

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

JAHRESBERICHT 2017

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.



INHALT

VORWORT	1
VERBRAUCHERRECHT	2
SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG	15
VERBRAUCHERSCHUTZ IM LEBENSMITTELBEREICH	17
ENERGIESPARBERATUNG	24
VERBRAUCHERINFORMATION GEHT IN DIE QUARTIERE	26
VERBRAUCHERZENTRALE IM INTERNET UND IN DEN MEDIEN	28
ZAHLEN – DATEN – FAKTEN	29
FINANZEN 2017	31
VEREIN AUF EINEN BLICK	32

VORWORT

Von schwarzen Schafen und misstrauenden Verbrauchern

Wenn wir als Verbraucherzentrale regelmäßig unsere Meldungen und Berichte über Verbraucherbeschwerden herausgeben, dann steht da nicht selten etwas von „Schwarzen Schafen“. Damit wollen wir oft darauf hinweisen, dass es sich im jeweiligen Fall um die Geschäftspraktik eines einzelnen Anbieters handelt, der sich negativ abhebt vom übergroßen Rest der Branche. Nach Wikipedia geht die Redewendung der „Schwarzen Schafe“ tatsächlich auf die Schafzucht zurück, wonach die Wolle weißer Schafe als wertvoller anzusehen ist, da sie sich einfacher färben lässt. Die Wolle eines einzigen schwarzen Schafes dagegen senkt die Wollqualität der ganzen Herde.

Im vergangenen Jahr mussten wir auf die Floskel von den schwarzen Schafen oft verzichten. Das ist zwar zur Sprachpflege ohnehin wünschenswert, hatte aber ganz andere Gründe. Um im Bild zu bleiben, nicht nur ein einzelnes Schaf war schwarz, nein die halbe Herde dunkelte plötzlich nach und damit schien die ganze Herde nicht mehr weiß, sondern bestenfalls noch grau zu sein.

Erstes Beispiel: Der Diesel und die deutsche Autoindustrie. Dazu ist in den vergangenen Monaten so viel geschrieben und kommentiert worden, dass ich mich hier auf einen wichtigen Punkt beschränken kann. Dass ein Top-Produkt „Made in Germany“ und die marktführenden Hersteller in wenigen Monaten einen derartigen Vertrauensverlust erleiden, das gab es wohl noch nie. Verbrauchertäuschung nicht als Ausnahme sondern als Regel der halben Branche.

Zweites Beispiel: Einige Sparkassen in Sachsen-Anhalt haben begonnen, ihre eigenen Langzeitkunden aus Altersvorsorgeprodukten herauszukündigen, für die sie bis vor wenigen Jahren noch selbst mit den schönsten Versprechungen geworben haben. Sparpläne mit sicheren Prämien, ja gewiss, erst nicht so lukrativ, aber dann, nach 20 Jahren fleißigen Sparens, dann lohne sich doch die Sache, so hieß es. Tut es nun gerade nicht.

Wenn man sich als Verbraucher nicht einmal mehr auf die Versprechungen der deutschen Autoindustrie und der Sparkasse vor Ort verlassen kann, worauf denn dann noch überhaupt?

Mir scheint, 2017 wurde das Misstrauen zur wichtigsten Verbraucherkompetenz. Denn mindestens eines ist nun klar. Die guten alten Einkaufsregeln von Oma, die gelten nicht mehr. Also zum Beispiel: „Wer billig kauft, der kauft doppelt. Qualität lohnt sich am Ende immer. Kauf besser in der Nachbarschaft, da wird weniger betrogen.“ Oder „In Deutschland ist es sicher, da wird doch alles bürokratisch kontrolliert.“ Mit der Lebenswirklichkeit haben diese Sprüche wenig zu tun. Über die Realität des Verbraucheralltags in Sachsen-Anhalt informiert wie jedes Jahr dieser Bericht.

Übrigens: Bei Schäfern sollen schwarze Schafe, wegen der beschriebenen Qualitätsprobleme keine hohe Lebenserwartung haben, weil sie rasch ausgesondert und geschlachtet werden. Nein, das ist hier kein übertragbarer und ernstgemeinter Vorschlag. Aber fragen Sie doch dazu besser einen der vielen Dieselbesitzer oder Sparer ...

Volkmar Hahn
Geschäftsführer

VERBRAUCHERRECHT

Die digitale Welt macht in besonderer Weise deutlich, welche Bedeutung das Vertrauen der Verbraucher für einen anhaltenden wirtschaftlichen Erfolg von Produktion, Handel und Dienstleister hat. Ohne das nötige Vertrauen binden Menschen Produkte und Dienstleistungen nicht in ihren Alltag ein. Sie wollen sich auf deren Qualität und Sicherheit sowie auf Angaben von Anbietern verlassen können.

Doch Vertrauen ist nicht einfach vorhanden. Vertrauen erfordert Transparenz. Der Verbraucheralltag – sei es als Konsument, als Kunde von Handwerkern, Telekommunikationsunternehmen oder Energieversorgern, als Bank- oder Versicherungskunde, als Bahn-, Fluggast oder Tourist oder beim Datenschutz – ist aber on- wie offline vielfältig, komplex und damit oftmals undurchschaubar geworden. Umso mehr müssen Informationen über Vertrags- und Nutzungsbedingungen, Sicherheit und Haftung, Bezahlbarkeit usw. im richtigen Maß und verständlich vermittelt werden, damit Verbraucher eine fundierte Entscheidung treffen können.

Eine echte Entscheidung treffen zu können, setzt allerdings auch Wahlfreiheit voraus. Verbleibt Verbrauchern nur ein „Alles oder Nichts“, um ein Angebot nutzen zu können, fühlen sie sich gegenüber Anbietern, die ihnen damit ihre Geschäftsbedingungen diktieren, machtlos. Das Gefühl der Machtlosigkeit, welches zwingend mit einem Vertrauensverlust verbunden ist, entsteht zudem, wenn Verbraucher ihre Rechte nicht allein durchsetzen können.

Gehen Dinge schief oder werden Verbraucher von Unternehmen bewusst „über den Tisch gezogen“, stellt sich daher oftmals die Frage nach einem anbieterunabhängigen und kompetenten Rat und einem wirksamen Rechtsschutz.

Das unabhängige und kompetente Beratungsangebot der Verbraucherzentrale

Die Verbraucherzentrale hat auch im Jahr 2017 viele tausend 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 un-

berechtigter Forderungen. In über 309 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.

Schnelles Internet – wenn Werbung und Vertrag nicht halten, was sie versprechen

Wenn Verbraucher zur Ausführung von Telekommunikationsdienstleistungen bei der Verbraucherzentrale Rat suchten, betraf das oft die Frage: Was tun, wenn die in der Werbung und im Vertrag versprochene Bandbreite nicht erreicht wird?

In Reaktion auf die umstrittenen „bis zu“-Angaben der Internetanbieter, müssen sie seit dem 1. Juni 2017 nach der Telekommunikations-Transparenzverordnung (TKTransparenzV) die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende und die maximale Datenübertragungsrate für Download und Upload angeben. Konkrete Rechte, wenn die Angaben nicht passen (wie einen Anspruch auf einen Wechsel in einen günstigeren Tarif, auf Minderung des bisherigen Tarifes oder ein Sonderkündigungsrecht) enthält die TKTransparenzV jedoch nicht. Dennoch müssen sich Verbraucher nicht mit einem langsamen Internet zufriedengeben. Ein Breitband-Geschwindigkeitstest der Bundesnetzagentur steht für Jedermann zur Verfügung, kann für Klarheit und Beweis sorgen. Ist danach der Internetanschluss wesentlich langsamer als beworben, sollte der Anbieter schriftlich mit Fristsetzung zum Nachbessern aufgefordert werden, so der Rat der Verbraucherzentrale. Ändert sich nach wiederholter Aufforderung nichts, kann nach Rechtsprechung einiger Amtsgerichte fristlos gekündigt werden. Höchstrichterliche Rechtsprechung gibt es dazu allerdings noch nicht. Verlieren Verbraucher vor Gericht, müssen sie dann die Kosten des Verfahrens tragen.

Diesel – manipulierte Abgassoftware

Drohende Fahrverbote und Wertminderungen für Besitzer von Dieselfahrzeugen und viele Fragen rund um manipulierte Abgassoftware, mögliche Nachrüstungen und deren Folgen beschäftigten betroffene Verbraucher. Insbesondere der Verzicht von VW, die Einrede

der Verjährung lediglich bis zum 31.12.2017 nicht zu erheben, aber gleichzeitig keine Garantie dafür zu übernehmen, dass durch die angebotene (und wegen der angedrohten Stilllegung zwingende) Nachrüstung keine Folgeschäden am Fahrzeug entstehen, setzte die betroffenen Verbraucher besonders unter Druck.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt unterstützte die Verbraucher mit einem umfassenden Beratungsangebot über ihre Rechte gegenüber Händlern und Herstellern sowie über Erfolgsaussichten individueller Klagen angesichts der wachsenden und damit unübersichtlich werdenden und oftmals divergierenden Rechtsprechung.

Insolvenz Energieanbieter Care-Energy – fragwürdige Nachforderungen

Der Name sollte Programm sein. Mit niedrigen Preisen, Ökostrom bis hin zu kombinierten Ökotarifen mit Vertrieb und Installation von Solaranlagen sowie Sozialtarifen und -projekten warb der unter der Marke „Care-Energy“ agierende Energieanbieter um das Vertrauen der Verbraucher als Kunden.

Letztlich basierte das Geschäftsmodell mehr oder weniger auf nicht abgeführten EEG-Umlagen und einem undurchsichtigen Firmengeflecht. Letzteres wurde den ehemaligen Kunden zum Verhängnis. Schon seit dem 28.06.2016 konnte die Care-Energy AG die Kunden auch in Sachsen-Anhalt nicht mehr mit Strom und Gas beliefern, nachdem die dazu notwendigen Verträge mit den Netzbetreibern gekündigt wurden. Seitdem werden die nunmehr ehemaligen Kunden mit fragwürdigen Nachforderungen konfrontiert. Daran änderten auch die Insolvenzen der verflochtenen Firmen nichts. Im Gegenteil, verschiedene Insolvenzverwalter fordern viele ehemalige Kunden massiv über Inkassounternehmen zu Nachzahlungen auf. So betraf in 2017 ein erheblicher Anteil der Anfragen von Verbrauchern an die Verbraucherzentrale zu „Rechnungstellung und Inkasso“ die Überprüfung gerade dieser Nachforderungen.

In der weit überwiegenden Mehrzahl der überprüften Fälle stellte die Verbraucherzentrale fest, dass zum Teil Abschlagszahlungen der Verbraucher nicht berücksichtigt wurden, vor allem aber, dass Verbraucher in der Regel sogar mehr an Care-Energy bezahlt hatten, als sie tatsächlich Energie bezogen haben. Statt Geld zurückzuerhalten, verlangen die Insolvenzverwalter un-

ter Berufung auf eine vermeintliche Versorgung durch verschiedene Care-Energy-Firmen noch zusätzliches Geld vom Verbraucher. Gerade hier bestehen aber nach Auffassung der Verbraucherzentrale erhebliche Zweifel, ob die Insolvenzverwalter überhaupt Forderungen für genau die fordernde der zahlreichen Care-Energy-Firmen jeweils geltend machen dürfen. Die Verbraucherzentrale ermutigte deshalb Verbraucher sich nicht unter Druck setzen zu lassen und die Nachforderungen nicht ungeprüft zu bezahlen.

Die Verbraucherzentrale hilft die individuellen Forderungen zu überprüfen und begründet zurückzuweisen. Zur Klärung der grundsätzlichen Fragen und wegen der Betroffenheit so vieler Verbraucher hat die Verbraucherzentrale die Rechtsvertretung einzelner Verbraucher übernommen. Im Rahmen dessen hat sie die Nachforderungen zurückgewiesen und anstelle dessen, die aus Sicht der Verbraucherzentrale geleisteten Überzahlungen der Verbraucher zur Insolvenztabelle angemeldet, um im zu erwartenden Fall des Bestreitens der Insolvenzverwalter Feststellungsklage erheben zu können. Der Versuch, die offenen Fragen direkt mit dem Insolvenzverwalter der Care-Energy AG und Care-Energy Management zu klären, blieb erfolglos. Der Insolvenzverwalter antwortete auf die mehrfach erbetene Stellungnahme nicht.



Rechtsdurchsetzung

Die genannten Beispiele zeigen eindrucksvoll, dass es für die meisten Verbraucher eine große, oft unüberwindbare Hürde darstellt, ihre Rechte individuell gegen rechtsverletzende Unternehmen durchzusetzen. Wer traut sich schon als Privatperson gegen ein Unternehmen – erst recht gegen einen Konzern wie VW – rechtlich oder gar gerichtlich zu Felde zu ziehen?

4 | Verbraucherrecht

Der zeitliche Aufwand und ein hohes finanzielles Risiko sprechen aus Sicht der Verbraucher meistens gegen eine gerichtliche Klärung, insbesondere wenn der Schaden – wie in den meisten Fällen von Care-Energy nicht unerträglich hoch ist. In der Konsequenz bleiben solche sogenannten Streu- und Massenschäden, bei denen eine Vielzahl von Verbrauchern in gleicher oder gleichartiger Weise betroffen sind, der Einzelne jedoch einen zum Prozessrisiko wertmäßig kleinen Schaden erleidet, folgenlos.

Die Verbandsklage der Verbraucherzentralen, mit der sie stellvertretend für die Verbraucher klagen kann, ist deshalb seit vielen Jahren ein unverzichtbares Instrument des rechtlichen Verbraucherschutzes, um die Rechte der Verbraucher zu verteidigen und um wettbewerbswidriges und verbraucherbenachteiligendes Verhalten von Unternehmen gerichtlich einstellen und unterbinden zu können.

Ihr Anwendungsbereich, d. h. die Fälle, in denen die Verbraucherzentralen stellvertretend für alle Verbraucher klagen dürfen, gewährleistet – wie die genannten Beispiele VW und Care-Energy, aber auch die nachfolgend beschriebenen Verfahren rund um die Kündigung von Prämiensparverträgen durch Sparkassen in Sachsen-Anhalt belegen – keinen lückenlosen kollektiven Verbraucherschutz. Die Musterfeststellungsklage muss deshalb zwingend kommen.

Worauf darf ein Sparer vertrauen?

Sehr viele Sparer mit einem sogenannten Prämiensparvertrag suchten im vergangenen Jahr Rat bei der Verbraucherzentrale, weil ihnen der Sparvertrag gekündigt oder die Kündigung in Aussicht gestellt wurde.

Beim Prämiensparen wird neben einer variablen Grundverzinsung jährlich ein Bonus auf die monatlich einzuzahlenden Sparraten gezahlt. Dieser Bonus wird umso höher, je länger der Sparvertrag läuft. Er beginnt in der Regel im dritten Sparjahr mit nur drei Prozent der Jahressparbeiträge, steigt langsam über die Zeit und kann laut der Verträge „nach dem 15. Sparjahr“ 50 Prozent erreichen. D. h. ein Sparer, der eisern monatlich 100 Euro einzahlt, bekommt am Ende des dritten Sparjahres erstmalig einen Bonus in Höhe von 36 Euro und ab dem 15. Sparjahr 600 Euro. Das soll nach den Angaben in Werbeflyern, mit denen die Prämiensparverträge beworben wurden „bis zu 25 Jahre Laufzeit“ möglich sein, so dass der höchste Bonus maximal 10mal bean-

sprucht werden kann. Doch davon wollen einige Sparkassen heute nichts mehr wissen.

So hat die Sparkasse Stendal ihre Verträge nach dem 15. Sparjahr und damit nach erstmaligem Erreichen der höchsten Prämienstufe sowie ältere Verträge gekündigt, ebenso die Harzsparkasse zum Ende des vergangenen Jahres. Die Saalesparkasse hatte Kündigungen von Prämiensparverträgen Ende 2017 zunächst in Aussicht gestellt. Dass es anders geht, zeigt die Zusage des ehemaligen Vorstandsvorsitzenden der Sparkasse Magdeburg in der Volksstimme vom 19. Dezember des vergangenen Jahres: „Wir haben gesagt, unsere Verträge laufen maximal 25 Jahre. Daran halten wir uns.“

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale wird mit vorzeitigen Kündigungen der wirtschaftliche Effekt der vereinbarten Bonusstaffel zunichtegemacht, der mit dem Prämiensparvertrag bezweckte Erfolg vereitelt und die berechtigten Kundenerwartungen grundlegend enttäuscht. Mit der Bonusstaffel und der ausgelobten Möglichkeit 25 Jahre sparen zu können, sind die Sparverträge als klassische Vorsorgeverträge ausgelegt und wurden als solche auch von den Verbrauchern abgeschlossen.

Gerade Kündigungen im 15. Sparjahr wirken sich erheblich zu Lasten der Verbraucher aus. Die variable Grundverzinsung bewirkt, dass der Zinsertrag des Sparguthabens seit Jahren gegen Null tendiert und das von den Sparern eingegangene Risiko zu ihren Lasten voll durchschlägt und nur der Bonus verbleibt, den man in lukrativer Höhe jedoch erst nach mehr als einem Jahrzehnt tapfer durchgehaltenen Sparens erreichen kann. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt streitet deshalb vor Gericht für die betroffenen Verbraucher, geht es hier doch gleichzeitig um die grundsätzliche Frage: Worauf kann ein Verbraucher eigentlich vertrauen, wenn er sein Geld anlegt. Dürfen Verbraucher einer Aussage in einem Werbeflyer, wie hier „bis zu 25 Jahre Laufzeit“ vertrauen oder müssen sie befürchten, dass die Sparkasse lange nach Vertragsschluss sagen darf, das war doch nur eine unverbindliche Werbung?

Zwei Verfahren vor dem Amtsgericht Stendal (Urteile vom 19.12.2017 – gerichtliche Az. 3 C 562/17 und 3 C 532/17), in denen die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt die klagenden Verbraucher unterstützt, gaben Ende des vergangenen Jahres Prämiensparern Hoff-



Infoveranstaltung zu Kündigungen der Saalesparkasse

nung. Der urteilende Richter am Amtsgericht Stendal war im Verhandlungstermin ebenfalls der Auffassung, dass die Prämiensparverträge von der Sparkasse als langfristige Anlage angeboten wurden. Letztlich musste er jedoch nicht über diese Frage entscheiden, da die Kündigungen in den zu entscheidenden Verfahren schon deshalb unwirksam waren, weil die Sparkasse Stendal die Kündigung der Sparverträge der Kläger bereits im Dezember 2016 ausgesprochen hat, aber erst zu einem Kündigungstermin im Jahr 2018 bzw. 2019. Das sind nach Einschätzung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt keine Einzelfälle. Der Verbraucherzentrale liegen Beschwerden von Verbrauchern vor, in denen die Sparkasse Stendal Anfang Dezember 2016 zu Terminen im Jahr 2021 gekündigt hat.

Das Engagement der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bewirkte hier schon sichtbar positive Effekte für die Sparer mit Prämiensparverträgen. Die Sparkasse Anhalt-Bitterfeld hatte im Dezember 2015 auch ca. 2.200 Prämiensparverträge gekündigt, allerdings zum Teil schon vor Erreichen des höchsten Bonus bzw. vor Erreichen einer Laufzeit von 15 Jahren. Die Verbraucherzentrale hat dagegen geklagt. Das Landgericht Dessau (Urteil vom 15.11.2016 – 4 O 106/16) und das Oberlandesgericht Naumburg (Urteil vom 18.04.2017 – 9 U 90/16) haben jedoch die Auffassung vertreten, dass die Verbraucherzentrale hier selbst nicht klagen dürfe, vielmehr müssten die betroffenen Sparer jeder für sich allein den Klageweg bestreiten. In der Sache selbst, also ob und ggf. wann die Prämiensparverträge von den Sparkassen gekündigt werden dürfen, wurde nicht entschieden. Mit einer Musterfeststellungsklage wäre das ohne Zweifel möglich. Da die Einführung einer Musterfeststellungsklage aber wahrscheinlich noch in weiter Ferne liegt, streitet die Verbraucherzentrale Sachsen-

Anhalt mit der Sparkasse Anhalt-Bitterfeld derzeit vor dem Bundesgerichtshof in Karlsruhe (gerichtliches Az. I ZR 93/17).

Gegen die Urteile des Amtsgerichts Stendal hat die Sparkasse Stendal Anfang 2018 (unter den gerichtlichen Az. 22 S 13/18 und 22 S 14/18) Berufung erhoben. Sie sind somit nicht rechtskräftig geworden.

Daneben unterstützt die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt eine Gruppe von Klägern, die sich gemeinschaftlich vor dem Landgericht Stendal gegen die Kündigungen ihrer Prämiensparverträge durch die Kreissparkasse Stendal wehren (gerichtliches Az. 21 O 197/17). Darüber hinaus informierte die Verbraucherzentrale betroffene Sparer über Presse, Rundfunk, die eigene Internetseite sowie in Informationsveranstaltungen und nicht zuletzt in vielen persönlichen Beratungsgesprächen über aktuelle und individuelle Erfolgsaussichten und Prozessrisiken, um sich gegebenenfalls einzeln gegen eine Kündigung sowohl gerichtlich als auch außergerichtlich wehren zu können. Die Verbraucherzentrale hilft zudem bei der Bewertung von Angeboten, die den Verbrauchern von den Sparkassen alternativ zur Fortführung der Prämiensparverträge, respektive alternativ zur Kündigung nahegelegt werden.

Single- und Freizeitclub Julie Eisleben hat seine Berufung zurückgenommen

Eine Untersuchung des Digitalen Marktwächters der Verbraucherzentralen im vergangenen Jahr ergab, dass sage und schreibe 187 der untersuchten Online-Dating-Portale Fake-Profil einsetzen, so dass sich die Nutzer dann nicht sicher sein können, dass sie mit echten Privatpersonen flirten. Doch der Verbraucher, der meint, das sei eine Erscheinung des anonymen Internets und er könne stattdessen einer Annonce in der örtlichen, noch analogen Zeitung trauen, irrt.

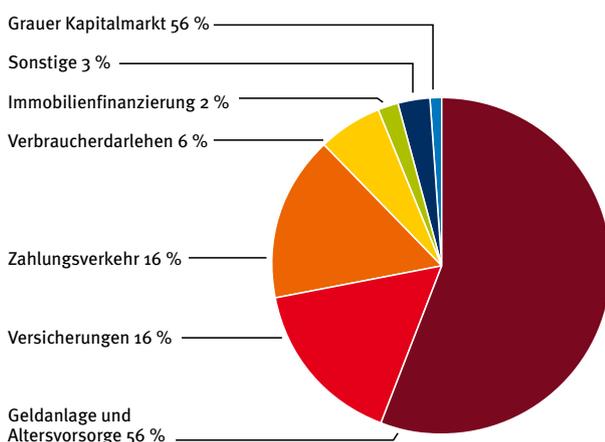
1 Gisela, Ende 70, Witwe, Tierärztin in Rente, ich hoffe, dass ein netter, älterer Mann, der auch so einsam ist wie ich, diese Anzeige liest und den Mut hat sich zu melden. Bin noch nicht sehr lange verwitwet, aber ich halte das Alleinsein keinen Tag länger aus. Wäre es denn nicht auch für Sie schön wieder eine Partnerin zu haben, die an guten wie an schlechten Tagen zu Ihnen steht, Sie im Haushalt unterstützt und mit der Sie über alles reden können? Ich bin eine ganz liebe Frau, noch flink auf den Beinen, gepflegt, bin eine gute Autofahrerin und Köchin, keine Reiselante, liebe Gartenarbeit und werde meistens viel jünger geschätzt. Wenn wir uns gut verstehen und Sie es wünschen, würde ich auch mein Haus verkaufen und zu Ihnen ziehen. Wir könnten dann sehr gut von dem Geld gemeinsam leben. Mir ist es egal, ob Sie schlank oder kräftig sind, auch eine minimale Behinderung würde mich nicht stören, für mich sind die inneren Werte entscheidend. Bitte melden Sie sich, denn durch Zufall treffen wir uns nie. Tel. (0345) 9599... oder Post an ... GmbH, ...
 ...; Nr. 12050...

6 | Verbraucherrecht

Immer wieder berichten Verbraucher der Verbraucherzentrale darüber, dass sie auf eine individuell gestaltete (wie die dargestellte, der Verbraucherzentrale von einem Verbraucher überlassene) Partnersuchanzeige in der Presse geantwortet haben. Unter der angegebenen und angerufenen Telefonnummer meldete sich aber nicht die vermeintlich suchende Person, sondern ein Mitarbeiter eines Single- und Freizeitclubs. Es wird ein Termin für einen Hausbesuch vereinbart und letztlich – immer noch im Glauben dadurch die annonciierende Person kennenzulernen und damit der Einsamkeit entfliehen zu können – ein Aufnahmeantrag für die Mitgliedschaft im Club unterschrieben, die nicht selten einen vierstelligen Eurobetrag kostet. So schnell der Vertrag zumeist unter Zeitdruck unterschrieben wird, wird er ebenso schnell wieder bereut.

Das Widerrufsrecht von Verbrauchern bei Verträgen, die „außerhalb von Geschäftsräumen“ insbesondere an der Haustür oder gar in der Wohnung von Verbrauchern geschlossen werden, gehört zu den effektivsten Verbraucherrechten. Gerade viele sogenannte Single- und Freizeitclubs versuchen es deshalb immer wieder zu umgehen, und für sich eine der wenigen engen gesetzlichen Ausnahmen in Anspruch zu nehmen. So auch der Single- und Freizeitclub Julie GmbH aus der Lutherstadt Eisleben, der Verbraucher, die einen derartigen Aufnahmeantrag unterschrieben haben, vor Unterschriftsleistung nicht über das ihnen gesetzlich zustehende Widerrufsrecht informiert hatte. Das Landgericht Halle hat der Single- und Freizeitclub Julie GmbH Eisleben auf die Klage der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mit Urteil vom 03.01.2017 – Az. 4 O 110/16 dieses rechtswidrige verbraucherbenachteiligende Verhalten untersagt. Die Single- und Freizeitclub Julie GmbH Eisleben hat ihre Berufung gegen das Urteil im Termin zur mündlichen Verhandlung wegen fehlender Erfolgsaussichten zurückgenommen (gerichtliches Az. 10 U 5/17).

Marktwächter Finanzen – weitergeleitete Problemfälle



Marktwächter für Finanzen, digitale Welt und Energiemarkt

Für die verbraucherorientierte Marktbeobachtung haben sich bereits seit 2015 die Frühwarnnetzwerke „Finanzen“ und „Digitale Welt“ als sinnvolles Instrument des Verbraucherschutzes bewährt. Hierbei werden auffällige Beratungsfälle aus allen Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer gemeldet und analysiert, um Missstände früh zu erkennen, auf Fehlentwicklungen aufmerksam zu machen und Schaden von Verbrauchern abzuwenden. Im Berichtszeitraum hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt insgesamt 612 Fälle an das Frühwarnnetzwerk weitergeleitet. Davon betrafen 361 Fälle das Frühwarnnetzwerk „Digitale Welt“ und 251 Vorgänge waren dem Frühwarnnetzwerk „Finanzen“ zuzuordnen.

Auch der Energiemarkt ist komplex und undurchsichtig und stellt für Verbraucher besondere Herausforderungen dar. Wie bereits für den Finanzmarkt und den Markt der digitalen Welt erfolgreich geschehen, soll in Zukunft für den Energiemarkt ebenfalls ein Marktwächter etabliert werden. Im August 2017 wurde mit dem Aufbau eines bundesweiten Energiemarktwächters begonnen. In den einzelnen Aufbaugruppen werden derzeit konkrete Probleme am Strom-, Gas- und Fernwärmemarkt untersucht, sowie eine Fehlerstatistik von Heizkostenabrechnungen erstellt.

Die komplizierten Angebote und Vertragskonstruktionen sowie die oft intransparenten Preis- und Tarifgestaltungen in allen drei Marktwächterbereichen sind für die meisten Verbraucher undurchschaubar. So werden immer wieder Verträge abgeschlossen, die nicht zur persönlichen Situation passen, eine wirtschaftliche Benachteiligung darstellen oder gar zu hohen finanziellen Verlusten führen. Aus den Anfragen und Beschwerden von Verbrauchern erfassen die Verbraucherzentralen gehäuft auftretende bzw. fragwürdige oder gesetzwidrige Geschäftsmodelle und Vertriebspraktiken. Lassen sich daraus Fehlentwicklungen am Markt ableiten, informieren die Marktwächter die zuständigen Aufsichtsbehörden, wie beispielsweise die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) oder die Bundesnetzagentur (BNetzA), Politiker, Anbieter und die Öffentlichkeit über ihre Ergebnisse und sprechen Warnhinweise aus.

Für den Marktwächter Finanzen beobachtete und analysierte die Verbraucherzentrale auch im Jahr 2017 den

Finanzmarkt in Sachsen-Anhalt aus Sicht der Verbraucher. Häufig sind die Probleme, mit denen die Verbraucher Rat suchten, keine Einzelfälle. Durch eine systematische Erfassung dieser Einzelfälle, können Tendenzen und Entwicklungen am Markt besser und schneller erkannt werden. Insgesamt wurden im Jahr 2017 an den Marktwächter Finanzen 251 Fälle gemeldet. Der Großteil der gemeldeten Fälle ist dem Bereich der Geldanlage und Altersvorsorge zuzurechnen. Hierbei kam es besonders häufig zu Beschwerden wegen der Kündigung oder Kündigungsandrohung von Banksparplänen und über Bausparverträge, die als Sparverträge abgeschlossen wurden.

Im Rahmen des Marktwächters Finanzen führen die Verbraucherzentralen Untersuchungen sowie Umfragen durch. 2017 beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt an den Sonderuntersuchungen: Angabe des Effektivzinssatzes nach Umsetzung der EU-Wohnimmobilienkreditrichtlinie, Kündigung langfristiger Sparverträge durch die Anbieter sowie Tarifwechsel in der privaten Krankenversicherung.

Die daraus gewonnenen Erkenntnisse werden an Aufsichtsbehörden aber auch an gesetzgebende Organe weitergegeben. Gleichzeitig werden sie Verbrauchern aufbereitet zur Information zur Verfügung gestellt.

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

So hatte sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in der Vergangenheit zum Beispiel an der Sonderuntersuchung „Rechtsberatung im Grauen Kapitalmarkt“ betei-

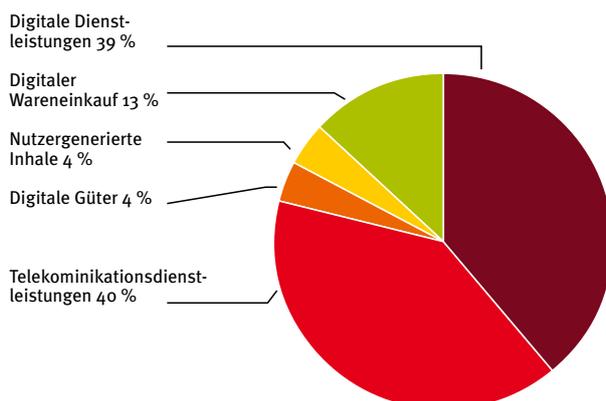
ligt. Die umfangreichen Informationen und Erkenntnisse wurden im Jahr 2017 u. a. in einem über 30-seitigen Dossier und in einem Faktenblatt veröffentlicht.

Auch in diesem Jahr beteiligte sich die Verbraucherzentrale aktiv an dem Frühwarnsystem der Marktwächter Digitale Welt. Die gewonnenen Erkenntnisse und Fehlentwicklungen sowie Missstände wurden vordergründig durch die persönlichen Beratungsgespräche in allen Beratungsstellen, Telefon- und Onlineberatungen zusammengefasst und ausgewertet. Es erfolgte hierbei eine kontinuierliche Sammlung und Auswertung von auffälligen Fällen, so dass Fehlentwicklungen auf dem Markt schnell erkannt werden konnten. Aber auch die durchgeführten Sonderuntersuchungen des Marktwächters Digitale Welt lassen Problemfelder in den einzelnen Sparten erkennen, in denen die Verbraucherzentralen reagieren, Gespräche mit Anbietern aufnehmen und somit den Verbraucherschutz polarisieren.

Im Jahr 2017 hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt insgesamt 360 Fälle an den Marktwächter Digitale Welt gemeldet. Auffällig dabei sind Probleme im Bereich Telekommunikation und digitale Dienstleistungen. Sei es der Wechsel zu einem anderen Telefonanbieter, der Umzug oder aber auch die versuchte Kundenrückgewinnung des Anbieters bei Kündigung durch den Verbraucher, bei denen Auffälligkeiten und Missstände zu verzeichnen waren. Der Ticketkauf auf Online-Plattformen sowie die Nutzung von Dating-Portalen lassen Gesetzeswidrigkeiten aber auch sogenannte „Schwarze Schafe“ auf dem Onlinemarkt erkennen.

Zudem beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt an Sonderuntersuchungen des Digitalen Marktwächters: Auffällige Vertriebsstrategien im Telekommunikationsmarkt und Online-Dating. Die Auswertung der Beschwerden zeigte untergeschobene Verträge im Telekommunikationsbereich, Abo-Fallen bei Single- und Erotikportalen aber auch Fake-Profile, die den Verbraucher zu hohen Ausgaben verleiten sollen. Mit dem Marktwächter Digitale Welt unterstützen die Verbraucherzentralen Aufsichts- und Regulierungsbehörden, wie zum Beispiel die Bundesnetzagentur (BNetzA) bei ihrer Arbeit. Die gewonnenen Erkenntnisse und Informationen fließen darüber hinaus direkt in die Verbraucherberatung, außergerichtliche Rechtsvertretung sowie in Vorträge und Veranstaltungen ein – und kommen so Verbrauchern unmittelbar zu Gute.

Marktwächter Digitale Welt – Schwerpunktfälle



8 | Verbraucherrecht

In dem Aufbau-Energiemarktwächter, der zunächst bis zum 31.08.2018 befristet ist, koordiniert der Verbraucherzentrale Bundesverband mit den Verbraucherzentralen der Bundesländer die Marktbeobachtung auf dem Energiesektor. Die inhaltliche Arbeit liegt dabei bei den teilnehmenden Verbraucherzentralen.

Zunächst bearbeiten die Verbraucherzentralen in den sogenannten Aufbaugruppen drei Themenbereiche: Strom- und Gasmarkt, Fernwärmemarkt sowie Heizkostenabrechnungen und Monopol von Ablesediensten.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligt sich an der Untersuchung des Strom- und Gasmarktes. Die erste Untersuchung dieser Aufbaugruppe widmet sich dem ungewollten Anbieterwechsel. Dieses Thema wurde gewählt, da die Beratungsstellen vor Ort von vielen Verbrauchern aufgesucht werden, die ungewollt ihren Strom- oder Gasanbieter gewechselt haben. Anfang 2018 werden dazu eine repräsentative Bevölkerungsumfrage, eine Beraterumfrage in den Beratungsstellen bundesweit sowie ein Verbraucheraufruf auf der Homepage der Marktwächter starten. Diese Erhebungen sollen helfen, belastbare Zahlen zu dem verbreiteten Problem des ungewollten Wechsels zu liefern. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt war am Entwurf der qualifizierten Beraterbefragung und an der Erarbeitung des Verbraucheraufrufes beteiligt und wird einen Beitrag zur rechtlichen Bewertung der Erhebungen leisten.

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Im Jahr 2017 war das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderte Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ ein Schwerpunkt der Informations- und Aufklärungsarbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Die Mittel für dieses Projekt werden von Bund und Land erstmalig für einen Förderzeitraum von drei Jahren zur Verfügung gestellt.

Das Projekt führt aktionsorientierte Informations- und Präventionsmaßnahmen durch, die zielgruppenspezifisch und bundesweit zu aktuellen Themen des Verbraucherschutzes angelegt sind. In der gesamten Förderperiode vom 1. Januar 2017 bis 31. Dezember 2019 werden im Rahmen von Gemeinschaftsaktionen Maßnahmen zu den Themenkomplexen Verbraucherschutz für junge Leute, Auswirkungen und Umgang mit den neuen Pflege-Gesetzen und Verbraucherinformation zum Vertragsrecht und Verbraucherrechten umge-

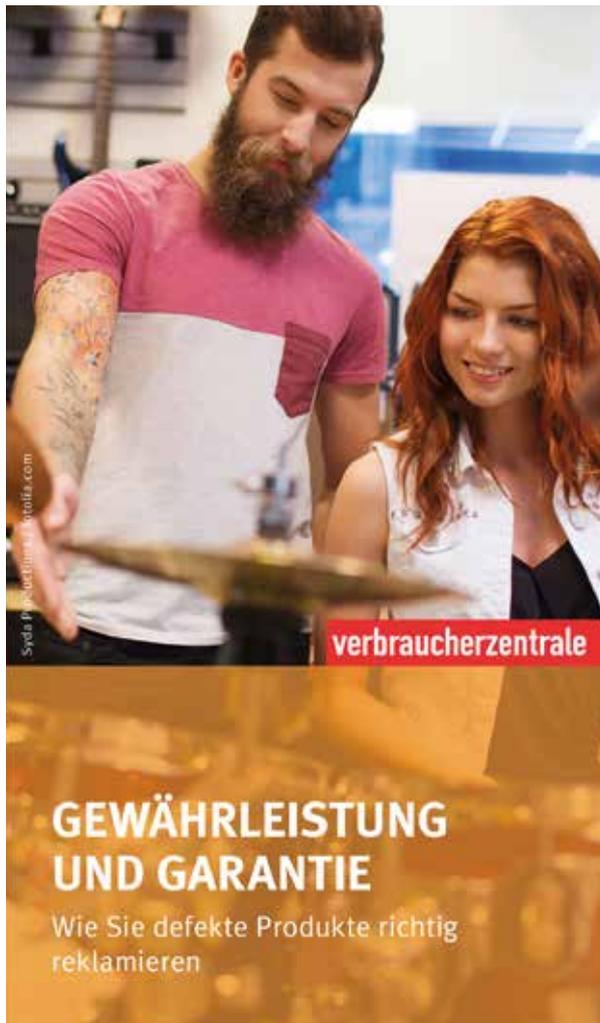


Aktion mit LKA-Mobil zum Thema Schlüsseldienste

setzt. Im Berichtszeitraum wurden entsprechend der aktuellen Problemstellungen der Verbraucher gezielt zu ausgewählten Themen Aktivitäten unter Beteiligung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt durchgeführt.

Abzocke durch Schlüsseldienste

In einem bundesweiten Marktcheck haben die Verbraucherzentralen in 2017 Preise für seriöse Schlüsseldienste erhoben, denn unseriöse Dienste werben häufig mit günstigen Preisen, verlangen vor Ort dann aber drei- bis vierstelligen Beträge. Die Zahl der Verbraucherbeschwerden zu unangemessenen und weit überhöhten Preisen in den Beratungsstellen war groß. Was hier von unseriösen Schlüsseldiensten betrieben wurde, war teilweise sogar betrügerisch und damit strafrechtlich relevant. Unseriöse Schlüsseldienste nutzten die Notsituation der Verbraucher aus und verlangten Wucherpreise, vereinzelt in vierstelliger Höhe. Wer die Rechnung nicht vor Ort sofort bezahlen wollte, wurde unter Druck gesetzt. Mit Hilfe des Marktchecks können sich Verbraucher nun ein besseres Bild davon machen, welche Preise in unserem Bundesland Sachsen-Anhalt angemessen sind. Um fragwürdigen Angeboten und überhöhten Preisen Einhalt zu gebieten, haben die Verbraucherzentralen auch eine Liste mit Tipps zum Umgang mit Schlüsseldiensten und einen Aufkleber „Ihre Schlüsseldienst-Notfall-Nummer“, der wichtige Tipps und die Telefonnummer eines seriösen Schlüsseldienstes vor Ort enthält und unter die Fußmatte geklebt werden kann, erstellt. Gemeinsam mit den Mitarbeitern des Präventionsmobils des Landeskriminalamtes wurden an vielen Standorten im Land Sachsen-Anhalt Verbraucher präventiv informiert, um Abzocker-Fälle durch Schlüsseldienste möglichst zu vermeiden.



Titelblatt „Gewährleistung und Garantie“

Gewährleistungsrechte werden nicht gewährt

Probleme von Verbrauchern bei der Durchsetzung von Gewährleistungsrechten sind im Berichtszeitraum ein Dauerbrenner gewesen. Gehen Smartphone, Kühlschrank oder Kaffeeautomat innerhalb von zwei Jahren kaputt, ist es nicht unwahrscheinlich, dass es bei der Reklamation zu Problemen kommt. Bei einer in 2017 durchgeführten bundesweiten Umfrage der Verbraucherzentralen gab mehr als die Hälfte der Befragten an, dass die fristgerechte Reklamation nicht reibungslos ablief oder ganz verweigert wurde. Insgesamt beteiligten sich 759 Verbraucher an der Umfrage. Die Ergebnisse sprachen eine deutliche Sprache: Mehr als die Hälfte der Befragten, die innerhalb der ersten sechs Monate einen Man-

gel feststellten, gaben Probleme bei der Durchsetzung ihrer Rechte an. Bei rund 20 Prozent der Betroffenen wurde die Reklamation komplett verweigert, obwohl sie das Recht auf Reparatur oder Ersatz hatten. Nur knapp 17 Prozent der Befragten konnten erreichen was ihnen zusteht: das defekte Produkt austauschen oder reparieren zu lassen bzw. den Kaufpreis zurückzuerhalten. Ein ähnliches Bild ergab sich, wenn der Mangel zwischen dem 7. und dem 24. Monat nach dem Kauf reklamiert wurde. Die Ergebnisse der Umfrage haben die Verbraucherzentralen dazu veranlasst, einen Info-Flyer „Gewährleistung und Garantie – Wie Sie defekte Produkte richtig reklamieren“ zu erstellen. Dieser informiert die Verbraucher über ihre Rechte und gibt Tipps für deren Durchsetzung. In zahlreichen Vorträgen – insbesondere vor Senioren und in den Beratungsstellen des Blinden- und Sehschwachenverbandes Sachsen-Anhalts wurde im Berichtszeitraum zum Thema Gewährleistungsrechte aufgeklärt und informiert.

Fake-Shops erkennen

Der Online-Kauf nimmt stetig zu und ist besonders bei jungen Verbrauchern beliebt. Bei der Online-Jagd nach Schnäppchen landen viele Verbraucher jedoch in sogenannten Fake-Shops. Sie bestellen dort Ware, die anschließend gar nicht oder nur in minderwertiger Qualität geliefert wird. Dabei haben die meisten Verbraucher bereits per Vorkasse bezahlt. Immer wieder beschwerten sich auch in 2017 Verbraucher darüber. Fake-Shops sind auf den ersten Blick schwer zu erkennen. Teilweise sind sie Kopien real existierender Websites, sie wirken seriös und lassen daher beim Käufer selten Zweifel an ihrer Echtheit aufkommen. Mit gut kopierten Produktbildern und Informationen aus dem Internet sowie einem professionellen Erscheinungsbild gewinnen Fake-Shops das Vertrauen der Online-Käufer und verleiten sie dadurch zum Kauf.

Ein weiteres Lockmittel ist der scheinbar besonders günstige Preis des gesuchten Produkts. Nach geleisteter Vorauszahlung wird nicht selten minderwertige Ware zu einem überhöhten Preis verschickt, mitunter wird das Produkt auch gar nicht geliefert. Oft täuschen die Händler sogar Lieferschwierigkeiten vor und vertrösten Betroffene, um diese daran zu hindern, weitere Schritte einzuleiten. Um aufzuklären und zu informieren, wie man Fake-Shops erkennen kann, erarbeiteten die Verbrau-

cherzentralen eine entsprechende Checkliste, die bei Aktionstagen der Beratungsstellen auf reges Interesse stieß. Um einen sehr großen Adressatenkreis zum Thema erreichen zu können, wurde die Checkliste auch in „einfacher Sprache“ aufgelegt und als interaktive Grafik auf der Homepage der Verbraucherzentrale eingerichtet.

Private Pflegezusatzversicherung – Notwendig und sinnvoll?

Die Leistungen der gesetzlichen Pflegepflichtversicherung sind je nach Ausmaß der Pflegebedürftigkeit auf Höchstbeträge beschränkt. Die tatsächlichen Kosten für die Pflege übersteigen diese Höchstbeträge oft deutlich. Versicherte müssen dann zur Finanzierung dieser Leistungen eigenes Einkommen und Vermögen einsetzen. Die gesetzliche Pflegepflichtversicherung stellt somit nur eine Teilkostenabsicherung dar. Bei Verbrauchern, die die verbleibenden Kosten nicht aus eigenem Einkommen oder Vermögen bezahlen können, übernimmt der zuständige Sozialhilfeträger die Kosten. Unter bestimmten Voraussetzungen können die Sozialhilfeträger wegen dieser Kosten Regress – sogenannter Elternunterhalt – bei den unterhaltspflichtigen Kindern der Pflegebedürftigen nehmen. Das ist ein Umstand, den insbesondere ältere Verbraucher unbedingt vermeiden wollen. Davon berichtete eine Vielzahl von Verbrauchern in den Beratungsstellen, die den Abschluss einer privaten Pflegezusatzversicherung beabsichtigten.

Die Notwendigkeit Sozialhilfe zu beantragen und damit ggf. die eigenen Kinder in die finanzielle „Haftung“ nehmen zu müssen, kann tatsächlich im Einzelfall durch eine private Pflegezusatzversicherung verhindert werden. Diese übernimmt entweder unmittelbar die durch die Pflegepflichtversicherung nicht abgedeckten Kosten einer professionellen Pflege (Pflegekostenversicherung) oder zahlt eine Rente (Pflegerentenversicherung) oder einen Geldbetrag (Pflegetagegeldversicherung), aus denen die nicht abgedeckten Kosten finanziert werden können.

Natürlich haben die Versicherer den Markt der Zusatzversicherungen für sich als Geschäftsfeld erkannt. Gerade Senioren werden mit Angeboten für Pflegezusatzversicherungen überhäuft. Nach den Erfahrungen aus der Beratung wird in der Werbung für diese Angebote bzw. von Versicherungsvertretern oder Maklern dabei

unterschwellig oft der Eindruck erweckt, ohne eine solche Zusatzversicherung sei im Fall der Pflegebedürftigkeit keine ausreichende bzw. nur eine schlechte Pflege möglich. Sollten die Pflegebedürftigen die Zusatzkosten nicht bezahlen können, müssten sie zudem damit rechnen, dass die Kinder für die Pflege aufkommen und sich deshalb massiv einschränken müssen.

Diese Aussagen haben Wirkung auf Verbraucher. Insofern war es im Berichtszeitraum vordringliche Aufgabe der Verbraucherzentrale Betroffene über den Leistungsumfang, die Risiken und Pflichten in geförderten und nicht geförderten Pflegezusatzversicherungen zu informieren. Da es sich hierbei um ein sehr komplexes Thema insbesondere für die Zielgruppe Senioren handelt – die oftmals wenig das Medium Internet nutzt – wurden federführend durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zwei Informationsmaterialien zum Thema erarbeitet. Insbesondere die Broschüre „Pflegezusatzversicherung – Einordnung, Fakten, Empfehlungen“ unterstützt Betroffene bei ihrer Entscheidungsfindung für oder gegen den Abschluss einer privaten Pflegezusatzversicherung.

Titelblatt „Pflegezusatzversicherung“



PFLEGEZUSATZ- VERSICHERUNG

Einordnung, Fakten, Empfehlungen

Junge Leute – Überleben im Verbraucheralltag

Das erste eigene Geld, Taschengeld oder selbst verdient, vermittelt Unabhängigkeit und Freiheit, auch ermöglicht es die Teilhabe an Konsum. Jugendliche können im Rahmen ihres Taschengeldes Kaufverträge abschließen, wissen aber häufig nicht, dass dies im Taschengeldparagraf geregelt ist und welche Schutzfunktionen dieser für sie beinhaltet. Auch sind Jugendlichen die grundlegenden Rechte und Pflichten beispielsweise aus Kaufverträgen häufig nicht bekannt.

Regeln beim Abschluss von Kaufverträgen im stationären Handel und im Internet, die Unterschiede zwischen Gewährleistung und Garantie, Widerrufsrechte, Vertragserfüllungspflichten sowie Haftungsfolgen bei nicht Einhalten von Verträgen: Mit dem Erwerb der Volljährigkeit stehen den jungen Erwachsenen auf einmal viele Möglichkeiten offen, sie sind voll geschäftsfähig, das heißt sie können selbstständig Verträge abschließen, zum Beispiel auch Kreditverträge. Die relevanten verbraucherrechtlichen Grundlagen hierfür sind jungen Erwachsenen häufig nicht bewusst, was leicht zu finanziellen Nachteilen führen kann.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat sich deshalb entschlossen ein Kartenspiel speziell für diese Zielgruppe zu erstellen – in Anlehnung an das vorhandene Kartenspiel für Erwachsene zu den Rechtsirrtümern im Verbraucheralltag. Dies soll die angesprochene Zielgruppe dabei unterstützen, die neue rechtliche Situation eines jungen Erwachsenen zu begreifen und die zunehmende Verantwortung für das eigene Leben bewältigen zu können. Mit Hilfe dieses Kartenspiels sollen Jugendlichen präventiv Wissen und Handlungsoptionen vermittelt werden. Ziel war die Stärkung der jungen Verbraucher in ihrer Selbstbestimmung beim Konsum. Insoweit wurde zu den Themen Taschengeldparagraf, Soziale Medien, Verträge, Geld und allgemeine Rechtsfragen ein Frage- und Antwortspektrum entwickelt, das auf eine spielerische Art und Weise Wissen vermitteln soll.

Kartenspiel „play or die dumb“ für junge Leute

10 Jahre Zweitmeinungsberatung: Beitrag zu mehr Transparenz beim Zahnersatz

Seit nunmehr zehn Jahren bieten die Verbraucherzentrale und die Kassenzahnärztliche Vereinigung (KZV) in Sachsen-Anhalt die Zweitmeinungsberatung Zahnersatz als gemeinsames Beratungsangebot für interessierte Verbraucher an. In dieser Zeit wurde die Beratung 1.596-mal in Anspruch genommen.

Das Beratungsangebot folgte vor zehn Jahren den Neuregelungen des Zahnersatz-Versorgungsmarktes durch die Einführung der Festzuschussregelung im Jahr 2005 und der Öffnung des Wettbewerbsrechtes für Zahnersatz durch das GKV-Wettbewerbsstärkungsgesetz im Jahr 2007, was zu einer gravierenden Unübersichtlichkeit des Versorgungsangebotes und damit zur Verunsicherung vieler Verbraucher geführt hat.

Angesichts der Vielzahl unterschiedlicher Versorgungsmöglichkeiten, die sich im optischen Erscheinungsbild, dem Tragekomfort, dem Behandlungsaufwand und vor allem in den Kosten deutlich unterscheiden, fühlt sich auch der mündigste Verbraucher nicht nur in zahnmedizinischer, sondern auch in finanzieller Hinsicht unsicher. Der Verbraucherzentrale war mit diesem Projekt wichtig, für Betroffene ein transparentes und unabhängiges Informations- und Beratungsangebot mit klaren Regeln in Sachen Zweitmeinung zu etablieren. Die Verbraucherschützer können dabei „nur“ den rechtlichen Teil liefern, im Rahmen der persönlichen Rechtsberatung Behandlungsverträge, vor allem Heil- und Kostenpläne bewerten.

Beraten wird zu Fragen der Gewährleistung und über den Sinn oder auch Unsinn von privaten Zahnzusatzversicherungen. Ein Zahnarztstuhl wurde und wird in den Verbraucherberatungsstellen nicht aufgestellt. Insoweit war und ist die Kooperation mit der Kassenzahnärztlichen Vereinigung des Landes Sachsen-Anhalt im Interesse der Patienten. Die Gutachterzahnärzte dürfen Patienten, die sie beraten haben, anschließend 2 Jahre nicht selbst behandeln. Damit ist gewährleistet, dass die Beratung neutral und damit unabhängig von etwaigen wirtschaftlichen Interessen erfolgt.

Bausparkassen versuchen Kunden aus lukrativen Altverträgen zu drängen

Auch im Jahr 2017 setzte sich der Trend fort, dass Bausparkassen mit verschiedenen Methoden versuchen, ihre Kunden aus lukrativen Altverträgen zu drängen. Im Rahmen von Änderungen der Allgemeinen Bedingungen für Bausparverträge (ABB) führten Anfang 2017 beispielsweise die Debeka Bausparkasse eine Servicepauschale und die LBS Landesbausparkasse Ost eine Kontogebühr ein. Dies nahm die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zum Anlass, betroffene Bausparer frühzeitig zu informieren und darauf hinzuweisen, den Änderungen der ABB schriftlich und nachweislich zu widersprechen. Dazu wurden eine Pressemitteilung und ein Musterbrief für Verbraucher erstellt.

Besonderen Beratungsbedarf gab es, nachdem die Aachener Bausparkasse Verbraucher angeschrieben hatte und sie vor die Wahl stellte, entweder einen Tarifwechsel (Vertragsanpassung) zugunsten eines Tarifes mit einem geringeren Guthabenzins anzunehmen oder sich den Bausparvertrag auszahlen zu lassen. Bei Nichtannahme des Angebotes wies die Bausparkasse darauf hin, dann gegebenenfalls den Vertrag zu kündigen. Hatten die Bausparer auf das Tarifwechselangebot nicht reagiert, wurden sie von der Aachener Bausparkasse erneut angeschrieben und der Bausparvertrag wegen Störung der Geschäftsgrundlagen (§ 313 BGB) gekündigt sowie ein Kündigungsrecht aus wichtigem Grund gemäß § 314 BGB behauptet. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale ist eine solche Kündigung unzulässig, weil die für eine solche Kündigung erforderliche Störung der Geschäftsgrundlage oder ein wichtiger Kündigungsgrund nicht vorliegen. Die Aachener Bausparkasse wurde deshalb vom Marktwächter-Team der Verbraucherzentralen abgemahnt. Da die Aachener Bausparkasse die geforderte Unterlassungserklärung nicht abgegeben hat, ist nun eine Verbandsklage durch den Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) beim Landgericht Aachen (Az. 41 O 51/17) anhängig, um die strittige Rechtsfrage zu klären.

Auch die Entscheidungen des Bundesgerichtshofes (BGH) vom 21.02.2017 (Az. XI ZR 272/16 und XI ZR 185/16) beschränkten die Kündigungsrechte der Bausparkassen dahingehend, dass Bausparverträge im Regelfall erst zehn Jahre nach Zuteilungsreife mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten durch die Bausparkasse gekündigt werden dürfen. Allerdings stellte

der BGH in der Urteilsbegründung klar, dass die Urteile nicht auf jeden Bausparvertrag anzuwenden sind. Wurde im Bausparvertrag vereinbart, dass nach Ablauf einer bestimmten Treuezeit ein (Zins-)Bonus gewährt werden soll, wird der Vertragszweck erst mit Erlangung des Bonus erreicht. Vorher beginnt die gesetzliche Zehn-Jahres-Frist nicht zu laufen.

Auf Grund dieser Rechtsprechung wurde eine Pressemitteilung verfasst. Gleichzeitig wurde Bausparern, deren Bausparvertrag gekündigt wurde empfohlen, die Kündigung von Verbraucherschützern auf Zulässigkeit überprüfen zu lassen.

Darüber hinaus informierte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt über den Wegfall der zusätzlichen Einlagensicherung bei privaten Bausparkassen ab März 2017. Seit diesem Zeitpunkt sind alle Guthaben von Bausparern zumindest immer noch über die gesetzliche Einlagensicherung bis zu 100.000 Euro abgesichert. Bausparer, deren Guthaben diese Summe übersteigt, müssen entweder die Unsicherheit in Kauf nehmen, dass darüber hinausgehende Beträge im Falle einer Pleite der Bausparkasse weg sind oder prüfen, welche Alternativen möglich sind.



Schaden durch Starkregen – Elementarschadenversicherung wichtiger denn je

Starkregen und Stürme führten 2017 auch in Sachsen-Anhalt zu vielen Schäden. Klimatische Veränderungen und die Zunahme von Unwetter haben wieder eindringlich gezeigt, dass zur Absicherung zumindest der individuellen Folgen entsprechender Versicherungsschutz notwendig ist. Zwar sind Schäden durch Sturm ab Windstärke 8 im Rahmen einer bestehenden Wohngebäude-, Hausrat- und Kaskoversicherung abgesichert. Schäden durch Witterungsniederschläge, Starkregen und Überschwemmung jedoch nur, wenn eine Elementarschadenversicherung abgeschlossen

wurde. Laut Schätzung des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft vom März 2017 sind im Land Sachsen-Anhalt jedoch nur 42 Prozent der Gebäude gegen Elementarschäden versichert. Um die Versicherungsdichte hierzulande zu erhöhen, informiert die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt schon seit Jahren zu dieser Thematik. Im Rahmen der persönlichen Versicherungsberatung wird die Wichtigkeit des Elementarschadenversicherungsschutzes immer wieder erläutert und der Verbraucher entsprechend aufgeklärt. Darüber hinaus werden regelmäßig Pressemitteilungen veröffentlicht und in anderen Medien auf den sinnvollen Versicherungsschutz hingewiesen.

Nachdem im Sommer 2017 insbesondere die Harzregion von Starkregen und Überschwemmungen betroffen war, hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt eine Beratungs-Hotline zu Versicherungsfragen geschaltet, zusätzliche Beratungsangebote unterbreitet und eine Informationsveranstaltung zum Versicherungsschutz bei Elementarschäden durchgeführt. Darüber hinaus bietet die Verbraucherzentrale allen Sachsen-Anhaltinern die Möglichkeit mittels einer Datenbank zu erfahren, ob und wie stark ihr eigenes Grundstück von Überschwemmungen betroffen ist und in welche Gefährdungskategorie es von der Versicherungswirtschaft eingestuft wird. Dies ist wichtig, um zu wissen, ob die Möglichkeit eines passenden Elementarschadenversicherungsschutzes besteht, denn immerhin 2,48 Prozent der Grundstücke in Sachsen-Anhalt sind in den risikoreichen Gefährdungsklassen 4 und 3 eingestuft.

Das hat besondere Bedeutung vor dem Hintergrund, dass derjenige, der sich nicht gegen Elementarschäden versichert hat, zukünftig nicht mehr in jedem Fall mit staatlicher Hilfe rechnen kann. Die Ministerpräsidenten der Länder haben sich Anfang Juni 2017 auf neue Regelungen für die Vergabe von Hilfsmitteln verständigt. Demnach soll nur noch derjenige mit staatlicher Unterstützung über sogenannte Soforthilfe rechnen können, der sich erfolglos um eine entsprechende Versicherung bemüht hat oder ihm diese nur zu wirtschaftlich unzumutbaren Bedingungen angeboten wurde. Dies zeigt, dass noch viel Informations-, Aufklärungs- und Beratungsbedarf erforderlich ist, um den Deckungsgrad mit der notwendigen Elementarschadenversicherung in Sachsen-Anhalt zu erhöhen. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wird diesen Prozess aktiv im Rahmen ihrer satzungsmäßigen Aufgaben wahrnehmen und unterstützen.

Weltverbrauchertag 2017

Der Weltverbrauchertag 2017 stand unter dem Motto „Sicher online bezahlen“ und stellte damit digitale Bezahlmöglichkeiten in den Fokus. Wie in den Jahren zuvor beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt am 15. März am Weltverbrauchertag. So wurden im Rahmen eines Webinars ein Online-Vortrag „Mobiler Payment – Funktionsweise, rechtliche Aspekte und Risiken“ angeboten und von zahlreichen Verbrauchern in Anspruch genommen. Dabei wurden die vielen Möglichkeiten des digitalen Bezahlers vorgestellt sowie Tipps zum sicheren Bezahlen und Hinweise, wie man sich beim Missbrauch von Zahlungsmitteln verhalten soll, gegeben. Außerdem konnten Verbraucher in einem Quiz ihr Wissen über mobiles Bezahlen testen.

Im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wurde zum Thema „Mobiles Bezahlen – so geht's“ ein Leporello erstellt, das die verschiedenen Verfahren, die für einen Bezahlvorgang notwendig sind beschreibt und was dabei zu beachten ist. Darüber hinaus beinhaltet das Leporello eine Checkliste zum mobilen Bezahlen, bei der anhand von Fragen die Auswahl und sichere Nutzung von mobilen Zahlungsdiensten erleichtert werden soll. Auch Tipps zum Handeln im Verlustfall wurden berücksichtigt. Wichtig ist den Verbraucherzentralen die technische Weiterentwicklung verbraucherfreundlich zu gestalten und vor Sicherheitsrisiken zu warnen.

Titelblatt „Mobiles Bezahlen“



MOBILES BEZAHLEN – SO GEHT'S

Alles Wichtige zu den neuen
Bezahlverfahren



Mit dem Mietwagen im Ausland unterwegs

Jedes Jahr verreisen viele Verbraucher ins Ausland. Einige Reisende wollen vor Ort unabhängig sein, um Land und Leute auf eigene Faust kennen zu lernen und buchen für ihre Touren einen Mietwagen. Um diesen Trend zu unterstützen, hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt für Mietwagen-Nutzer im Urlaub eine Verbraucherinformation erstellt.

Mit der richtigen Vorbereitung und Beachtung bestimmter Regeln, Hinweise und Tipps sind Reisende für die Mietwagen-Tour gut gewappnet. In der umfangreichen Zusammenstellung wird beleuchtet, wie ein Mietwagen gebucht werden kann, was bei Reservierung und Buchung zu berücksichtigen ist, welcher Versicherungsschutz und welche Tank- und Kilometerregelung sinnvoll ist, welche Zusatzleistungen und Extras angeboten werden, was bei der Abholung und Rückgabe des Mietwagens beachtet werden sollte. Auch Fragen zu Kautionsregelungen und zum Verhalten bei Unfall oder Diebstahl des Mietwagens werden beantwortet, um für diese Fälle gut vorbereitet zu sein.

Bankenentgelte und neue Kontomodelle

Die andauernde Niedrigzinsphase führte auch im Jahr 2017 dazu, dass verschiedene Banken und Sparkassen neue Entgelte einführten bzw. erhöhten, um zusätzliche Einnahmequellen zu erschließen. So gab es einige Kreditinstitute, die für die Anlage eines bestimmten Anlagebetrages Negativzinsen berechnen wollten. Auch die Einführung neuer Kontomodelle war mehrfach Inhalt von Beratungsgesprächen mit betroffenen Verbrauchern.

Dabei ging es darum zu prüfen, ob die gesetzlichen Vorgaben zur Änderung des Girokontoentgeltes zum angekündigten Zeitpunkt erfüllt wurden. Selbst wenn die Entgelterhöhung zulässig war, wurde im Beratungsverlauf über mögliche Alternativen gesprochen und dem Verbraucher von der Verbraucherzentrale Tipps und Hinweise dazu gegeben, wie ein Kontowechsel erfolgen kann. Insbesondere ging es dabei um die gesetzliche Regelung zur Kontowechselhilfe. Ergänzt wurde das Beratungsangebot um verschiedene Artikel rund um das Thema Girokonto.

Finanzkompetenz junger Leute

Im Jahr 2017 hat sich die Verbraucherzentrale weiterhin mit der Thematik „Finanzkompetenz junger Leute“ auseinandergesetzt. Dabei ging es beispielsweise um den bewussten Umgang mit dem Geld und neue Bezahlmethoden. So wurde in verschiedenen Schulen die sogenannte „Schüler-Banktour“ durchgeführt, bei der die Schüler nicht nur die Kriterien für die Auswahl eines für sie passenden Girokontos kennenlernen, sondern auch erfahren, wie sie sich fundiert informieren können. In Gesprächen mit Banken lernten sie zwischen Beratung und Verkauf zu unterscheiden, mehrere Angebote zu vergleichen und verschiedene Informationsquellen auszuwerten. Im letzten Teil der „Schüler-Banktour“ erfolgte im Rahmen einer gemeinsamen Schulveranstaltung mit Schülern und einem Berater der Verbraucherzentrale eine Präsentation der von den Schülern gewonnenen Ergebnisse und es wurde über die vielfältige Arbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt informiert.

Kredit gesucht, in die Falle getappt

Seit vielen Jahren beschäftigt das Thema unseriöse Kreditvermittlung die Beratungspraxis der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. So auch im Jahr 2017. Auf der Suche nach einem „Schufa-freien Kredit“ geraten insbesondere einkommensschwache Verbraucher im Internet, zunehmend aber auch Flüchtlinge über soziale Netzwerke an unseriöse Anbieter und lassen sich von deren Werbeversprechen locken. In der Hoffnung selbst bei negativer Bonität einen Kredit zu erhalten, lassen sich die betroffenen Verbraucher auf solche Angebote ein, die im Ergebnis nicht zur Gewährung eines Kredites, sondern nur zu zusätzlichen Kosten führen. Entweder wurde eine kostenpflichtige Finanzsanie- rung angeboten, eine Prepaid-Kreditkarte ohne Kreditrahmen vermittelt oder eine Clubmitgliedschaft mit weiteren Verträgen abgeschlossen. Die dadurch entstandenen Kosten beliefen sich nicht selten im unteren dreistelligen Eurobereich.

Einige Vertragskonstruktionen sind so gestaltet, dass ein Antrag auf Kreditvermittlung nur abgegeben werden kann, wenn kostenpflichtig eine Prepaid-, also eine auf Guthaben basierende Kreditkarte bestellt wird. Per Nachnahme erfolgt die Zusendung dieser Prepaid-Kreditkarte an den Verbraucher, später wird noch eine Jahresgebühr erhoben. Im Ergebnis hat der Betroffene, so die Erfahrung der Verbraucherschützer aus vielen Beratungsgesprächen, nur eine überteuerte Prepaid-Kreditkarte, die nutzlos für ihn ist.

Neu im Jahr 2017 war ein weiteres Geschäftsmodell. Der vermeintliche Kreditvermittler erweckte im Internet beim Verbraucher den Eindruck, dass er sowohl eine Kreditkarte als auch einen Kredit ohne Bonitätsprüfung erhalten kann. Nach Prüfung des entsprechenden Angebotes durch die Verbraucherzentrale geht es dem Anbieter jedoch darum, Verbraucher in eine kostenpflichtige Clubmitgliedschaft zu locken und weitere Verträge zu verkaufen. Eine Kreditvermittlung bzw. -gewährung fand nie statt. Aufgabe der Verbraucherzentrale war es vor solchen, nicht selten aus dem Ausland stammenden Angeboten, zu warnen und betroffene Verbraucher zu beraten.

Schuldner- und Insolvenzberatung

Wie seit vielen Jahren war auch 2017 die Nachfrage nach den Beratungsangeboten für die soziale Schuldner- und Insolvenzberatung hoch. Die Beratungsstelle hat sich weiterhin bemüht, die Wartezeiten so gering wie möglich zu halten. Diese lagen zwischen 2 und maximal 6 Wochen. Beratungen in Krisensituationen, wie bei Wohnungskündigungen und Energiesperren sowie zum Pfändungsschutzkonto wurden ohne Wartezeiten durchgeführt. Die Beratungsstelle verzeichnete insgesamt 1.589 laufende Vorgänge. Die Anzahl der Beratungsfälle in der sozialen Schuldnerberatung betrug insgesamt 834, hierunter fallen 191 neue Vorgänge, 59 Fälle wurde aus der sozialen Schuldnerberatung in das außergerichtliche Schuldenbereinigungsverfahren übergeleitet, die Anzahl der Fälle in der Insolvenzberatung betrug 275. Außerdem wurden 81 Einmalberatungen durchgeführt, zusätzlich 399 Einmalberatungen zum Pfändungsschutzkonto nebst Erteilung der Bescheinigung über die Erhöhung der gesetzlichen Pfändungsfreibeträge. Eine Finanzierung für die Umsetzung dieser Beratungsleistung erfolgte 2017 weiterhin nicht.

182 Insolvenzfälle wurden nach Durchführung des gesetzlich vorgeschriebenen Schuldenbereinigungsverfahrens abgeschlossen. Nur 3 Fälle konnten außergerichtlich geregelt werden, dies sind ca. 1,65 Prozent der Insolvenzfälle. (im Vergleich zum Vorjahr 12,63 Prozent) Der erneute Rückgang der Fälle, die mit einem Vergleich abgeschlossen wurden ist deshalb zu verzeichnen, da die Gläubigeranzahl der Schuldner, die in das außergerichtliche Schuldenbereinigungsverfahren einzubeziehen sind, stetig anwächst. Die Anzahl der Gläubiger beträgt meist 15 und mehr. Die Schuldenhöhe beträgt durchschnittlich rund 20.000 Euro. Anzumerken ist, dass die Zahl komplexer Beratungsfälle deutlich zugenommen hat. Dies betrifft meist Schuldner mit einer sehr schwierigen persönlichen Situation verbunden mit einer unübersichtlichen Überschuldungssituation. Schuldunterlagen müssen oft langwierig und mühselig zusammengetragen werden. Des Weiteren haben wurden 171 Fälle mit Bescheinigung abgeschlossen. Das bedeutet hier scheiterte das außergerichtliche Schuldenbereinigungsverfahren. 8 Fälle mussten mangels Mitwirkung abgebrochen werden.



Die Stadt Halle bleibt auch 2017 ein lokaler Brennpunkt von Überschuldung. So nimmt die Stadt mit einer Schuldnerquote von nun 16,63 Prozent auf Bundesebene einen der vorderen Plätze mit dem höchsten Anteil überschuldeter Bürger ein. Deutschlandweit weist die Stadt Halle die mit Abstand höchste Schuldnerquote in den kreisfreien Städten Ostdeutschlands auf. (im Vergleich Magdeburg 14,63 Prozent, Schwerin 13,47 Prozent). An diesen alarmierenden Zahlen ändert auch die gute Konjunktur in Deutschland nichts. Treffen kann es Jeden. Hauptgründe für die angestiegene Schuldnerquote sind Arbeitslosigkeit, Niedriglöhne und die damit verbundenen notwendigen Aufstockungen mit Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts nach dem SGB II, Krankheit, Trennung, Scheidung sowie weiterhin zunehmend das falsche Konsumverhalten vieler Hallenser. Diese Ursachen sind auch die Hauptgründe für die Überschuldung und Zahlungsunfähigkeit der Bundesbürger.

Bemerkenswert ist, dass die Schuldnerquote der Frauen mit 7,61 Prozent (2016: 7,55 Prozent) und der Männer mit 12,71 Prozent (2016: 12,61 Prozent) weiter zugenommen hat. Auch landen immer mehr Alleinerziehende in der Schuldenfalle. Eine gescheiterte Selbstständigkeit als Auslöser der Überschuldung spielt nur eine untergeordnete Rolle. Tendenziell ist erkennbar, dass die Zahl der Klienten mit psychischen Erkrankungen zunimmt. Zu verzeichnen ist weiterhin, dass das Einkommen der Schuldner in den meisten Beratungsfällen weit unter den gesetzlich geregelten Pfändungsgrenzen liegt. Gründe hierfür sind Langzeitarbeitslosigkeit und der geringe Verdienst der Arbeitnehmer.

Nachgefragt wurden auch Beratungen zu Regelinsolvenzverfahren von Kleinunternehmern, die sich noch in der Selbstständigkeit befanden und eine sehr unübersichtliche Gläubigerstruktur aufweisen. Diesem Personenkreis wurden im Rahmen von Einmalberatungen notwendige und hilfreiche Hinweise und Informationen übermittelt. Im Jahr 2017 griffen die Gläubiger weiterhin zum Mittel der Zwangsvollstreckung, wie Kontopfändung, Immobilienversteigerung oder Sachpfändung.

Im Rahmen des Beratungsprozesses arbeitet die Beratungsstelle trägerübergreifend mit anderen Beratungsstellen der Ehe-, Familien- und Erziehungsberatung, der Familienhilfe, der Schwangerschafts-, und Schwangerschaftskonfliktberatung und Drogenberatung zusammen. Die Mitarbeiter der Beratungsstelle prüfen in den Beratungsgesprächen einzelfallbezogenen notwendigen Hilfebedarf.

Die Zusammenarbeit und Vernetzung erfolgt regelmäßig, um nur einige zu nennen, mit den Einrichtungen der Arbeiterwohlfahrt, der Caritas, dem Betreuungsservice des Rückenwind e. V., dem Paritätischen, der Evangelischen Stadtmission, dem Stadtinsel e. V., dem ASD Halle, der MLU - psychiatrische Abteilung. Vertieft wurde auch die Mitarbeit im Beratungsnetzwerk der Stadt Halle. Zwischen den Beratungsstellen der Schuldnerberatung und dem Jobcenter wurde die Zusammenarbeit im Rahmen der bestehenden Kooperationsvereinbarung fortgeführt.

LEBENSMITTEL

Große Verbraucherresonanz auf das Internetportal „Klartext Nahrungsergänzung“

Das Internetportal www.Klartext-Nahrungsergaenzung.de der Verbraucherzentralen entstand 2016 unter federführender Mitwirkung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt und ging im Januar 2017 anlässlich der Internationalen Grünen Woche mit einer Pressekonferenz an den Start. Das Interesse an dem Portal ist groß - über eine halbe Million (630.000) Seitenzugriffe auf „Klartext Nahrungsergänzung“ waren 2017 zu verzeichnen. Das Portal bietet ein anbieterunabhängiges Informationsangebot zu Nahrungsergänzungsmitteln (NEM) und dient vor allem der notwendigen Sensibilisierung für die mit der Verwendung von NEM verbundenen Risiken. Der Verbraucher kann sich in mehr als 100 Fachartikeln über Produkte nach Anwendungsgebieten und Zielgruppen sowie zu Risiken und rechtlichen Bestimmungen informieren. Über 30 veröffentlichte Warnungen schärfen den Blick für riskante NEM und unseriöse Vertriebswege. Zudem werden über ein interaktives Tool Verbraucheranfragen und -beschwerden beantwortet. Von den zahlreichen über das Portal gemeldeten Produkten wurden mehr als 50 an die entsprechenden Überwachungsbehörden, wegen zu hoher Dosierung, gesundheitlichen Beschwerden nach NEM-Verzehr, unklarer Abgrenzung zu Arzneimitteln und unzulässiger Werbung weitergeleitet.

Häufig im Portal nachgefragt

Insgesamt gingen im Jahr 2017 rund 720 Anfragen und Beschwerden ein. Der Großteil der Verbraucheranfragen bezog sich auf konkrete Stoffe wie Magnesium, Vitamin D, Omega-3-Fettsäuren, Glucosamin, Melatonin und Methylsulfonylmethan (MSM). Auch wurden viele Fragen zum Direktvertrieb gestellt. Gerade der Direktvertrieb im Verwandten- und Bekanntenkreis ist problematisch, denn er erschwert eine rationale unbeeinflusste Überlegung zur Notwendigkeit derartiger Produkte. Bei den selbstständigen Verkäufern handelt es sich oft um Laien. Ob deren mündliche Werbeaussagen vertrauenswürdig und Einnahmeempfehlungen sinnvoll sind, ist nur schwer überprüfbar und oft fragwürdig. Gerade bei dieser Vertriebsform, aber auch im Onlinehandel, wird immer wieder unzulässig krankheitsbezogen geworben – eine mögliche Erklärung für die zahlreichen

Anfragen zur vermeintlichen heilenden Wirkung von Nahrungsergänzungsmitteln. Besonders nachgefragt waren dabei Erkrankungen des Bewegungsapparates. Dies nahm die Verbraucherzentrale zum Anlass einen Marktcheck zu Gelenkpräparaten durchzuführen.

Das Geschäft mit den Gelenken

Arthrose ist weltweit die häufigste Gelenkerkrankung. Viele Betroffene empfinden die begrenzten Möglichkeiten der Pharmakotherapie als unbefriedigend. Hersteller von Glucosamin- und Chondroitin-haltigen NEM versprechen hier Abhilfe zu schaffen. Derartige NEM nehmen denn auch einen Spitzenplatz auf dem Absatzmarkt von Nahrungsergänzungsmitteln ein. Dabei ist generell fraglich, ob die Aufnahme dieser Stoffe vor Arthrose oder dem Verlust von Knorpelmasse schützt. Es ist nicht einmal geklärt, ob die Wirkstoffe oral eingenommen den Gelenkknorpel überhaupt erreichen. Die gesundheitsbezogene Bewerbung von Glucosamin- und Chondroitin-haltigen NEM ist seit 2013 verboten, da es keinen wissenschaftlichen Beleg für deren vorbeugende, struktur- und funktionserhaltende Wirkung auf Gelenke oder Knorpel gibt. In dem Marktcheck haben die Verbraucherzentralen insgesamt 25 dieser Produkte, davon 14 aus dem stationären Handel und 11 aus dem Internet, untersucht. Bei rund 73 Prozent der „Gelenkmittel“ aus dem Internet fanden sich nicht zulässige Werbeaussagen. Auch bei rund der Hälfte der Präparate aus dem stationären Handel waren die gesundheitsbezogenen Angaben juristisch zu prüfen. Ein weiteres Problem ist, dass für Nahrungsergänzungsmittel gesetzliche Höchstmengen sowohl für Vitamine und Mineralstoffe als auch für „sonstige Stoffe“ wie Glucosamin und Chondroitin fehlen.

Für die Beurteilung der Untersuchungsergebnisse haben sich die Verbraucherzentralen daher an der von der Europäischen Arzneimittelagentur festgelegten Dosierung von Glucosamin und Chondroitin in Arzneimitteln orientiert. Bei mehr als der Hälfte der NEM aus dem Marktcheck lag die empfohlene Tagesdosis knapp über oder unter diesem Wert. Die Hersteller umgehen so die Prüf- und Nachweispflichten, die für Arzneimittel nicht jedoch für Nahrungsergänzungsmittel gelten. Darüber hinaus birgt die Einnahme von Glucosamin- und Chondroitin-Präparaten gesundheitliche Risiken vor allem für Menschen, die an Diabetes leiden, Blutgerinnungshemmer einnehmen oder allergisch auf Fisch- oder Krebstiereiweiß reagieren. Doch Hinweise auf Neben- oder

Wechselwirkungen mit Medikamenten sind für Nahrungsergänzungsmittel nicht vorgeschrieben. Lediglich auf bestimmte Allergene muss hingewiesen werden. Anders als bei Arzneimitteln werden unerwünschte Wirkungen von NEM auch nicht systematisch erfasst. Im Fazit ist festzustellen, dass derartige Produkte unter den gegebenen rechtlichen Rahmenbedingungen gar nicht auf den Markt gebracht werden sollten.

Ärzte tragen zur Verwechslung von Nahrungsergänzungs- und Arzneimitteln bei

Nahrungsergänzungsmittel unterscheiden sich gravierend von Arzneimitteln. Dass beide in gleicher Darreichungsform (Kapseln, Pillen, Pulver etc.) mit teils identischen Inhaltsstoffen und ähnlicher Verpackung angeboten werden, macht die Unterscheidung für den Verbraucher jedoch schwierig. Diese Problematik wird zusätzlich verschärft, wenn NEM von ärztlicher Seite empfohlen werden. Ärzten ist es entsprechend ihrer Berufsordnung untersagt, im Rahmen ihrer Tätigkeit gewerbliche Dienstleistungen anzubieten oder Waren abzugeben. Und nicht nur der Verkauf sondern auch die bloße Werbung für bestimmte NEM durch mündliche Empfehlung, Flyerauslage oder Abgabe kostenloser Probepackungen sind grundsätzlich untersagt, es sei denn der Patient hat eine entsprechende Empfehlung eingefordert. Das bestätigt auch die von der Ärztekammer Sachsen-Anhalt zu dieser Frage eingeholte Stellungnahme.

Wirtschaftliche Interessen am Verkauf bestimmter Mittel muss der Arzt zwingend von seinem Heilauftrag trennen. Dass diese Vorgaben von den Ärzten nicht immer eingehalten werden, ergab eine nicht repräsentative Umfrage der Verbraucherzentralen im Frühjahr 2017, an der sich über 400 Verbraucher beteiligten. Dabei gaben 35 Prozent der Umfrageteilnehmer an, schon einmal oder mehrfach Gratis-Proben von Nahrungsergän-

zungsmittel von ihrem Arzt während der Sprechstunde erhalten zu haben. Rund die Hälfte der Patienten hat das NEM im Anschluss dann auch gekauft. Das lässt darauf schließen, dass Patienten die Gratisprobe häufig als ärztliche Kaufempfehlung verstehen.

Verbraucheraufklärung ist nötig!

Die zahlreichen Portalanfragen machen die Unsicherheit und das hohe Aufklärungsbedürfnis der Verbraucher zu NEM deutlich. Daher wurde von der Verbraucherzentrale einerseits umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit geleistet und zum anderen Ausstellungs- und Vortragsmaterialien für die Verbraucherinformation konzipiert. Der Vortrag kam in Sachsen-Anhalt insgesamt 16-mal zum Einsatz so u.a. beim Institut für Weiterbildung in der Kranken- und Altenpflege und in der Deutschen Angestellten-Akademie in Halle, bei Selbsthilfegruppen in Stendal und Sangerhausen oder bei der Gewerkschaft der Polizei in Neugattersleben. Bei einer Fachtagung des Bundesinstituts für Risikobewertung in Berlin wurden vor allem Fachleute und Multiplikatoren angesprochen.

Eine neu konzipierte Ausstellung und zahlreiche neue Infomaterialien sowie give aways zur Bewerbung des Internetportals www.Klartext-Nahrungsergaenzung.de kamen bei 16 Veranstaltungen zum Thema NEM in Sachsen-Anhalt zum Einsatz, wie beispielsweise auf der Saale-Messe in Halle, dem Landeserntedankfest in Magdeburg oder dem Seniorenaktionstag in Wittenberg. Außerdem haben die Verbraucherzentralen Ende 2017 zwei Videos produziert, die darüber informieren, was von typischen Werbeversprechen einiger Versandhändler und Internetanbieter zu halten ist und wie Alternativen zu Gelenkmitteln, Sportler- und Anti-Aging-Produkten aussehen. Diese wurden 2018 auf der Internationalen Grünen Woche (IGW) erstmalig gezeigt und werden künftig bei Veranstaltungen eingesetzt.

Marktcheck zu Gelenkmitteln



Interessenvertretung

Die Verbraucher-Resonanz auf das Portal, die beobachtete Angebotssituation und die völlig unzureichenden rechtlichen Rahmenbedingungen waren Anlass für Gespräche beim zuständigen Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft in Bonn und mit dem Bund für Lebensmittelrecht und Lebensmittelkunde e.V., dem maßgeblichen Herstellerverband, in Berlin. Am Gemeinschaftsstand der Verbraucherzentralen auf der IGW 2018 wurden darüber hinaus zahlreiche Gespräche mit Vertretern aus Politik und Verwaltung geführt.

Regionalangaben auf Lebensmitteln – Verwirrspiel oder Einkaufshilfe?

Dem aktuellen Ernährungsreport zufolge bevorzugen 78 Prozent der Befragten nach eigener Angabe regionale Produkte. Lebensmittelhersteller und -handel nutzen diesen Trend und werben in vielfältiger Weise mit regionalen Herkunfts- und Qualitätsangaben. Allgemeine Auslobungen wie „daheim“, „Heimat“ oder „nah“ sind häufig nicht nachvollziehbar. Dahinter verbergen sich teilweise erhebliche Entfernungen und eine unklare Herkunft der Rohstoffe. Das vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft im Januar 2014 eingeführte Regionalfenster hat zum Ziel, für mehr Transparenz im Bereich der regionalen Lebensmittel zu sorgen und deren Erkennbarkeit zu verbessern.

Das große Verbraucherinteresse am Thema Regionalangaben zeigte der große Andrang am Informationsstand der Verbraucherzentralen auf der Internationalen Grünen Woche 2017. Mehrere Tausend Messebesucher kamen ins Gespräch mit den Lebensmittelexperten oder testeten ihr Wissen bei einem Regional-Quiz. Zudem besuchten zahlreiche Politiker und Fachexperten den Gemeinschaftsstand. Schaubilder und eine Slideshow informierten rund um das Thema, Informationsmaterialien konnten auf Wunsch mitgenommen werden. Mehrfach waren die Verbraucherzentralen in das Bühnenprogramm eingebunden.

Marketingstrategie „Superfood“

Aktuell gibt es einen medialen Hype um sogenanntes Superfood. Unter diesem Begriff werden Früchte und Samen, wie beispielsweise Acai, Goji, Chiasamen, oder Moringablätter gehandelt. Fachlich definiert ist er jedoch nicht. Ob aus Asien, Südamerika oder Afrika – je exotischer desto beliebter. Beworben werden die Superfoods mit einem besonders hohen Gehalt an Mikronährstoffen, Enzymen und sekundären Pflanzenstoffen sowie diversen gesundheitsfördernden Eigenschaften. Dabei überwiegen Anekdoten und Erfahrungsberichte. Der ausgelobte Gesundheitsnutzen ist zumeist nicht wissenschaftlich belegt. Und exotische Früchte bergen immer ein gewisses Risiko Überempfindlichkeitsreaktionen oder Allergien auszulösen. Auch Wechselwirkungen mit Arzneimitteln sind möglich. Vor allem bei Anreicherungen ist Vorsicht geboten. Für Extrakte und

Zubereitungen im Lebensmittelbereich gibt es keine Standardisierungen wie bei Arzneimitteln. Mangostane-Extrakt A und Mangostane-Extrakt B sind also nicht miteinander vergleichbar. Und was als Lebensmittel in normalen Mengen kein Problem ist, kann durch die Aufkonzentrierung bestimmter reizender oder toxischer Stoffe gesundheitlich problematisch werden. Superfoods in Kapselform sind daher nicht zu empfehlen. Untersuchungen der Lebensmittelüberwachungsbehörden oder von Ökotest zeigen außerdem Belastungen u. a. mit Pflanzenschutzmitteln.

Ein Marktcheck der Verbraucherzentrale schaffte einen Überblick über die Angebotspalette sowie die Kennzeichnung und Bewerbung von Superfood. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse wurden zusammen mit Ergebnissen aus der Literaturrecherche für die Verbraucherinformation aufbereitet. Im Rahmen der Aktionswochen zum Tag der Regionen, der unter dem Motto stand „Wer weiter denkt – kauft näher ein“ sowie zum Umweltmarkt in Wernigerode und bei einer Veranstaltung des Selbsthilfeforums Wittenberg präsentierte die Verbraucherzentrale die Aktion „Superfood = super gut?“ in sieben Städten Sachsen-Anhalts.

Anschaulich und informativ wurden den Besuchern an einem Infostand die exotischen Varianten vorgestellt und heimische Alternativen gegenübergestellt. Anstelle von Acai-Beeren etwa können heimische dunkle Beeren wie Brom- oder Heidelbeeren sowie rote Weintrauben oder Rotkohl gegessen werden, die ebenfalls mit hohen Gehalten an antioxidativ wirkenden Stoffen punkten. Leinsamen enthalten wie Chiasamen Omega-3-Fettsäuren und Ballaststoffe. Außerdem ist heimische Ware in der Saison frisch verfügbar, preiswerter und klimafreundlicher als die weitgereisten Produkte. Die Informationsstände weckten besonders das Interesse des jüngeren Publikums. Superfood stand auch im Mittelpunkt von Vortragsveranstaltungen bei Azubis in Halle und einer Selbsthilfegruppe in Sangerhausen. In den Beratungsstellen Dessau und Halle wurde mit einer Ausstellung auf diese Thematik aufmerksam gemacht.



Vegetarische und vegane Lebensmittel auf dem Prüfstand

Getreidebratling, Lupinen-Bratwurst oder Soja-Eis - vegetarische und vegane Ersatzprodukte haben die Regale deutscher Supermärkte erobert. Doch wie sehen Kennzeichnung und Gesundheitswert aus? In einem bundesweiten Marktcheck haben die Verbraucherzentralen 127 vegane und vegetarische Alternativen, darunter Fleisch- und Wurstersatzprodukte sowie Ersatzprodukte für verschiedene Milchprodukte wie Joghurt, Frischkäse und Eis unter die Lupe genommen. Das Ergebnis: Die Kennzeichnung ist oft mangelhaft. Auch der von vielen Verbrauchern erwartete Gesundheitswert wird längst nicht von allen Produkten erfüllt.

Aus Sicht der Verbraucherzentralen sollten die wesentlichen Produkteigenschaften für den Verbraucher auf den ersten Blick erkennbar sein. Doch lediglich 50 Prozent der Ersatzlebensmittel wurden in Verbindung mit dem Produktnamen klar als „vegetarisch“ oder „vegan“ ausgelobt.

Bei Produkten, bei denen eine charakteristische Zutat tierischen Ursprungs ersetzt wird, sollte auch die ersetzende Zutat gut sichtbar in Verbindung mit dem Produktnamen genannt werden wie zum Beispiel „Sojabasis“ oder „mit Erbsenprotein“. Aber nur bei 56 Prozent der Produkte wurde gleich auf der Vorderseite der Verpackung darauf hingewiesen. Bei mehreren Produkten war außerdem die genannte Zutat nicht die Hauptersatzzutat, wie beispielsweise bei „Seetangbällchen 100 Prozent pflanzlich“ mit 36 Prozent Tofu und nur 1,7 Prozent Seetang. Eine Vielzahl an Labels trägt zudem zur Intransparenz bei. Im Marktcheck war mit 61 Prozent das Vegetarisch- und Vegan-Siegel von ProVeg (ehemals Vegetarierbund Deutschland) am häufigsten auf den Produkten vertreten. 16 Prozent der Produkte trugen die

Vegan-Blume der Vegan Society. Daneben gab es verschiedene herstellereigene Symbole mit unterschiedlichen, schwer nachvollziehbaren Kriterien dahinter.

Etliche Verbraucher (40 Prozent laut einer bundesweiten Umfrage der Verbraucherzentralen im Juni 2016) erwarten, dass Ersatzprodukte eine gesündere Alternative sind. Tatsächlich zeigen sich bei den Nährwerten aber große Unterschiede. So sind Ersatzprodukte für Wurst und Fleisch zwar durchschnittlich kalorienärmer und enthalten weniger gesättigte Fette als die Originalprodukte. Allerdings enthielten 80 Prozent der untersuchten Produkte zu viel Salz und sind daher nicht empfehlenswert. Und fast alle Produkte (90 Prozent), die mit nährwert- oder gesundheitsbezogenen Angaben warben, wiesen eine ernährungsphysiologisch ungünstige Zusammensetzung auf! Hinzu kommt, dass einigen der stark verarbeiteten Ersatzprodukte bis zu acht Zusatzstoffe zugesetzt waren. Vegetarische und vegane Ersatzprodukte bieten also nicht zwangsläufig eine gesündere Alternative. Der Ergebnisbericht zum Marktcheck wurde auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen veröffentlicht.

Fazit: Die Aufmachung und Kennzeichnung von veganen und vegetarischen Produkten ist nicht immer ausreichend, um dem Verbraucher eine informierte Kaufentscheidung zu ermöglichen - hier sollten die Hersteller nachbessern. Die noch ausstehende europäische gesetzliche Regelung zur Bezeichnung eines Lebensmittels als vegan oder vegetarisch muss auf den Weg gebracht werden. Das Gleiche gilt für die in der Verordnung über nährwert- und gesundheitsbezogene Angaben schon vor mehr als zehn Jahren vorgesehenen Nährwertprofile die verhindern sollen, dass beispielsweise Produkte mit hohem Salzgehalt mit Gesundheitsangaben werben dürfen.

Portionsangaben für Lebensmittel oft unsinnig

Auf Lebensmittelverpackungen findet man häufig neben der gesetzlich vorgeschriebenen Nährwertdeklaration je 100 Gramm oder 100 Milliliter zusätzliche Angaben je Portion oder je Verzehreinheit. Die Größe einer Portion legt der Hersteller dabei selbst fest.

Eine Studie der Universität Göttingen (Journal of the Association for Consumer Research, 2016) zeigt, dass Nährwertangaben in Zusammenhang mit der Angabe von Portionsgrößen das Kaufverhalten beeinflussen können. Danach kauften Verbraucher in England häufiger Produkte, auf denen kleinere Portionsgrößen angegeben sind. Tendenziell werden kleinere Portionsgrößen häufiger auf Produkten mit sogenannten geringerem Gesundheitswert verwendet. Personen, die häufiger solche Produkte kaufen, haben laut dieser Studie unter Umständen eine falsche Vorstellung von der tatsächlichen Menge der angegebenen Portionsgröße und verzehren deshalb mehr von diesen Lebensmitteln.

Die Verbraucherzentralen haben 2017 eine bundesweite Verbraucherbefragung durchgeführt und damit beispielhaft die Portionsangaben von Müsli und Chips einem Realitätscheck unterzogen. Insgesamt nahmen bundesweit 1.490 Verbraucher an der nicht repräsentativen Befragung teil, davon 115 Verbraucher aus Sachsen-Anhalt. Dabei sollten sie die Portion an Chips und Müsli abfüllen, die ihren üblichen Essgewohnheiten entspricht. Ergebnis: Die tatsächlich abgefüllten Portionen waren mehr als doppelt so groß wie die Portionen, die die Hersteller auf der Verpackung angaben. Zwischen Kennzeichnung und Wirklichkeit klafft somit eine große Lücke. Aus kleineren Portionsgrößen ergeben sich automatisch auch geringere Mengen etwa an Zucker oder Fett, die Verbraucher vermeintlich zu sich nehmen. Ein Rechenbeispiel anhand der verwendeten Produkte aus der Umfrage verdeutlicht, dass die Befragten im Durchschnitt beim Müsli statt der vom Hersteller angegebenen 14 rund 28 Gramm Zucker verzehren. Die Umfrageergebnisse zeigen zudem, dass die realistische Angabe von Portionsgrößen auf Verpackungen bei diesen Produkten gar nicht möglich ist. Die von den Verbrauchern eingefüllten Mengen variierten erwartungsgemäß sehr stark. Die Werte lagen zwischen elf und 302 Gramm beim Müsli und zwischen drei und 250 Gramm bei den Chips. Viele Befragte hatten zugleich Schwierigkeiten, die Menge einer Portion überhaupt richtig einzuschätzen. Sie sollten aus vier Schalen mit

unterschiedlicher Menge an Müsli oder Chips diejenige herausfinden, die der Portionsgröße auf dem Etikett entsprach. Nur 39 Prozent der Teilnehmer lagen beim Müsli richtig, bei den Chips waren es 50 Prozent.

Prominent auf der Schauseite der Verpackung angegebene Nährwerte pro Portion waren den Meisten bekannt, aber nur ein Bruchteil achtete darauf und orientierte sich daran. Die Mehrheit wünschte sich verständlichere und nachvollziehbarere Angaben.

Die Verbraucherzentralen haben darüber hinaus in einem bundesweiten Marktcheck 211 Lebensmittel aus acht Produktgruppen überprüft. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt erfasste Käse- und Wurstwaren. Fazit: Die derzeitige Kennzeichnungspraxis ist häufig verwirrend. Süßwaren wie Fruchtgummischlangen oder Schokoladenriegel beispielsweise werden für die Portionsangabe willkürlich geteilt. Unsinnige Portionsangaben fanden die Verbraucherzentralen auch bei Konservendosen. So bei einer Dosensuppe mit 390 Millilitern Inhalt und einer Portionsgröße von 260 Millilitern. Für Kekse nutzen die Hersteller völlig uneinheitliche Portionsgrößen. Insgesamt 15 verschiedene Angaben zwischen 5 und 44 Gramm wurden ermittelt. Auch bei Kinderlebensmitteln können die Portionsangaben ein falsches Bild ergeben. Denn die Nährwertangaben pro Portion beziehen sich nach Lebensmittelinformationsverordnung auf den durchschnittlichen Tagesbedarf von Erwachsenen. Somit wird ein gesünderes Image dieser Kinderlebensmittel suggeriert. Die prozentualen Anteile an Kalorien, Fett, Zucker und Salz lägen deutlich höher, würde der Bedarf von Kindern herangezogen.

An den Marktcheck schloss sich eine Befragung von 27 Herstellern an. Ziel war es zu erfahren, welche Maßstäbe für die Ermittlung der Portionsgröße herangezogen werden. Nur elf Hersteller beantworteten die Fragen der Verbraucherzentralen. Einige nannten „branchenweite Leitlinien“ als Grundlage für die Festlegung der Portionsgrößen. Vereinzelt wurde auf Marktforschungsuntersuchungen oder Angaben medizinischer und wissenschaftlicher Organisationen verwiesen. Konkrete Studien nannte keiner der befragten Hersteller.

Die derzeitige freiwillige portionsbezogene Nährwertkennzeichnung ist meistens keine echte Einkaufshilfe für Verbraucher. Hersteller sollten bei nicht eindeutig portionierten Lebensmitteln wie Chips oder Müsli auf Portionsangaben verzichten. Willkürlich gewählte Por-

tionsgrößen verwirren statt zu informieren. Lediglich bei Verpackungen mit eindeutigen Portionen wie etwa einem Riegel, einer Scheibe oder einem Becher können die Informationen auf dem Etikett sinnvoll sein. Die gewonnenen Erkenntnisse wurden in der Aufklärungsarbeit vor Ort mit drei Vorträgen umgesetzt. Sechs Informationsstände informierten mit Schaubildern und Produktbeispielen bei Großveranstaltungen in Halle, Magdeburg, Dessau, Wittenberg und Bitterfeld rund um das Thema. Zudem wurden Ausstellungen dazu in vier Beratungsstellen gezeigt.

Allergeninformation bei Lieferdiensten mangelhaft

Bestimmte Lebensmittel können bei empfindlichen Personen bereits in geringen Mengen allergische Reaktionen hervorrufen. Betroffene sind somit auf die Kennzeichnung potentieller Allergene angewiesen. Es ist gesetzlich vorgeschrieben, dass sowohl bei verpackten als auch unverpackten Lebensmitteln über die Verwendung der 14 wichtigsten Allergene informiert werden muss. Die Kennzeichnungspflicht gilt auch für die Außer-Haus-Verpflegung, die in den letzten Jahren einen Zuwachs verzeichnete. Dazu gehören u.a. Restaurants, Imbisse, Lieferdienste und Einrichtungen der Gemeinschaftsverpflegung. In der Vergangenheit gab es verschiedene Hinweise, dass gerade im Außer-Haus-Bereich Nachbesserungsbedarf bezüglich der Kennzeichnung von Allergenen besteht.

Aus diesem Grund hat sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt 2017 exemplarisch die Allergen Kennzeichnung auf Werbeflyern von Lieferdiensten (Pizzerien, Asia-Restaurants) angeschaut. Dabei ergab sich ein unbefriedigendes Bild.

Bei nahezu der Hälfte der überprüften Werbeflyer (20 von insgesamt 41) waren die Allergene gar nicht gekennzeichnet. Auch der Großteil der Werbeflyer mit vorhandener Allergen Kennzeichnung war kritisch zu betrachten: Bei 13 Werbeflyern wurden das glutenhaltige Getreide (Weizen, Roggen, Gerste, Hafer und Hybridstämme) bzw. die Schalenfrüchte (Mandeln, Walnüsse, Haselnüsse, etc.) nicht einzeln namentlich aufgeführt. Folglich blieb unklar, welches Getreide oder welche Schalenfrucht konkret in den betreffenden Gerichten enthalten ist. 3 Werbeflyer wiesen zwar eine Allergen Kennzeichnung in Form von Fußnoten auf, jedoch waren diese den Gerichten dann nicht konsequent zugeordnet.

So waren beispielsweise bei einem Pizza-Lieferdienst zwar die Pizzen, aber nicht die Pizzabrötchen mit dem Hinweis auf das potentielle Allergen Weizen versehen. Lediglich 5 der untersuchten Werbeflyer (12 Prozent) wiesen eine korrekte Kennzeichnung der Allergene auf. Die auffälligen Lieferdienste werden den zuständigen Lebensmittelüberwachungsbehörden gemeldet. Diese sollten umgehend auf eine korrekte Umsetzung der gesetzlichen Kennzeichnungspflicht einwirken.

Die Arbeit im Projekt in Zahlen 2017

Der Schwerpunkt der Arbeit im Themenbereich Lebensmittel liegt in der aktiven Verbraucherinformation sowie in der Vertretung der Verbraucherinteressen.

Bildungsveranstaltungen

Für Langzeitarbeitslose fördert das Jobcenter Halle (Saale) Arbeitsverhältnisse im Rahmen des Bundesprogramms „Soziale Teilhabe am Arbeitsmarkt“. Parallel dazu werden begleitende Aktivitäten angeboten. Die Verbraucherzentrale unterstützte 2017 das Programm mit Vorträgen zu verschiedenen Themen. In 9 Veranstaltungen lag der Schwerpunkt auf der Kennzeichnung von Lebensmitteln. In Berichtsjahr wurden 101 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 Arbeiter Samariter Bund, dem Landesinstitut für Schulqualität und Lehrerbildung Sachsen-Anhalt, dem Blinden- und Sehbehindertenverband, der Landesvereinigung für Gesundheit und dem Institut für Weiterbildung in der Kranken- und Altenpflege statt. Im Rahmen der quartiersbezogenen Verbraucherinformation wurden Multiplikatorenschulungen zur Lebensmittelkennzeichnung und zu Lebensmittelzusatzstoffen durchgeführt. Zielgruppe waren dabei Integrationshelfer des Mehrgenerationshauses Pustebume in Halle, die Flüchtlinge unterstützen.

Darüber hinaus wurden insgesamt 73 Bildungsveranstaltungen erfolgreich in Schulen und Berufsschulen durchgeführt. So ist die Verbraucherzentrale beispielsweise Partner des Saline Technikums bei der Austragung der Saline Sommerakademie. Die Projekte aus den Vorjahren „Mach-Bar-Tour – Trendgetränke was ist drin, was ist dran?“, „Schokologie: Immer fair bleiben - auch beim Naschen“, „Ess-Kult-Tour: Entdecke die Welt

der Lebensmittel!“, „Sinnesparcours: Knackig, duftig, bunt – Erlebniswelt Essen“ und „Powerkauer auf Gemüsejagd“ waren weiter landesweit nachgefragt.

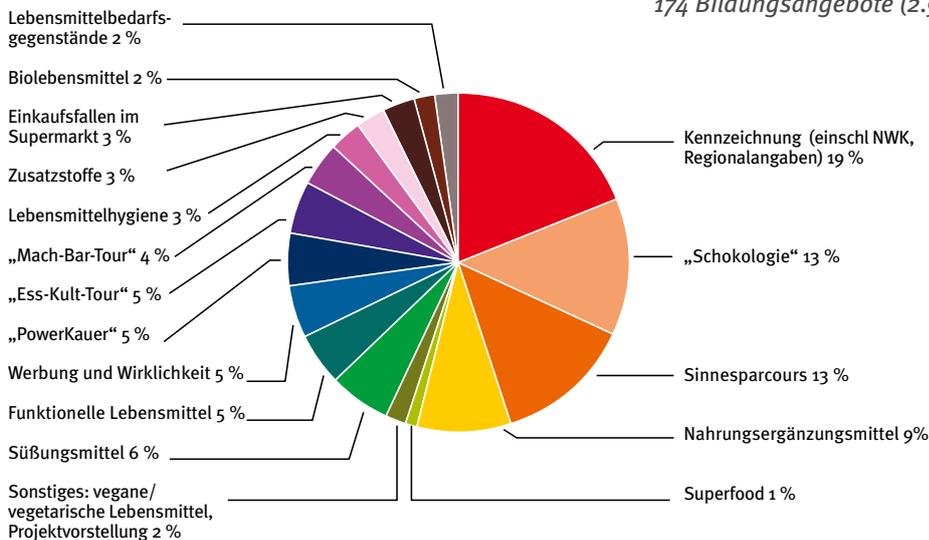
Verbraucherinformation bei Veranstaltungen wie Messen, Gesundheitstagen und anderen Groß-Veranstaltungen

Bei insgesamt 51 Veranstaltungen informierte die Verbraucherzentrale zu aktuellen Themen und erreichte dabei knapp 21.000 Menschen. Herauszuhebende Veranstaltungen sind die Internationale Grüne Woche in Berlin, die Saalemesse und der Umweltaktionstag in Halle, das Landeserntedankfest und die Ökosozialen Hochschultage in Magdeburg, das Landwirtschaftsfest in Reinstedt, der Sachsen-Anhalt-Tag in Eisleben sowie verschiedene Bauern- und Regionalmärkte zum Tag der Regionen. Kooperationspartner waren beispielweise das Netzwerk Zukunft Sachsen-Anhalt, die Biohöfegemeinschaft Sachsen-Anhalt, die Universität Magdeburg, die Hochschule Anhalt (FH) sowie Städte und Landkreise. 21 Ausstellungen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale informierten Besucher über Nahrungsergänzungsmittel, funktionelle Lebensmittel,

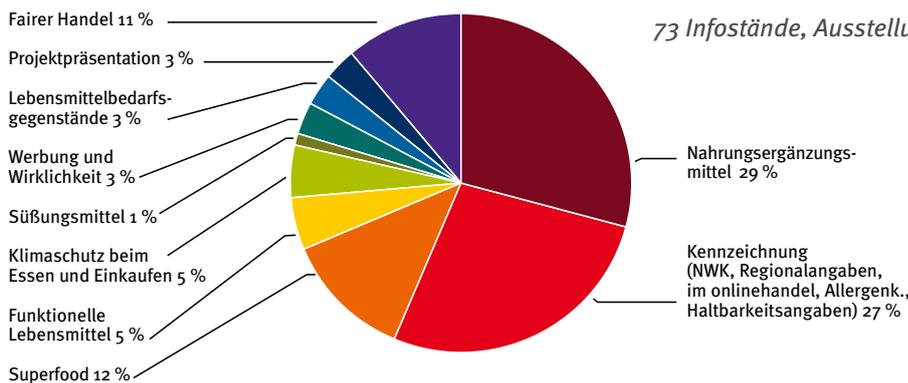
Allergen- und Nährwertkennzeichnung, Superfood und fair gehandelte Lebensmittel. Darüber hinaus war die Ausstellung „Klimaschutz schmeckt“ beim Anhaltischen Obsttag in Dessau im Einsatz.

Individuelle Verbraucherberatung

Die Verbraucher werden in fünf Beratungsstellen, auf schriftliche Nachfrage (hier zunehmend auch online direkt auf dem Internetportal) und am Ratgebertelefon individuell beraten und unterstützt. Die Fragenpalette reichte dabei von Fipronil im Eierlikör über die irritierende Angabe der Packstellen-Nummer auf Eierverpackungen, die als Herkunftsangabe der Eier verstanden wird bis hin zu Fragen rund um Nahrungsergänzungsmittel oder zu Eiweißprodukten für Sportler. Außerdem bestimmten Beschwerden die persönliche Beratung: so zum Beispiel zu Wirkversprechen und Vertriebsmethoden von Nahrungsergänzungsmitteln, fehlende Kennzeichnung von Lebensmitteln im Onlinehandel, Fremdbestandteile in Brötchen, Probleme bei der Erstattung des Pfandgeldes bei Getränken und einem Babybrei, der trotz Kennzeichnung „ohne Zusatz von Milchprodukten“ Magermilch und Sahne enthielt.



174 Bildungsangebote (2.921 Teilnehmer)



73 Infostände, Ausstellungen (20.590 Teilnehmer)



ENERGIEBERATUNG

Die Intention der Energieberatung der Verbraucherzentrale ist es, die Energieeffizienz in privaten Haushalten flächendeckend zu steigern. Dafür soll jeder Verbraucher bei Bedarf eine individuelle, unabhängige und qualifizierte Energieberatung erhalten. Letztendlich zielt das Projekt darauf ab, Energieeffizienzmaßnahmen anzuregen, um sowohl Energie als auch CO₂ einzusparen. Dieses Ziel kann nur erreicht werden, wenn das Angebot der Energieberatung der Verbraucherzentrale einem möglichst großen Anteil der Bevölkerung bekannt ist. Obwohl Sachsen-Anhalt ein Flächenland ist, haben Verbraucher eine sehr gute Ausgangssituation, um eine anbieterunabhängige und fachlich versierte Energieberatung an insgesamt 34 Standorten der Verbraucherzentrale in Anspruch nehmen zu können. Das Angebotsspektrum der Energieberatung der Verbraucherzentrale ist an den Bedürfnissen der verschiedenen Verbrauchergruppen ausgerichtet und wurde seit Projektbeginn 1991 mehrmals um neue Angebote erweitert. Derzeit bietet die Energieberatung der Verbraucherzentrale im Rahmen von zwei Projektförderungen des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) folgende Beratungsformen an: Stationäre Beratung in der Beratungsstelle bzw. im Energieberatungs-Stützpunkt und Energiechecks beim Verbraucher zu Hause. Diese Beratungsangebote werden gegenüber den Verbrauchern als „Energieberatung der Verbraucherzentrale“ kommuniziert.

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale ist ein wirkungsvolles Mittel, um bei privaten Haushalten den

vorhandenen Informations- und Motivationsdefiziten zu begegnen und zur Erschließung der noch immer erheblichen Effizienzpotenziale in diesem Sektor beizutragen.

Trotz stabiler und zum Teil sogar sinkender Energiepreise im Berichtsjahr nutzten 5.343 Verbraucher die Angebote der Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt.

Konkret fanden

- 1.594 stationäre Beratungen in den landesweit 13 Beratungsstellen und 21 Beratungsstützpunkten der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt
 - 455 Energiechecks und 287 Detail-Checks zu Hause
 - 758 Telefon- und Online-Beratungen
 - 1.303 Beratungen auf 62 Messen
 - 68 Vorträge mit 946 Teilnehmern
- statt.

Bei den Energiechecks, vor allem bei den Basis- und Heizchecks konnte 2017 eine erhöhte Nachfrage gegenüber 2016 verzeichnet werden. Probleme, die bei der stationären Beratung nicht endgültig geklärt werden konnten, wurden mit den Energiechecks von den Energieberatern aufgefangen. Anzeigenkampagnen in regionalen Wochenzeitungen zu saisonbedingten Checks regten die Nachfrage zusätzlich an. Somit konnten gegenüber dem Vorjahr insgesamt 80 Checks mehr bearbeitet werden.

Hauptthema bei der stationären Beratung war wieder die Heizkostenabrechnung, gefolgt von Fragen zum eigenen Nutzerverhalten und Fördermitteln.

Regionalmanagement und Kooperationen

Das Regional-Management wird seit Mitte 2016 vom BMWi als Teil des Energie-Projektes der Verbraucherzentralen mit dem Ziel gefördert, Kooperationen mit Kommunen, Gemeinden, Energie-Agenturen, Verbänden etc. zu fördern. Mit Unterstützung der Partner werden positive Effekte auf die Entwicklung der Beratungsnachfrage, den Bekanntheitsgrad der Energieberatungsangebote und nicht zuletzt Einsparungen im Energieverbrauch privater Verbraucher angestrebt. Im Jahr 2017 vereinbarte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt eine Zusammenarbeit mit der Stadt Halle, dem Jobcenter des Landkreises Jerichower Land, der Energieagentur des Landkreises Stendal und dem AWO Landesverband Sachsen-Anhalt e.V. und setzte vielfältige Maßnahmen aus bereits bestehenden Vereinbarungen mit sieben Kooperationspartnern, einschließlich der dazugehörenden Presse- und Öffentlichkeitsarbeit um.

Ein weiterer Schwerpunkt des Regional-Managements der Verbraucherzentrale war das Führen von Gesprächen zur Anbahnung zukünftiger Kooperationen. Erfahrungsgemäß steht einem Zustandekommen von Kooperationen nichts im Weg, wenn im Verlauf der ersten Kontakte Schnittstellen zwischen den Energie- und Klimazielen der jeweiligen Institution und dem unabhängigen Energieberatungsangebot der Verbraucherzentrale herausgearbeitet werden. Als weitere Schritte schließen sich Vereinbarungen zu Maßnahmen an, die entweder gemeinsam durchgeführt oder vom Kooperationspartner unterstützt werden. Beispiele für letzteres sind die kostenfreie Bereitstellung von Beratungsräumen oder die Veröffentlichung von Veranstaltungshinweisen in Medien des Kooperationspartners. Zusätzlich ermöglichen einzelne Städte durch die Übernahme der Verbraucherentgelte den Bürgern ihrer Stadt kostenlose stationäre Beratungen und Energie-Checks. Von diesem Angebot profitieren Bürger der Stadt Wernigerode bereits seit mehreren Jahren. Auch Hallenser gelangten 2017 dank der mit der Stadt Halle abgeschlossenen Kooperation in den Vorteil kostenloser Energieberatungen.

In enger Zusammenarbeit von Energieberatern, Projektkoordination und Regional-Management gelang es der Verbraucherzentrale das landesweite Netz an Kooperationspartnern zu erweitern. Neben den Verbrauchern

profitierten davon nicht zuletzt auch die Kooperationspartner. Indem sie die Umsetzung von Energiespar- und Effizienzmaßnahmen in privaten Haushalten befördern, leisten sie einen konkreten Beitrag zur Erreichung von lokalen Klimazielen.

Neue Ökodesign-Anforderungen für Warmwasserspeicher und Heizgeräte

Seit 26. September 2017 gelten neue Standards für Heizungen und Warmwasserbereiter bei der Energieverbrauchskennzeichnung (EU-Label) und der Ökodesign-Richtlinie. Neu ist: Die Energieeffizienz-Klasse A+ kommt hinzu, Geräte dürfen nur noch bis Effizienzklasse C vertrieben werden, Geräte mit Klasse D oder schlechter, die noch auf dem Markt sind, dürfen nicht mehr vertrieben werden und die Klasse G fällt weg. Oftmals sind veraltete Anlagen und Geräte der Grund dafür, dass die Energiekosten für Heizung und Warmwasser die Kosten für Strom übersteigen. So verliert ein Speicher mit der Effizienzklasse A rund 30 Prozent weniger Wärme als ein Speicher, der nur der Klasse B genügt. Bei einem 120-Liter-Speicher sparen Verbraucher im Jahr knapp 120 kWh und 10 Euro Heizkosten. Bei elektrischen Speichern kann der Kostenunterschied erheblich höher ausfallen. Die Kostendifferenz zwischen einem erdgasbeheizten Klasse-A-Speicher und einem elektrisch beheizten Klasse-C-Speicher liegt über 100 Euro pro Jahr.

Holz? Sonne? Erde? Gas? – Die richtige Heizung für den Neubau finden

Die Auswahl der Heizungsanlage für ein neues Haus oder eine neue Wohnung ist eine wichtige Entscheidung: Wohnkomfort, Heizkosten und nicht zuletzt die eigene Klimabilanz der nächsten Jahrzehnte hängen maßgeblich davon ab. Am Markt gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Technologien. Am besten sollte deshalb ein unabhängiger Energieberater bei der Entscheidung helfen, der nicht auf eine bestimmte Technik festgelegt ist bzw. Firmeninteressen vertritt sondern dafür sorgt, dass das System zum Gebäude und seinen Bewohnern passt. Die Energieberater der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt sorgen für Aufklärung und erläutern Vor- und Nachteile moderner Heizsysteme.

VERBRAUCHER- INFORMATION GEHT IN DIE QUARTIERE

Aktiv im Quartier

Auch im Jahr 2017 führte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt aufsuchende Verbraucherarbeit im Quartier durch. Schon seit Ende 2015 erproben die Mitarbeiter im vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) geförderten Gemeinschaftsprojekt mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen Maßnahmen zur quartiersbezogenen Verbraucherinformation. Dabei sollen Erkenntnisse gewonnen werden, wie besonders schutzwürdige Verbraucher besser erreicht und das Selbsthilfepotenzial gestärkt werden können.

Netzwerke schaffen und pflegen

Das Modellprojekt wird in Halle (Saale) in den Stadtquartieren Südliche Neustadt und Silberhöhe umgesetzt. Beide Viertel haben mit einem negativen Image zu kämpfen und beherbergen mit 39 Prozent bzw. 32 Prozent einen hohen Anteil an Menschen mit SGB II-Bezug. Im Quartier Südliche Neustadt haben darüber hinaus ca. 30 Prozent der Bewohner einen Migrationshintergrund. Dieser Anteil ist somit ungefähr dreimal so hoch wie der städtische Durchschnitt. (Quelle: Stadt Halle - Fachbereich Einwohnerwesen, 12/2016). Bereits im Vorjahr wurden bestehende Akteure und Angebote in den jeweiligen Stadtteilen identifiziert und angesprochen mit dem Ziel, relevante Verbraucherprobleme zu identifizieren und die jeweilige Zielgruppe mittels passgenauer Angebote zu informieren. Diese Tätigkeit wurde auch im Jahr 2017 fortgesetzt. Durch die steigende Bekanntheit des Angebotes fiel der Zugang zu neuen Partnern leichter, gleichzeitig kontaktierten auch vermehrt Akteure von sich aus die Projektmitarbeiter, um das Angebot zu nutzen.

Auch mit bereits bestehenden Partnern wurde immer wieder der Austausch gesucht, um auf Veränderungen bei der Zielgruppe oder den relevanten Themen reagieren zu können. Dazu nahmen die Projektmitarbeiter unter anderem an relevanten Veranstaltungen für die



Projektteam Andreas Schönekas und Heike Bose

Stadtviertel, wie der Zukunftswerkstatt Halle-Neustadt oder dem Forum Silberhöhe teil.

Die Durchführung einer eigens initiierten Netzwerkveranstaltung für Akteure beider Stadtteile wurde gut angenommen und zu einem regen Austausch über neue Ideen der Verbraucherinformation genutzt. Darüber hinaus wurde durch einen fachlichen Input zur „leichten Sprache“ ein Thema aufgegriffen, welches für alle in ihrer täglichen Arbeit eine Relevanz hat.

Informationsangebote vor Ort

Aus den geführten Gesprächen und Rückmeldungen erstellte das Projektteam Veranstaltungsformate zu einer breiten Themenpalette verbraucherrechtlicher Fragen. Themen wie „Garantie, Gewährleistung, Reklamation – Ihre Rechte beim Einkauf“, „0 % heißt nicht umsonst – Kreditfinanzierter Konsum“ oder „Umgang mit dem Geld“ hatten für nahezu alle Zielgruppen eine hohe Relevanz. Weiterhin waren aber ebenfalls Themen rund um das Energie sparen, Online-Shopping oder Betrugsfallen nachgefragt.

Bei der konkreten Umsetzung der Themen wurden die jeweiligen besonderen Anforderungen der Zielgruppen beachtet. Insbesondere bei Veranstaltungen mit Migranten wurden im Vorfeld Informationen über Sprach- und Vorkenntnisse abgefragt. Die Teilnehmer mit geringen Sprachkenntnissen lebten oft erst kurze Zeit in Deutschland und verfügten kaum über eigene Erfahrungen. Mit



Hilfe von Übersetzern wurden deshalb zunächst die Grundlagen des deutschen Verbraucherrechts vermittelt. Migranten mit einer längeren Aufenthaltsdauer in Deutschland verfügten hingegen bereits über grundlegende Kenntnisse des Verbraucherrechts, teilweise aus eigener Erfahrung oder aus Erfahrungen, die im Familien- und Bekanntenkreis gemacht wurden. Die Berücksichtigung der Prinzipien zur Vermittlung leichter Sprache spielte auch bei der Durchführung von Veranstaltungen für die Zielgruppe Migranten eine wichtige Rolle.

Bei Seniorengruppen wurde ein Hauptaugenmerk auf die Vermittlung und Erklärung wichtiger Begriffe gelegt. Insbesondere bei Themen, die den Bereich des Internets umfassen, mussten zunächst Grundlagen erläutert werden, bevor auf mögliche Fallen eingegangen werden konnte.

In einer Jugendwohngruppe wurde mit Bewohnern, die kurz vor dem Auszug stehen bzw. bereits in einer eigenen Wohnung leben, die Veranstaltungsreihe „Erste eigene Wohnung“ ins Leben gerufen, bei der auf die unterschiedlichen Bereiche des Alleinlebens in einer sehr interaktiven Form eingegangen wurde.

Bestehende Veranstaltungsreihen wie das Verbraucher-Café in der Silberhöher Begegnungsstätte Schöpf-Kelle oder das Elternfrühstück bei der Sozial Concierge Südpark, wo in gemütlicher Runde über ein Thema informiert und im Anschluss darüber diskutiert wurde, konnten erfolgreich weitergeführt werden. Die Durchführung von Infoständen stellte ebenfalls eine wichtige Form der Informationsvermittlung dar. Mit diesem Angebot ließen sich Menschen erreichen, die sonst nicht in festen Gruppenstrukturen anzutreffen sind. Des Weiteren ist der Zugang niedrigschwelliger. Eine kurze Meinungsabfrage

Buntes Treiben bei der Caritas Halle-Silberhöhe

diente dabei häufig als Gesprächseinstieg, um Hinweise zu einem speziellen Thema oder der Verbraucherzentrale allgemein zu geben. Gleiches gilt für die Teilnahme an Stadtteilstesten. Auch hier können Menschen aus den Stadtteilen erreicht werden, die sonst nur wenig Anschluss an Einrichtungen im Quartier haben. Durch spielerische Angebote wie dem Dreh am Quizrad oder dem Wurf mit Reissäckchen auf eine Zielscheibe kombiniert mit Quizfragen, können auch Kinder durch informelle Bildung erreicht werden. Die regelmäßige Präsenz der Verbraucherzentrale gewährleistet ebenfalls, dass sie als relevanter Akteur vor Ort wahrgenommen wird.

Mit Material ins Quartier

Nicht nur die Durchführung von Veranstaltungen im Quartier ist Teil der Erprobung, sondern auch die Erstellung von alternativen, zielgruppengerechten Materialien. Bereits im Jahr 2016 wurde erstmals ein Info-Ordner mit Registern entwickelt, der es sowohl Multiplikatoren als auch Verbrauchern ermöglicht, erhaltenes Informationsmaterial zu sammeln und bei Bedarf nachzulesen. Die Entwicklung und Verteilung eines Kalenders, welcher als Familienplaner gestaltet wurde, stieß ebenfalls auf große Resonanz. Dabei wurde für jeden Monat ein Verbrauchertipp durch eine Zeichnung dargestellt und mit einigen kurzen Merksätzen versehen. Speziell für Kinder wurde das Memory „Energiespardetektive“ entwickelt, welches auf „Stromfresser“ im Haushalt hinweist. Zum 31.12.2017 endete das Projekt „Verbraucherinformation geht in die Quartiere“ und wurde zum 01.01.2018 durch das Nachfolgeprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“ abgelöst.

VERBRAUCHERZENTRALE IN DEN MEDIEN UND IM INTERNET

Gute Adressen soll man eigentlich behalten und nicht wechseln. Das Internet hat aber eigene Regeln. Deshalb hat sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt entschieden, vom historischen aber schwer zu merkenden www.vzsa.de zu www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de zu wechseln. Damit verbunden war auch im Oktober ein kompletter Relaunch, also die technische Umstellung innerhalb des Gemeinschaftsportals. Neu dabei unter anderem ein großzügiges Layout: Die Seite ist breiter geworden, bietet jetzt mehr Platz und ist besser lesbar. Nun ist sie auch für alle Geräte geeignet und verwendet jetzt ein sogenanntes „responsives“ Layout, also eines, das sich automatisch an den Bildschirm anpasst. So ist sichergestellt, dass Informationen nicht nur auf dem großen Bildschirm am Schreibtisch, sondern auch auf Tablet oder einem Smartphone funktionieren.

Für das Gemeinschaftsportal wurde für das Jahr 2017 eine Zahl von 7.188.465 Besuchen ermittelt. 157.934 Besuche entfielen auf die speziellen Service- und Informationsangebote aus Sachsen-Anhalt etwa zu Standorten und Öffnungszeiten über www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de. Die Verbraucherzentrale verschickt einen eigenen Newsletter und bestückt einen eigenen YouTube-Kanal mit populären Videos zur Verbraucherinformation.

Bei Journalisten gefragt war vor allem die besondere Sachkunde der Experten bei speziellen Verbraucherthemen für Presse, Hörfunk und Fernsehen. Vor den zahlreichen Veröffentlichungen wurden 114 fachliche Anfragen und Recherchegespräche geführt. 47-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 sowie im Deutschlandfunk aber auch bei den populären privaten Hörfunksendern Radio Brocken oder

radioSAW. 23-mal suchten Fernsehjournalisten mit Kamerteam oder im Studio die Sachkunde der Mitarbeiter für Fernsehinterviews und Beiträge. Das gilt für die Nachrichtensendungen (Sachsen-Anhalt heute) und für die Ratgeberformate im Programm. Auch 2017 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, hallanzeiger.de, hallespektrum.de). Auf Papier kam zu mehr als 100 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 Computerbild, WELT, Focus Online, der Frankfurter Allgemeinen Zeitung, Neues Deutschland, dem Handelsblatt und der Wirtschaftswoche.

Durch die überregionale Berichterstattung über Verbraucherbeschwerden über Sparkassen in Sachsen-Anhalt kam es zu Abdrucken in der Berliner Morgenpost, der Märkischen Oderzeitung und der Freien Presse Chemnitz. Informationen der Verbraucherzentrale gab es wiederum in den reichweitestarken Anzeigenblättern „Magdeburger Kurier“, „Supersonntag“, „Generalanzeiger“, „Sonstagsnachrichten“, „Wochenspiegel“, die in nicht wenigen Haushalten das einzige Printprodukt sind. Weiterhin kamen als Abnehmer die Amtsblätter der Kreise und Kommunen oder Fachmedien wie Anwalt.de, Zahnärztliche Nachrichten oder biallo.de hinzu.

Aus Kostengründen erfolgt bislang keine zusätzliche Reichweitenerhebung 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 214 Medienveröffentlichungen. Insgesamt wurden im Jahr 2017 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen mehr als 150 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden mehr als 320 Medienkontakte, darunter Interviews, Recherchegespräche und 4 Telefonforen.

verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

Online-Terminbuchung Beratung Shop Menü

06.03.2018
Zusätzliche Angebote zum
Weltverbrauchertag
mehr →

Foto: Jozsitaeroe / Fotolia



ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

Mit der Neugestaltung der Internetangebote der Verbraucherzentrale gab es 2017 einen Anstieg der Nutzerzahlen der Serviceseiten für Sachsen-Anhalt. Die Besuche erhöhten sich auf 157.934. Zu berücksichtigen ist dabei, dass Besucher nicht gezählt werden, die aus Datenschutzgründen eine entsprechende Einstellung in ihrem Internetbrowser vorgenommen haben (sog. „Do not Track“).

Verbraucherkontakte 2017

18.082 persönliche Beratungen

- davon 2.356 telefonisch
 - davon 2.601 schriftlich/elektronisch
- 19.329 Auskünfte/Selbstinfo/Verweise / Verkäufe
4.488 Teilnehmer an Bildungsangeboten
29.166 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.

Ratgebertelefon 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 110 informative Titel von „Achtung Zucker“ bis zum „Vorsorgehandbuch“ umfasst das Angebot von Ratgebern und Broschüren der Verbraucherzentrale. In allen Beratungsstellen können die Titel entweder im Direktkauf erworben oder per Telefon beziehungsweise per Internet bestellt werden. Zu den meist gefragten Titeln gehörten 2017 „Das Pflegegutachten“ und „Meine Immobilie verkaufen“. Eigene themenbezogene Verbraucherinformationen (Faltblätter) ergänzen das Angebot.

Informationsveranstaltungen und Aktionen

Auch 2017 nutzten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale zahlreiche öffentliche Veranstaltungen und Termine zur Verbraucherinformation, darunter den Weltverbrauchertag, Welternährungstag, Weltumwelttag, das Landeserntedankfest und den Sachsen-Anhalt-Tag. Ziel aller Informationsauftritte und Präsentationen war es, durch die Thematisierung aktueller Probleme weitere präventive Verbraucherarbeit zu leisten und im öffent-

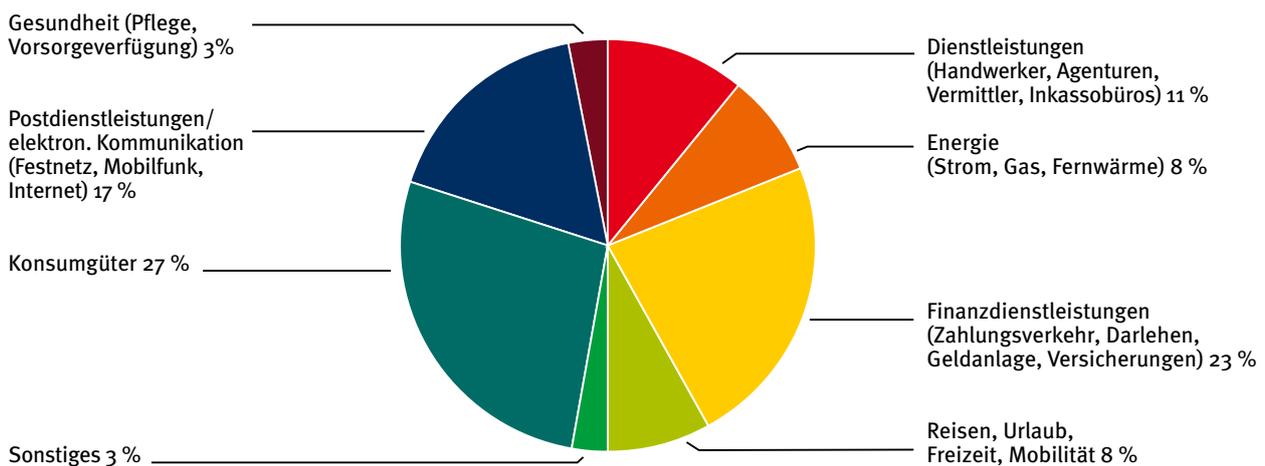
lichen Raum den unmittelbaren Gesprächskontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern des Landes zu suchen sowie auf das Leistungsangebot der Verbraucherzentrale hinzuweisen. Auch an zahlreichen regionalen Veranstaltungen wie Infobörsen, Fachmärkten oder Messen nahmen die Berater aktiv vor Ort auch außerhalb der Beratungszeiten teil.

Mit zahlreichen Organisationen und Einrichtungen Sachsen-Anhalts kooperierte die Verbraucherzentrale bei der Teilnahme an Aktionen. Dies gilt vor allem für die Mitgliedsorganisationen, aber auch für die Landesenergieagentur (LENA), das Landeskriminalamt oder die Kassenzahnärztliche Vereinigung Sachsen-Anhalt. Tage der offenen Tür in den Beratungsstellen, sowie Aktionstage zur Vorsorge gehörten ebenfalls zum Dienstleistungsangebot.

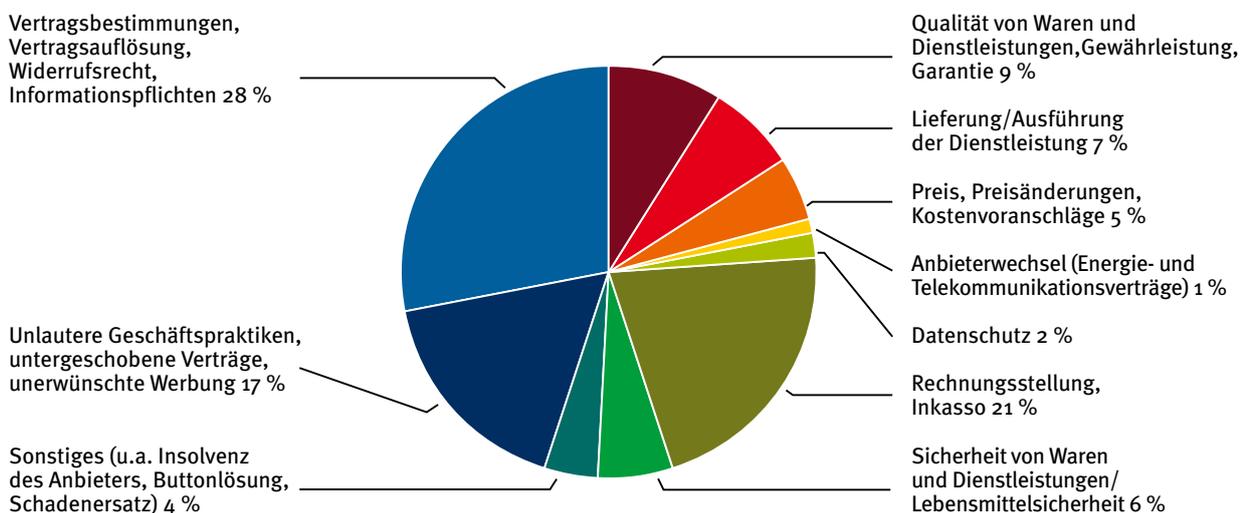
Gremienarbeit

Auch in organisationsübergreifenden Gremien arbeiteten Fachleute der Verbraucherzentrale zur Interessenvertretung und als Sachkundige mit. Darunter z. B.: Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission, Fachbeirat der Stiftung Warentest, Beirat der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Sachsen-Anhalt, Patientenvertretung, im Landesgremium des Sozialministerium nach § 90 a SGB V, Arbeitsgemeinschaft nach § 29 Wohn- und Teilhabegesetz, Landes-Arbeitskreis Ernährung. 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.

Verbraucheranfragen in 2017 auf Basis des EU-Verbraucherbarometers



Inhalt der Verbraucherberatungen nach Begriffskatalog der Europäischen Union



FINANZEN 2017

Einnahmen

	Euro
Eigeneinnahmen, Mitgliedsbeiträge, Restsumme 2016 und Sonstiges	285.389,92
Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration des Landes Sachsen-Anhalt	1.460.105,00 ³
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	162.968,00
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	446.781,01
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie	135.381,71
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt	84.305,40
Stadt Halle, Sozialamt	156.300,00
Kommunale Zuwendungen	39.950,00 ¹
Spenden	3.939,50
Einnahmen gesamt	2.775.120,54

Ausgaben

I. Personalausgaben	
Institutioneller Haushalt	1.469.572,64 ³
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	129.316,57
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	89.212,63
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	214.799,44
Projekt Verbraucherinformation geht in die Quartiere	84.839,21
Projekt Marktwächter Finanzen	57.554,22
Projekt Marktwächter Digitale Welt	57.554,18
Projekt Regional-Management	45.451,13
II. Sachkosten	
Institutioneller Haushalt	324.783,96 ³
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	29.549,75
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	32.885,88
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	30.383,90
Projekt Verbraucherinformation geht in die Quartiere	27.381,24
Projekt Marktwächter Finanzen	42.513,94
Projekt Marktwächter Digitale Welt	42.548,94
Projekt Regional-Management	9.090,22
Ausgaben gesamt	2.687.437,85

Differenz

Einnahmen – Ausgaben

87.682,69²

¹ Einige Kommunen stellen Räume mietfrei zur Verfügung

² Die Differenz reduziert sich um 18.274,10 Euro durch Rückzahlung nicht verausgabter Mittel

³ Darin enthalten Mittel für den Bereich Lebensmittel

(Stand 02/2018)

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.
Blinden- und Sehbehindertenverband 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
Blinden- und Sehbehindertenverband Sachsen-Anhalt e.V.

Mitarbeiter

20 Vollzeitbeschäftigte
28 Teilzeitbeschäftigte

Honorarkräfte

11 Rechtsanwälte
18 Energieberater

Betriebsrat

Diane Rocke
Sybille Schwarz
Katrin Merta

Stand: Dezember 2017

Beratungsstellen

Aschersleben Herrenbreite 9

Öffnungszeiten: Di 10–13 / 14–17.30 Uhr
Energieberatung: 2. Mi im Monat

Bitterfeld Markt 7

Öffnungszeiten: 3. Di 10–13 Uhr
Energieberatung: 2. im Monat

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: Do 9–12 / 13–16 Uhr
Energieberatung: 2.+ 4. Di im Monat

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 (nach Vereinbarung)
Lebensmittelberatung: Di 14–18 Uhr

Merseburg Markt 1

Öffnungszeiten: 2. Mo 14–18 Uhr
Energieberatung: 2. Mi im Monat

Naumburg Neustraße 47

Öffnungszeiten: 2. Mi 12–17 Uhr
Energieberatung: 1.+ 3. Mo im Monat

Salzwedel An der Mönchskirche 7

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

Sangerhausen Kylische Straße 54 c

Öffnungszeiten: Mo 10–13 / 14–17 Uhr
Energieberatung: 1. Mo im Monat

Stendal Jakobikirchhof 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: Di 10–13 / 14–18 Uhr
Energieberatung: 1.+ 3. Di im Monat
Lebensmittelberatung: Do 14–18 Uhr

Zeitz Altmarkt 9

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

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 400¹** 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 Oschersleben

Marktplatz 1

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

1 (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.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Volkmar Hahn, Geschäftsführer

Fotos / Bildnachweise: Verbraucherzentrale
Sachsen-Anhalt, fotolia.com

Titelbild: fotolia.com

Gestaltung: Stefanie Demmel | 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 2017

© Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt