand: Dezember 2016

© Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt