



verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

JAHRESBERICHT 2018

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

INHALT

VORWORT	1
VERBRAUCHERRECHT	2
SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG	15
VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER	16
ENERGIESPARBERATUNG	18
VERBRAUCHERSCHUTZ IM LEBENSMITTELBEREICH	20
VERBRAUCHERZENTRALE IM INTERNET UND IN DEN MEDIEN	27
ZAHLEN – DATEN – FAKTEN	28
FINANZEN 2018	31
VEREIN AUF EINEN BLICK	32

VORWORT

Die Verbraucherzentrale zwischen Wut und Schummel

In vielen Fällen ist der deutsche Verbraucheralltag ja unproblematisch. Was mit Fehlern oder Mängeln gekauft wurde, wird zurückgeschickt oder umgetauscht. Macht kurz Ärger, bereitet Mühe und kostet etwas Lebenszeit. So etwas kommt vor und ist bis zum nächsten Einkauf auch meist vergeben und vergessen. Kein Grund zur großen Aufregung.

Anders ist es aber dann, wenn man irgendwie das Gefühl bekommt, das eigene Problem ist nicht die Ausnahme, sondern die Regel. Dann, wenn man merkt, man wurde bereits von Anfang an über den Tisch gezogen, hinter die Fichte geführt, veralbert, abgezockt oder betrogen. Ja, genau so empören sich in der Beratung der Verbraucherzentrale dann auch ansonsten ruhige und entspannte Zeitgenossen. Das Gute daran ist, Wut macht mobil und Empörung führt zu Aktivitäten.

Am Ende des Jahres 2018 startete die erste Musterfeststellungsklage in Deutschland. Innerhalb weniger Wochen trugen sich über 400.000 Dieselsingeschädigte in das Klageregister ein. Ein neuer Weg zum Recht für die Verbraucher in Deutschland und ein neuer Weg auch für die Verbraucherzentralen. Nur mit Einzelberatungen in Beratungsstellen wäre dieser Massenansturm gar nicht zu bewältigen gewesen. Möglich wurde es erst mit neuen Zugangswegen zur Verbraucherzentrale im Internet. Dabei geht es längst nicht mehr nur um Informationen auf Websites, immer mehr genutzt werden digitale Hilfsmittel, die auch individuelle Einzelfragen mit einbeziehen können. Auch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt entwickelt ihre digitalen Angebote zielstrebig weiter. Dem Modellvorhaben Inkasso-Checker, mit dem man schon jetzt unberechtigte Inkassoforderungen abwehren kann, werden weitere intelligente Werkzeuge folgen.

Die Digitalisierung verändert nicht nur die Märkte und die Verbraucherprobleme, sie verändert auch die Arbeit der Verbraucherzentrale. Verbraucherbeschwerden werden bundesweit abgestimmt in Datenbanken erfasst, was nicht zuletzt auch dabei hilft besser und schneller erkennen zu können, wenn aus dem einzelnen Verbraucherproblem ein Massenschaden wird. So war es übrigens auch beim Thema Prämiensparen, als erst nur einzelne Kreissparkassen damit begannen Verbraucher aus ihren Altersvorsorgeverträgen zu kündigen und dann weitere Sparkassen folgten. Hier ist auch gut zu erkennen, wie in der Verbraucherzentrale Digitales und Analoges, also die neue Welt im Internet und die persönliche Einzelberatung einander ergänzen, durchdringen und aufeinander aufbauen. Die erste Verbraucherinformation zum Thema Prämiensparverträge ist digital verschickt und auf dem Handy angekommen, der Beratungstermin kann eigenhändig digital gebucht werden, die Beratung in der Beratungsstelle ist gewissermaßen analog, die Erfassung der Verbraucherbeschwerde wieder digital und die Bewertung und Analyse der vielen Vorgänge durch die Finanzexperten wieder digital und analog zugleich.

Zurück zum Verbraucherärger mit bestimmten Unternehmen, Marken oder Produkten. Nicht gehaltene Versprechungen und enttäuschte Erwartungen wirken bekanntlich lange nach. Doch Ärger, Wut und Verunsicherung sind leider schlechte Ratgeber für zukünftige Entscheidungen. Manchmal ist auch das Gegenteil einer Fehlentscheidung eine Fehlentscheidung. Auch hier bleibt dann wieder die Verbraucherzentrale gefragt. Mit Fakten, Sachkunde, Unabhängigkeit von Anbieterinteressen und viel Erfahrung helfen wir Probleme zu lösen und möglichst zukünftig zu vermeiden. Wenn man so will ist genau das in diesen Zeiten wo oftmals Wut und Empörung immer lauter werden unser besonderer Beitrag mit konstruktiver Problemlösungskompetenz die Gesellschaft zusammenzuhalten.

Volkmar Hahn
Geschäftsführer

VERBRAUCHERRECHT

Das unabhängige und kompetente Beratungsangebot der Verbraucherzentrale

Auch im vergangenen Jahr setzten wieder viele Tausend Verbraucher auf den qualifizierten Rat der Verbraucherzentrale. Für die Verbraucher ist es dabei besonders wichtig, ihr Anliegen persönlich in ihrer Nähe, in einer Beratungsstelle vor Ort umfassend klären zu können. Daneben ist in einem Flächenland wie Sachsen-Anhalt eine Beratung über Servicetelefone, per Brief und im Internet unerlässlich. Die Rechtsberatung soll Hilfe zur Selbsthilfe geben. Das heißt vor allem über die im speziellen Einzelfall bestehenden Verbraucherrechte zu informieren, um gegenüber Anbietern berechnete Ansprüche einzufordern und unberechtigte Forderungen abwehren zu können.

Gemäß § 8 Abs. 1 Nr. 4 Rechtsdienstleistungsgesetz kann die Verbraucherzentrale im Rahmen ihres Aufgabenkreises Verbraucher nicht nur außergerichtlich beraten, sondern darüber hinaus auch vertreten. In 2018 vermittelte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in über 215 Fällen, um so eine außergerichtliche Streitbeilegung und damit einen Gang zum Gericht zu vermeiden.

Verbraucherrechte von Dieselfahrern und Musterfeststellungsklage gegen VW

Am 1. November 2018 trat das Gesetz zur Einführung der Musterfeststellungsklage in Kraft und ergänzte die bisherigen Instrumente des kollektiven Verbraucherrechtsschutzes. Ein weiterer Höhepunkt des



Verbraucherschutzes im Jahr 2018. Das Gesetz wurde schnell verabschiedet, um der Verjährung der Ansprüche von Dieselfahrern gegen VW, die zum 31.12.2018 angenommen wurden, zuvorzukommen. Denn die Erhebung einer Musterfeststellungsklage wirkt verjährungshemmend. Der Bundesverband der Verbraucherzentralen (vzbv) hat in Kooperation mit dem ADAC am 01.01.2018 beim Oberlandesgericht Braunschweig gegen die Volkswagen AG eine Musterfeststellungsklage erhoben. Das Gericht soll in dem Musterverfahren feststellen, dass VW grundsätzlich den Schaden ersetzen muss, der durch die illegale Manipulation der Abgas-Software bei Dieselmotoren entstanden ist.

Nachdem am Oberlandesgericht die Klage zugelassen und das Klageregister am 27.11.2018 beim Bundesamt für Justiz eröffnet wurde, hat die Verbraucherzentrale betroffenen Dieselfahrern aus Sachsen-Anhalt geholfen, sich in das Klageregister einzutragen. Dabei wurden alle wichtigen Fragen rund um die Musterfeststellungsklage gegen VW beantwortet, beispielsweise: Besitzer welcher Dieselfahrzeuge können sich an der Klage beteiligen? Wie können sie sich an der Klage beteiligen? Was ist Besitzern anderer Dieselfahrzeuge, anderer Hersteller zu raten? Wie läuft die Musterfeststellungsklage ab? Was sind die Vor- und Nachteile der Musterfeststellungsklage? Wie geht es nach einem positiven Urteil weiter?

Lücken im kollektiven Verbraucherrechtsschutz – Kündigung von Sparverträgen

Verbraucherzentralen können mit ihrer kollektiven Verbandsklagebefugnis die Verwendung unzulässiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen (Unterlassungsanspruch aus § 1 UKlaG) und Verstöße gegen Verbraucherschutzvorschriften (§ 2 UKlaG) gerichtlich untersagen lassen. Insofern verbleibt für die Klärung vertragsrechtlicher Fragen oftmals allein der Rückgriff auf den Unterlassungsanspruch aus § 8 Abs. 1 UWG i.V.m. § 5 Abs. 1 UWG wegen Irreführung über Verbraucherrechte. Nach Art. 6 Abs. 1 der EU-Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, der in § 5 UWG umgesetzt ist, gilt eine Geschäftspraxis auch als irreführend, wenn sie in irgendeiner Weise zur Täuschung des Verbrauchers geeignet ist und ihn zu einer geschäftlichen Entscheidung veranlasst, die er ansonsten nicht getroffen hätte.

Dementsprechend sah es der Europäische Gerichtshof in einem Verfahren der Ungarischen Verbraucherschutzbehörde gegen einen Ungarischen Kabelfernsehdienst (EuGH, Urteil vom 16.04.2015 - C-388/13) als irreführende Geschäftspraxis i.S. Art. 6 Abs. 1 UGP-RL an, dass einem Kunden auf seine Nachfrage beim Anbieter ein falsches Datum genannt wurde, an dem eine Kündigung seinerseits möglich war. Ob Verbraucherzentralen somit individualvertragsrechtliche Fragen im Verbandsklageverfahren klären lassen können, mag sich sehr rechtstheoretisch anhören, wirkt sich aber für weit über 10.000 Sparer in Sachsen-Anhalt, deren Prämiensparvertrag von ihrer Sparkasse gekündigt wurde, negativ aus.

Die Sparkasse Anhalt-Bitterfeld kündigte als erste Sparkasse in Sachsen-Anhalt und den neuen Bundesländern im Oktober 2015 nach eigenen Angaben ca. 2.200 Prämiensparverträge. Die Kündigungen wurden größtenteils zu einem Zeitpunkt ausgesprochen, als die höchste Stufe der Bonus-/Prämienstaffeln noch nicht erreicht worden war. Die dagegen gerichtete Klage der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wurde vom Landgericht Dessau (Urteil vom 15.11.2016 – 4 O 106/16) und vom Oberlandesgericht Naumburg (Urteil vom 18.04.2017 – 9 U 90/16) abgewiesen. Das LG und das OLG haben entgegen Art. 6 Abs. 1 UGP-RL und der vorgenannten Rechtsprechung des EuGH der Verbraucherzentrale die Klagebefugnis abgesprochen. Die Verbraucherzentrale könne die vertragsrechtliche Frage, ob Sparkassen solche Prämiensparverträge kündigen dürfen, nicht gerichtlich mit einer ihr zur Verfügung stehenden Verbandsklage klären lassen.

In der Konsequenz wurden damit die betroffenen Sparer auf den kostenunwägbareren Einzelklageweg verwiesen. Das OLG hat zudem die Revision zum Bundesgerichtshof nicht zugelassen. Allerdings hatte die dagegen gerichtete Nichtzulassungsbeschwerde der Verbraucherzentrale Erfolg und die Revision wurde im Mai 2018 vom BGH zugelassen.

Das Verfahren gegen die Sparkasse Anhalt-Bitterfeld hatte für Prämiensparer anderer Sparkassen zumindest den positiven Effekt, dass diese den Verlauf des Verfahrens abwarteten. Nach den Urteilen des LG Dessau und des OLG Naumburg kündigte als nächste die Kreissparkasse Stendal am 05.12.2016 nach eigenen Angaben ca. 2.200 Prämiensparverträge. Angesichts des Verfahrens gegen die Sparkasse Anhalt-Bitterfeld wählte man hier

offensichtlich den „rechtssicheren“ Weg und kündigte die Sparverträge unter Wahrung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zu einem Zeitpunkt, zu dem Sparverträge die höchste Prämienstufe erstmalig (d.h. in Stendal nach einer Vertragslaufzeit von 15 Jahren) erreicht haben.

Weil der Verbraucherzentrale vom OLG Naumburg die Klagebefugnis abgesprochen wurde, gegen die Kündigung von Prämiensparverträgen vorgehen zu können, hat die Verbraucherzentrale gegen die Kreissparkasse Stendal einen anderen Weg gewählt und einzelne Sparer in ihren individuellen Klagen gegen die Stendaler Sparkasse unterstützt. In zwei dieser Verfahren, in denen die Sparkasse die Kündigungen „auf Vorrat“ ausgesprochen hatte (d.h. die Kündigungen wurden mit Schreiben vom 05.12.2016 zu einem Kündigungstermin im Jahr 2018 und 2019 erklärt), hat das Amtsgericht die Kündigungen als unwirksam festgestellt. Das LG Stendal hat die Urteile aber nach der Berufung der Sparkasse Stendal kassiert und die Klagen ohne Zulassung der Revision abgewiesen.

Weitere Sparer hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zu einer Streitgenossenschaft zusammengefasst und die Kreissparkasse Stendal gesammelt vor dem LG Stendal verklagt.

Die Streitgenossenschaft wurde vom LG Stendal – weil es sich um individuell zu bewertende Einzelfälle handelte – wieder getrennt und die Klagen jeweils an das Amtsgericht Stendal verwiesen. Das OLG Naumburg hatte zwischenzeitlich die Klagen anderer Prämiensparer aus Stendal mit Urteilen vom 21.02.2018 – 5 U 139/17 und vom 16.05.2018 – 5 U 29/18 (n.rkr. Nichtzulassungsbeschwerde beim BGH XI ZR 345/18)) abgewiesen. Mit Bezugnahme auf die Rechtsprechung des OLG Naumburg hat das AG Stendal alle Klagen der von der Verbraucherzentrale unterstützten Sparer ohne jegliche



4 | Verbraucherrecht

Einzelantrag Ende 2018 abgewiesen. In den Klageverfahren, in denen die Verbraucherzentrale die größte Betroffenheit anderer Sparer in Stendal sieht, werden die Klagen im Berufungsverfahren in der Hoffnung auf eine höchstgerichtliche Klärung weiter unterstützt.

Durch die Entscheidungen des OLG Naumburg sahen sich Sparkassen in ihrer Rechtsauffassung bestätigt und es kündigten daraufhin fünf weitere Sparkassen. Von den dreizehn Sparkassen in Sachsen-Anhalt kündigten damit bisher acht Sparkassen Prämienparverträge ihrer Kunden. Lediglich die Sparkasse Magdeburg beruft sich darauf, ihren Sparer versprochen zu haben, die Prämienparverträge 25 Jahre besparen zu können.

Wie viele Prämienparverträge die Saalesparkasse Ende Februar 2018 kündigte, legt sie nicht offen. Der Ansturm verärgelter Sparer war allerdings so groß, dass die Verbraucherzentrale innerhalb von zwei Wochen neun Informationsveranstaltungen in Halle durchgeführt hat. In der Zeit darüber hinaus wurden neben den regulären Beratungszeiten, Sonderberatungstage und eine Info-Hotline angeboten.

Dem folgte am 11. Juni 2018 die Sparkasse Mansfeld-Südharz mit der Kündigung von zunächst ca. 1.900 Prämienparverträgen. Für betroffene Sparer hat die Verbraucherzentrale unverzüglich drei Informationsveranstaltungen vor Ort in Sangerhausen und Eisleben durchgeführt sowie ebenfalls Sonderberatungstage in der Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in Sangerhausen angeboten. Danach kündigten im September die Börde Sparkasse, im Dezember die Sparkasse Altmark-West und die Sparkasse Wittenberg. Zahlen über die gekündigten Verträge dieser Sparkassen sind der Verbraucherzentrale nicht bekannt.

In den persönlichen Rechtsberatungen prüft die Verbraucherzentrale die Unterlagen zum jeweiligen Sparvertrag und berät zu individuellen Erfolgsaussichten, die Fortsetzung eines gekündigten Vertrages gerichtlich durchsetzen zu können. Im Einzelfall (je nach Sparkasse) können konkrete Laufzeiten in den Vertragsunterlagen angegeben sein, so dass diese Fälle auch aktuell anders zu bewerten sind als die, die der Rechtsprechung des OLG Naumburg zu Grunde lagen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt sieht sich in der Verpflichtung, betroffenen Sparern zur Seite zu ste-

hen. Sie sieht die Prämienparverträge nach den von den Verbrauchern vorgelegten Unterlagen und dem Ergebnis einer Umfrage der Verbraucherzentrale als klassische Vorsorgeverträge. So sind sie von den Sparkassen ausgelegt und beworben worden und wurden von den Verbrauchern als solche abgeschlossen. Mit der Kündigung ist den betroffenen Sparern ein von seiner Anlageform sicherer Baustein ihrer privaten Altersvorsorge genommen und dies in Zeiten, in denen die gesetzliche Rentenversicherung in ihrer Ausgestaltung in Frage gestellt und private Vorsorge eingefordert wird und eine vergleichbare Neuanlage in der derzeitigen Niedrigzinsphase schwierig, wenn nicht unmöglich ist.

So stammen die der Verbraucherzentrale bekannten Prämienparverträge erstmals aus dem Jahr 1993. Eine Vielzahl der Sparverträge wurde ferner in den Jahren 2002 bis 2004 abgeschlossen. Diese Verträge haben schlechtenfalls für die Sparer bei Kündigung die höchste Prämienstufe erst einmal erreicht. Die versprochene und ausgelobte Kapitalentwicklung ist diesen Sparer damit genommen.

Die überwiegende Mehrheit der der Verbraucherzentrale vorliegenden Prämienparverträge verschiedener Sparkassen ist wie folgt gestaltet. Neben einer variablen Grundverzinsung wird auf die monatlich einzuzahlenden Sparraten am Ende eines Sparjahres ein Bonus gezahlt. Der Bonus wird umso höher je länger der Sparvertrag läuft. Er beginnt nach der in der Regel vereinbarten Prämienstaffel erst im dritten Sparjahr mit nur drei Prozent des Jahressparbetrages, steigt langsam über die Zeit an und kann laut der Verträge „ab dem“ 15. Sparjahr 50 Prozent betragen. Das heißt für einen durchschnittlichen Sparvertrag, der mit 100 Euro monatlich bespart wird, dass der Bonus nach drei vollen Sparjahren zum ersten Mal gezahlt wird und lediglich 36 Euro und erstmalig nach 15 Sparjahren 600 Euro beträgt.

Diesen höchsten Bonus ab dem 15. Sparjahr soll der Sparer nach Angaben in den Flyern, mit denen das Prämienparsparen von den Sparkassen beworben wurde, „bis zu 25 Jahre Laufzeit“ erreichen können. Dem entsprechend wird potentiellen Sparern im Flyer die mögliche Kapitalentwicklung über eine Laufzeit von 25 Jahren an einem Rechenbeispiel und oftmals darüber hinaus graphisch erläuternd offeriert. Diese Angaben im Flyer sieht das OLG Naumburg jedoch nicht als verbindlich für die Sparkassen an.

Wie das OLG Stuttgart 29.09.2015 – 9U 31/15 kommt nun auch das Landgericht Chemnitz in seinem Urteil vom 14.12.2018 – 6 O 179/18 ermutigend zu einem anderen Ergebnis. Wie das OLG Stuttgart und das LG Chemnitz sind auch die Verbraucherzentralen der Auffassung, dass Erklärungen einer Sparkasse, die in einem Flyer niedergelegt sind, nicht nur dazu dienen Kunden zu werben sondern dazu, die von der Sparkasse angebotenen Leistungen inhaltlich zu beschreiben. Das gilt hier insbesondere, weil bei den Prämiensparverträgen wegen der vereinbarten Prämienstafel und dem Zinseszinsseffekt die Schere zwischen Einzahlungen und Kapitalentwicklung erst ab dem 10. Sparjahr spürbar auseinandergeht. Eine Kündigung nach Erreichen der höchsten Prämienstufe im 15. Sparjahr nimmt den Sparer somit die versprochene Kapitalentwicklung. Die eigenen Darstellungen der Sparkassen in den Flyern verdeutlichen das.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat die scheinhafte Kapitalentwicklung der Prämiensparverträge an einem Sparvertrag der Kreissparkasse Stendal dargestellt und die Einzahlungen des Sparerers der tatsächlichen und der beim Vertragsabschluss ausgelobten Kapitalentwicklung gegenübergestellt. Ebenso der Kapitalentwicklung eines Bausparvertrages und einer Rentenversicherung, wie sie die Sparkasse Stendal bei Abschluss des Prämiensparvertrages angeboten hat. Daraus wird deutlich, dass die Prämiensparverträge klassischen Vorsorgeverträgen entsprechen und als solche auch von Verbrauchern abgeschlossen wurden. Dieser Vertragszweck schließt ein Kündigungsrecht der Sparkassen vor dessen Erreichen und mindestens vor Ablauf der ausgelobten 25 Jahre aus. Andere Kreditinstitute haben ähnliche Prämien- oder Bonusparverträge angeboten. Die Verbraucherzentrale befürchtet weitere Kündigungen.

Dubiöse Abzocker

„Seien Sie sparsam mit Ihren Daten! – Lassen Sie sich nicht locken, Ihre Daten in vermeintlich kostenlosen Gewinnspielen oder super günstigen Angeboten preiszugeben!“ So banal dieser Rat der Verbraucherzentrale ist, hilft er doch, sich vor dubiosen Abzockern zu schützen. Beispielsweise zielen sogenannte Fakeshops, bei denen Verbraucher durch nichtexistierende Online-Shops mit sehr niedrigen Preisen zu Einkäufen gegen Vorkasse oder Nachnahme verleitet werden, nicht nur

auf das Geld ab, sondern oftmals vornehmlich auf die Daten der Verbraucher, die diese beim Bestellvorgang (oft sogar einschließlich Bankverbindung) eingeben.

Aber auch Verbraucher, die einmal an einem Gewinnspiel teilgenommen oder ein kostenloses Probeabonnement für eine Zeitschrift bezogen haben, werden mit Zahlungsaufforderungen durch Fake-Inkasso-Schreiben konfrontiert. Offensichtlich gelangen auf diese Weise Daten der Verbraucher in einen dubiosen Kreislauf. Die Verbraucherzentrale warnte vor betrügerischen Inkassobüros, die besonders dreist und mit massivem Nachdruck mit der Vorpfändung des Kontos der Verbraucher drohten, um Kasse zu machen.

Anlass zu öffentlichen Verbraucherwarnungen gaben 2018 in großem Umfang auch Abzocker, die Notlagen von Verbrauchern ausnutzten. Die Verbraucherzentrale warnte vor solchen Schlüsseldiensten, Rohrreinigungsdiensten und in der Sommerzeit vor teurer Wespennestentfernung.

Verbraucherrechte in der Firmeninsolvenz

Besonders auffällig ist bereits seit mehreren Jahren, dass Verbraucher immer häufiger mit der Insolvenz und/oder Aufgabe des Geschäftsbetriebes ihres Vertragspartners konfrontiert werden. Die Liste der Unternehmen wird schnell länger und reicht von Gutscheinanbietern (wie NoLimits24.de aus Erfurt) über relativ kleine Tourismusveranstalter (wie „Glückskäfer Reisen“ aus Brandenburg, die insbesondere Schiffsreisen verkauft haben) bis zu großen Fluggesellschaften wie Ryanair und zunehmend Billigstromanbieter, wie im letzten Jahr die e:veen Energie e.G. oder die Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV). Die genannten Firmen zeigen, dass Regionalität nicht mehr Vertrauenswürdigkeit gewährleistet.

Bei der BEV war der Name wohl auch Masche. Hinter dem bayerischen Stromversorger steht die schweizerische Muttergesellschaft Genie Holding AG, welche mittlerweile ebenfalls zahlungsunfähig ist. Das Geschäftsmodell war nicht nachhaltig, weil es auf Billigpreisen und hohen Bonusversprechungen basierte, die auf Dauer nicht haltbar waren. Jetzt warten nach letzten Presseveröffentlichungen Kunden auf Rückerstattungen schon geleisteter Zahlungen im Umfang von ca. 80 Mio. Euro.

6 | Verbraucherrecht

Auch Verbraucher aus Sachsen-Anhalt hatten einen Strom- und/oder Gasvertrag mit der BEV abgeschlossen und sind von der Insolvenz betroffen.

Bei der Insolvenz eines Stromanbieters stellen sich komplizierte rechtliche Fragen. Bis zu welchem Stichtag können Verbraucher mit geleisteten Abschlägen und Guthaben aufrechnen? Inwieweit müssen sie sich auf die Anmeldung zur Insolvenztabelle verweisen lassen oder Zahlungsaufforderungen der Insolvenzverwalter und der von ihnen eingeschalteten Inkassounternehmen nachkommen? Die Mitarbeiter in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt sind in diesen Fragen besonders geschult und stehen Verbrauchern kompetent mit Rat und Tat zur Seite.

Rechtsdurchsetzung – Neue Masche von Freizeitclub zur Umgehung des Widerrufsrechtes

§ 79 Abs. 2 Nr. 3 ZPO erlaubt Verbraucherzentralen die Prozessvertretung von Verbrauchern ausnahmsweise zu übernehmen, um Forderungen der Verbraucher gegen Unternehmen durchzusetzen und einzuziehen. Davon hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt 2018 Gebrauch gemacht und einem Verbraucher exemplarisch zur Seite gestanden. Der Verbraucher hat auf eine Zeitungsannonce geantwortet, um eine Frau kennenzulernen. Gemeldet hat sich allerdings die JFC – Julie Freizeitclub GmbH (Kabelsketal). Deren Mitarbeiter besuchte den Verbraucher zu Hause. Am Ende dieses Besuches hat der Verbraucher einen Auftrag zur Erarbeitung und Auswahl von Vorschlägen für Freizeitkontakte unterschrieben und, wie die meisten betroffenen Verbraucher sofort eine vierstellige Gebühr bezahlt. So schnell der Vertrag unterschrieben war, war er ebenso schnell gereut.

Verbraucherzentralen gehen seit vielen Jahren gegen unseriöse und rechtswidrige Geschäftsmethoden dieser sogenannten Freizeitkontaktbörsen vor, die Geschäfte mit der Einsamkeit machen. So hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt 2017 der JFC – Julie Freizeitclub GmbH Eisleben gerichtlich untersagen lassen, vor Unterschriftsleistung des Verbrauchers nicht über das gesetzlich bestehende Widerrufsrecht zu informieren (LG Halle, Urteil vom 03.01.2017 – 4 O 110/16). Die JFC Eisleben hat ihre Berufung gegen das Urteil im Termin zur mündlichen Verhandlung auf Anraten des

Gerichts wegen fehlender Erfolgsaussichten zurückgenommen (Az. 10 U 5/17).

Hier wurde der Verbraucher über sein Widerrufsrecht informiert und hat noch am selben Tag seine Vertragserklärung widerrufen. Allerdings wurde eine neue Masche versucht. Dem Verbraucher wurde bei Vertragsschluss auch eine Erklärung zur Unterschrift vorgelegt, wonach er wünscht, dass sofort und vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Leistung begonnen werden soll und ihm bekannt ist, dass dadurch bei vollständiger Vertragserfüllung das Widerrufsrecht erlischt. Einen Tag nach seinem erklärten Widerruf erhielt der Verbraucher Vermittlungsvorschläge per Post übersandt und der Club verweigerte (auch noch im eingeleiteten Mahnverfahren) unter Berufung darauf die Rückzahlung der geleisteten Gebühr. Auf diese Weise wird versucht eines der effektivsten Verbraucherrechte zu umgehen. Nach Übernahme der Klagevertretung durch die Verbraucherzentrale wurde dem Verbraucher ein Vergleich angeboten und er hat 3.830 Euro zurückerhalten.

Rechte an den eigenen Daten

Seit dem 25. Mai 2018 muss die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union angewendet werden. Weil damit die Rechte der Verbraucher an den eigenen Daten zentral gestärkt werden, wurde dies zu einem der Höhepunkte des Verbraucherschutzes im Jahr 2018. Mit der DSGVO gelten erstmals EU-weit einheitlich verpflichtende Regeln zum Datenschutz. Und zwar nicht nur für Unternehmen mit Sitz in der EU, vielmehr reicht es seither aus, dass ein Unternehmen seine Waren oder Dienstleistungen Kunden innerhalb der EU anbietet. Unternehmen können somit nicht mehr in das Land mit dem niedrigsten Datenschutz-Niveau ausweichen.



Außerdem wurden die bisherigen Verbraucherrechte auf Auskunft, Löschung und Berichtigung zum Teil erweitert und es kamen neue Rechte hinzu. Verbraucher können beispielsweise nun eine Kopie ihrer gespeicherten Daten verlangen oder ihre Daten komplett an einen anderen Anbieter übertragen. Weiter sind Unternehmen verpflichtet, die von ihnen eingesetzte und angebotene Software und Hardware so auszugestalten, dass ihnen Datenschutz immanent ist. So verpflichtet Art. 25 DSGVO Unternehmen zum Datenschutz durch Technikgestaltung („by Design“) und durch datenschutzrechtliche Voreinstellungen („by Default“). Soft- und Hardware sind danach von Grund auf so zu konzipieren und zu entwickeln, dass erforderliche Datenschutzmaßnahmen von Anfang an berücksichtigt werden und Voreinstellungen die Privatsphäre der Nutzer respektieren. Das ist besonders im Internet wichtig, wo viele Verbraucher verletzlicher sind, als in anderen Bereichen ihres Verbraucheralltags.

Dies wurde allein schon von der Flut an E-Mails belegt, welche die Verbraucher nach dem 25.05.2018 erreichte. Massenhaft informierten Unternehmen ihre Kunden über die neuen Regelungen und baten gleichzeitig um neue Einwilligungen. Ob und inwieweit diese tatsächlich notwendig waren und nicht noch von bereits erklärten Einwilligungen der Verbraucher abgedeckt waren, blieb nach den Erfahrungen der Verbraucherzentrale oftmals zweifelhaft. Verblieb doch die Vermutung, dass Unternehmen die Gelegenheit nutzten, sich für weitergehende Zwecke, vor allem für Auswertungen zu Werbezwecken Einwilligungen einzuholen.

Die Verbraucherzentrale informierte über die wichtigsten Verbraucherfragen zur DSGVO auf verschiedenen Wegen öffentlich, beispielsweise gemeinsam mit dem Innenministerium Sachsen-Anhalt in einem Telefonforum der Mitteldeutschen Zeitung. Der gemeinsam mit dem Landesbeauftragten für den Datenschutz Sachsen-Anhalt herausgegebene Flyer „Datenschutz – Kennen Sie Ihre Rechte als Verbraucher?“ wurde aktualisiert.

Darüber hinaus bietet die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt den Bürgern ein breitgefächertes Beratungsangebot zum Thema Datenschutz, welches von allgemeinen Informationen, über zielgruppenspezifische Vorträge bis zu persönlichen Einzelberatungen reicht. Der effektivste Verbraucherschutz ist gerade im Datenschutz der präventive Verbraucherschutz. Die Verbraucherbildung zum Thema Datenschutz und Me-

dienkompetenz liegt der Verbraucherzentrale deshalb besonders am Herzen und trifft in Schulen auf große Nachfrage. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ist Akteur des Netzwerkes Medienkompetenz der Landesmedienanstalt des Landes Sachsen-Anhalt.

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Auch im Jahr 2018 war das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderte Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) ein Schwerpunkt der Informations- und Aufklärungsarbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Die Mittel für dieses Projekt werden anteilig von Bund und Land - erstmalig für einen Förderzeitraum von drei Jahren – zur Verfügung gestellt. Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“, ein gemeinsames Vorhaben aller 16 Verbraucherzentralen, beinhaltet aktionsorientierte Informations- und Präventionsmaßnahmen, die zielgruppenspezifisch und bundesweit zu aktuellen Themen des Verbraucherschutzes angelegt sind. In der gesamten Förderperiode vom 1. Januar 2017 bis 31. Dezember 2019 wurden und 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 umgesetzt.

Rechnungsfrust – Statt Liebeslust

Die Zahl der Singlehaushalte steigt stetig an. Dabei handelt es sich nicht nur um junge Menschen, sondern ebenso häufig auch um Senioren. Sie sind mit dem Alleinsein unzufrieden und suchen nach einem Partner. Die Bandbreite der Angebote, die bei der Partnersuche



helfen sollen, reicht von der Partnervermittlung per Annonce bis zu Onlineportalen. Der Markt für Partnervermittlungen, Singlebörsen und Freizeitclubs ist riesig. Es wundert deshalb nicht, dass sich auch in diesem Bereich „schwarze Schafe“ tummeln und oftmals zu Rechnungsfrust statt Liebeslust führen.

Die Zahl der Rat Suchenden zur Problematik – es geht letztlich um nicht unerhebliche Zahlungsverpflichtungen – nimmt stetig zu. Insbesondere die Art und Weise wie Verträge zustande kommen oder besser gesagt untergeschoben werden, führte zu erhöhtem Nachfragebedarf. Auch angesichts der restriktiven Rechtsprechung zur Problematik hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt versucht, insbesondere durch präventive Aufklärungsarbeit die Verbraucher vor übereilten Vertragsschlüssen zu bewahren. Wie können partnersuchende Verbraucher bereits im Vorfeld die Spreu vom Weizen trennen, welche Angebote sind seriös, wie kann man sich gegen unberechtigte Forderungen wehren? Diese und andere Fragen wurden deshalb anlässlich des Valentinstages im Rahmen von Aktionen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale oder an Infoständen gut frequentierter Standorte beantwortet und umfangreiche Informationsmaterialien zur Verfügung gestellt, die im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz erstellt und vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert wurden.

Reiselust und Reisefrust – Was muss ein Reisender wissen

Wer kennt das nicht: Urlaub, Ferien, endlich ausspannen und weg vom Alltag. Die Urlaubs- und Reisevorbereitungen finden vermehrt im Internet statt. Mit ein paar Klicks ist die Reise gebucht, doch seit der Änderung des Reiserechts nach Umsetzung einer EU-Richtlinie zum 1. Juli 2018 hat sich Einiges geändert. Aber auch im Urlaub kann es zu ungeahnten Überraschungen kommen, dann ist es gut seine (neuen) Rechte zu kennen. Gibt es vor oder während einer Reise Pannen, Mängel oder geht der Veranstalter Pleite, sind Pauschalreisen meist abgesichert: Urlauber können Ersatz einfordern oder bekommen über die vorgeschriebene Insolvenzabsicherung des Anbieters ihr Geld zurück. Das galt bislang für Pauschalreisen, die im Reisebüro oder in Onlineportalen als Paket eines Veranstalters vermit-

NOTFALL-NUMMERN AUF REISEN

Pass/Geld verloren, Todesfall, Opfer von Überfall/Gewalt
Zentrale Auswärtiges Amt (24h) +49 30 1817 0

Notfälle (Feuerwehr, Rettungskräfte, Polizei)
Europäische Notrufnummer 112

Verlust, Diebstahl (Zugangsdaten, Karten, Bank, Mobilfunk)
Zentraler Spernotruf +49 116 116
oder +49 30 40 50 40 50

Krankheiten/Vergiftung
Internationales Rotes Kreuz +41 227 30 42 22
Giftnotruf (24h) +49 30 1 92 40

Auto/Kfz-Pannenhilfe
ADAC +49 89 222 222
Zentralruf der Kfz-Versicherer +49 1802 5026

Notfallkontakt zu Hause (in case of emergency)

Reiseversicherungen – Schutz-/Auslands-
krankenversicherung (insurance)

Reiseveranstalter/-leiter (tour operator)

Airline

Sonstige (others)

→ www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/reise-mobilitaet

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart
Tel. +49 711 66 91-85
www.vz-bw.de

Herausgeber: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
Illustration: RedlineVector/Stock

Karte Notfall-Nummern auf Reisen

telt werden. Wer allerdings nur einen Flug plus Hotel im Online-Reiseportal oder Reisebüro buchte, konnte diese Schutzrechte meist nicht nutzen.

Nunmehr gelten seit dem 1. Juli 2018 neue Regeln beim Pauschalreiserecht, die für mehr Klarheit und Verbraucherschutz auch beim Buchen von einzelnen Reiseleistungen in Onlineportalen und Reisebüros sorgen, wenn diese vom Anbieter wie eine Pauschale miteinander verbunden oder als solche beworben werden. Doch das neue Gesetz hat auch Verschlechterungen im Gepäck: Erst wenn Veranstalter den Reisepreis nach der Buchung um mindestens acht Prozent anheben, können Urlauber künftig noch kostenlos vom Reisevertrag zurücktreten. Bislang lag diese Grenze bei fünf Prozent. Und: Bisher war es verboten, den Reisepreis für Reisen, die nicht mehr als vier Monate vor Reisebeginn gebucht wurden, nachträglich anzuheben. Nun können sich auch kurzfristiger gebuchte Reisen im Nachhinein verteuern.

Deshalb war im Berichtszeitraum Anliegen der Verbraucherzentrale, die Verbraucher über die Neuerungen im Reiserecht zu informieren und aufzuklären. Es galt insbesondere aufzuzeigen, worauf bei der Buchung einer Reise, sowohl im Reisebüro als auch im Internet zu achten ist, welche Rechte und Pflichten sich für beide Vertragsparteien ergeben und welche Rechte ein Reisender einfordern kann. Im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wurden Informationsmaterialien – wie die 12 Regeln zum entspannten Urlaub – erarbeitet.

Durch Vorträge konnte die Problematik von Reisen per Schiff, Bahn, Flugzeug und Bus individuell vermittelt werden. Die Erarbeitung eines sogenannten Notfallkärtchens, welches nahezu reißenden Absatz bei den Verbrauchern gefunden hat, ging es insbesondere darum, wichtige Notfall-Nummern für eine Reise darzustellen und auf die Informationen der Verbraucherzentrale zum neuen Reiserecht zu verweisen. In einzelnen Beratungsstellen wurden Aktionstage durchgeführt, um Verbraucher für die neue Rechtslage zu sensibilisieren und mit den vorhandenen Informationsmaterialien auszustatten.

Mobiles und kontaktloses Bezahlen im Vormarsch?

Mobile und kontaktlose Bezahlmethoden wie zum Beispiel das Bezahlen mit NFC-Karte oder einer Wallet-App im Smartphone sind unter deutschen Verbrauchern bisher nicht weit verbreitet, auch wenn der Markt für mobile Bezahlmethoden stark in Bewegung ist. Mit Blick auf die neuen technischen Möglichkeiten und die Tatsache, dass Waren und Dienstleistungen vermehrt bestellt und bargeldlos bezahlt werden, wird hierzulande seit Jahren diskutiert, ob Bargeld abgeschafft werden könnte.

In der Zeit vom 15.08.–31.10.2018 wurden im Rahmen des Projektes WVS mehr als 1.200 Verbraucher im Rahmen einer bundesweiten Umfrage der Verbraucherzentralen zu ihrem Einsatz von mobilen und kontaktlosen Bezahlverfahren befragt. Die Umfrage erfolgte sowohl online über den Internetauftritt der Verbraucherzentrale als auch in Papierform im Rahmen von lokalen Aktionen und durch Auslage der Fragebögen sowie aktive Ansprache auf diese Umfrage durch die Berater.

Für Sachsen-Anhalt lässt sich aus dieser Stichproben-Umfrage schließen, dass nur 19 von 109 Teilnehmern bereits schon einmal mobil mit einer funkfähigen Karte oder einem Smartphone bezahlt haben. Allerdings haben rund 82 Prozent der Umfrage-Teilnehmer bisher noch nie mobil bzw. kontaktlos bezahlt. Als häufigsten Grund für die Nichtnutzung solcher Bezahlmöglichkeiten wurden Sicherheits- und Datenschutzbedenken genannt, aber auch die Nutzung der Girocard auf herkömmliche Weise wurde in 50 Prozent der Antworten angekreuzt.

Bei der Frage, ob Verbraucher sich vorstellen könnten auf Bargeld zu verzichten, antwortete die überwiegen-

de Mehrheit von 88 Prozent mit Nein. Die Gründe dafür waren vielfältig: ein besserer Überblick über die Ausgaben und die Möglichkeit des anonymen Bezahlers, aber auch das einfache Bezahlen mit Bargeld wurden genannt. Die Angaben zu den Gründen der Nichtnutzung mobiler Bezahlmethoden bestätigen die Erfahrungen aus dem Beratungsalltag und den Informationsgesprächen der Verbraucherschützer. Auch wenn mobiles Bezahlen nicht grundsätzlich unsicher oder datenschutzfeindlich ist, müssen Verbraucher befähigt werden, einen für ihre Bedürfnisse passenden Dienst zu finden. Die Verbraucherzentrale bietet dazu Hilfe und Unterstützung im Rahmen von Informationsgesprächen und Vorträgen an. Umfangreiches Informationsmaterial zum Thema mobiles Bezahlen, welches im Rahmen des WVS-Projektes erarbeitet wurde ist auf der Homepage zu finden.

Marktwächter für Finanzen, digitale Welt und Energiemarkt

Auch im Berichtszeitraum 2018 hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt auffällige bzw. irreführende oder gesetzeswidrige Beratungsfälle an die drei Frühwarnnetzwerke geliefert. So erhielten die Marktwächter Hinweise auf die realen Probleme der Verbraucher in den beobachteten Märkten.

Die komplizierten Angebote und Vertragskonstruktionen einzelner Anbieter sowie die oft intransparenten Preis- und Tarifmodelle sind für die meisten Verbraucher undurchschaubar. Viel zu oft werden Verträge ab-

Marktwächter-Tour in Magdeburg



geschlossen, die nicht zur persönlichen Situation passen, eine wirtschaftliche Benachteiligung darstellen oder gar zu hohen finanziellen Verlusten führen.

Auf ihrer bundesweiten Tour machten die Marktwächter im Oktober unter dem Motto „Aufgedeckt: Zwei Seiten des Marktes“ in Magdeburg Station. Rat Suchende konnten sich über besonders auffällige Verbraucherefälle im Finanzmarkt und in der digitalen Welt informieren, den Marktwächterexperten von eigenen Problemen berichten und vor Ort mit Beratern der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ins Gespräch kommen – egal ob es sich um Fälle aus den Bereichen Onlinedating, Grauer Kapitalmarkt, Streaming, Altersvorsorge, Konsumentenkredite oder Telekommunikation handelte.

Marktwächter Finanzen

Verbraucher nutzen viele unterschiedliche Produkte des Finanzmarktes und sind auf Grund der oft sehr langen Vertragsbindung in besonderem Maß auf eine optimale Versorgung angewiesen. Das Ziel ist deshalb, Verbrauchern mehr Klarheit über die tatsächliche Situation im Finanzmarkt zu verschaffen und sie auf diese Weise besser und frühzeitiger vor Gefahren und Fehlentscheidungen und damit finanziellen Verlusten zu schützen.

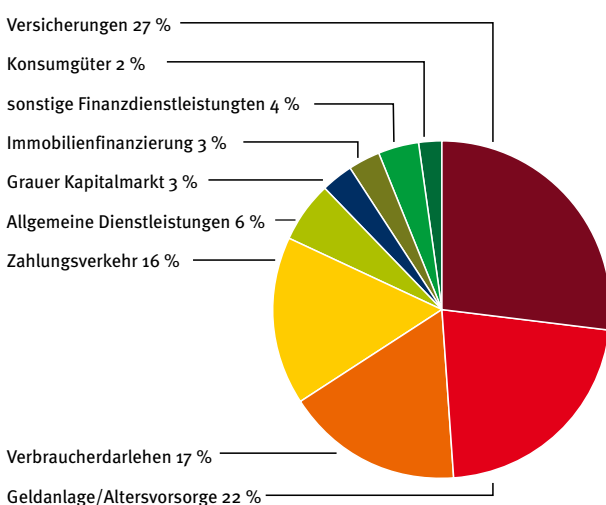
Für den Marktwächter Finanzen beobachtete und analysierte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt auch in 2018 den Finanzmarkt aus Verbrauchersicht. Insgesamt

wurden an das Frühwarnnetzwerk 134 Beschwerden gemeldet. Häufig waren und sind die Probleme, mit denen sich die Verbraucher Rat suchend an die Beratungsstellen wenden, keine Einzelfälle. Zu den Dauerbrennern gehörten Anfragen und Beschwerden aus den Bereichen Geldanlage und Altersvorsorge, Versicherungen sowie Verbraucherdarlehen. Wie schon im Jahr zuvor häuften sich die Beschwerden zu Kündigungen oder Kündigungsandrohungen von gut verzinsten Ratensparverträgen. Betroffen waren dabei vor allem die sogenannten Prämiensparverträge verschiedener Sparkassen und Bausparverträge in der Ansparphase. In diesem Segment wurden landesweit mehr als 400 Einzelberatungen durchgeführt, welche beispielhaft an den Marktwächter weitergeleitet wurden. Im Ergebnis wurde vom Frühwarnnetzwerk im April 2018 die Untersuchung „Wenn König Kunde zur Last wird“ veröffentlicht.

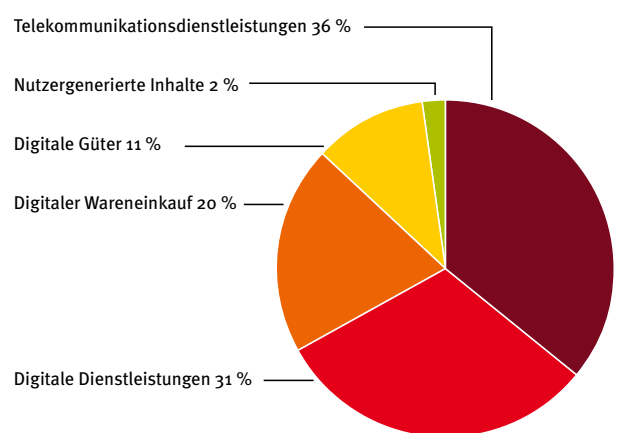
Im Versicherungsbereich waren überwiegend nicht bedarfsgerechte Lebensversicherungsverträge zu beklagen, aber auch Beitragssteigerungen in der privaten Krankenversicherung stellen insbesondere Rentner vor enorme finanzielle Probleme. Betrügerische Methoden und Datenmissbrauch von Anbietern von Vergleichsportalen stellten bei der Suche und Vermittlung von Krediten im Bereich der Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite einen häufigen Anlass zur Beschwerde dar.

Die aus der Gesamtheit der Beschwerden gewonnenen

Marktwächter Finanzen – weitergeleitete Problemfälle



Marktwächter Digitale Welt – Schwerpunktfälle



Erkenntnisse wurden an Aufsichtsbehörden aber auch an gesetzgebende Organe weitergegeben. 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.

Marktwächter Digitale Welt

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat im Jahr 2018 insgesamt 255 Fälle an den Marktwächter Digitale Welt gemeldet. Dabei lag der Hauptschwerpunkt der Beschwerden im Bereich der Telekommunikation und der digitalen Dienstleistungen. Aber auch in den Schwerpunktbereichen digitale Güter, digitaler Wareneinkauf sowie der nutzergenerierten Inhalte wurden seitens der Verbraucher Beschwerden und Problemfälle mit Anbietern an die Beratungsstellen herangetragen. Die Fälle sind dabei vielfältig und werden immer komplexer.

Beispielsweise verstehen viele Verbraucher ihre Rechnungen nicht mehr. Oft enthalten diese Rechnungspeditionen, die von Drittanbietern über Verlinkungen im Internet zustande gekommen sind. Auch gibt es zahlreiche Probleme und Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Kündigung der Leistungstarife. Letztlich ist der Anbieterwechsel ein Dauerbrenner, wobei es bei dem Wechsel der Mobilfunk- oder Festnetzanbieter oft zu Versorgungslücken kommt. Die rechtlichen Sanktionierungsmöglichkeiten sind dabei oft nicht ausreichend oder greifen gar nicht. Durch die Auswertung der Verbraucherbeschwerden und umfassender Marktanalysen wird durch den digitalen Marktwächter entsprechender Handlungsbedarf erkannt und Hinweise an den Gesetzgeber gegeben.

So vielfältig wie die Angebote an digitale Dienstleistungen sind auch die Problemfälle, die an die Verbraucherzentrale herangetragen werden. Sei es eine kostenfreie Probe- oder Testmitgliedschaft von wenigen Wochen, die durch intransparente Kündigungsbedingungen des Anbieters unbemerkt in eine kostenpflichtige und kostspielige Mitgliedschaft von mehreren Monaten und häufig auch in bis zu zwei Jahren übergeht. So mehren sich die Verbraucherbeschwerden bei Online-Dating-

Portalen und Online-Partnervermittlungen. Bei Online-Portalen im Bereich Reise-, Ticket- sowie Wohnungsvermittlung treten häufig Probleme mit versteckten Service- oder Zahlungsgebühren auf.

Auch der virtuelle Kauf digitaler Güter hat in der Praxis häufig Folgen für die Verbraucher. Digitale Videos, digitale Musik, E-Books und Online-Games nutzen Verbraucher über Streaming- und Downloaddienste, Apps sowie über Endgeräte wie Smartphones, Tablets, Smart-TVs oder Spielekonsolen. Fehlerhafte AGBs und Datenschutzbestimmungen bei Streaming-Diensten sind dabei oft Thema der Verbraucherbeschwerden aber auch die nicht einwandfreie Übertragungsqualität sowie die inhaltliche Ausrichtung der Angebote.

Das Einkaufsverhalten der Verbraucher verändert sich; zunehmend bestellen Verbraucher ihre Waren im Online-Handel. Bezahlt wird dabei häufig über Anbieter wie PayPal oder per Sofortüberweisung. Missstände und Problemfelder im digitalen Warenkauf zu erkennen und bewusst darauf Einfluss zu nehmen, ist Aufgabe des Digitalen Marktwächters.

Bei der Verwendung von Online-Diensten geben Verbraucher vielfältige Informationen von sich preis. Anbieter erheben automatisiert Daten von Nutzern, die von Unternehmen in unterschiedlichster Form genutzt werden, so können zum Beispiel personalisierte Werbetafeln an Verbraucher versandt oder ein Profilbild erstellt werden.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt unterstützt dabei auch die Arbeit der Aufsichts- und Regulierungsbehörden; die gewonnenen Erkenntnisse und Informationen werden sogleich in der Verbraucherberatung, in außergerichtlichen Rechtsvertretungen der Verbraucher genutzt und angewandt.

Energiemarktwächter im Aufbau

Für den Aufbau-Energiemarktwächter, der zunächst bis zum 31.08.2018 befristet war, wurde durch das BMJV eine Verlängerung bis Ende 2018 genehmigt. Somit konnten die Marktbeobachtung auf dem Energiesektor sowie die begonnenen Sonderuntersuchungen beendet werden. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt war in einer Arbeitsgruppe tätig, welche sich mit der Sonderuntersuchung zu untergeschobenen Verträgen auf dem Strom- und Gasmarkt beschäftigte. Mit weiteren Experten des bundesweiten Marktwächters Energie der

Verbraucherzentralen wurde zum ungewollten Anbieterwechsel eine Studie erarbeitet. Die mit zahlreichen Fallbeschreibungen illustrierte Sonderuntersuchung zeichnet das Bild eines vielschichtigen und für Verbraucher oft schwer greifbaren Phänomens. In den meisten Fällen sind es Stromverträge, die untergeschoben werden und zwar zumeist über Werbeanrufe. Betroffene werden beispielsweise unter dem Vorwand eines Gewinnspiels oder einer Umfrage kontaktiert und erkennen im Gespräch selbst keinen Bezug zu ihrem Strom- oder Gasvertrag. Vieles spricht zudem dafür, dass Anbieter im Vorfeld auf professionelle Datenhändler zurückgreifen und so bereits bei Kontaktaufnahme über zahlreiche Informationen ihrer Gesprächspartner verfügen.

Der Marktwächter Energie hat verschiedene Handlungsoptionen erarbeitet, um die Zahl der ungewollten Anbieterwechsel zu reduzieren. Dies wären zum Beispiel die Anpassung der Prozesse für den Lieferantenwechsel, die nachträgliche Bestätigung telefonisch geschlossener Verträge und strengere Vorgaben der beim Lieferantenwechsel genutzten Daten.

Im Bereich des Energiemarktes meldeten die Berater aus Sachsen-Anhalt 195 Fälle aus den örtlichen Beratungsstellen, von denen 161 an das Frühwarnnetzwerk weitergeleitet werden konnten. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt lag damit in der Meldestatistik für Fälle aus dem Energiemarkt im Jahr 2018 auf Rang vier. Die Probleme und Nachfragen der Verbraucher rankten sich thematisch vor allem um den Vertragsschluss (ungewollte Verträge, Abweichungen des Vertragsinhaltes), Insolvenzen von Energielieferanten und Fragen zu Abrechnungen.

Beratungsalltag zu Versicherungen

Die Schwerpunktthemen im Bereich Versicherungen waren auch im Jahr 2018 wieder vielschichtig. Beratungsbedarf zu Versicherungsschutz bei Unwettern gab es regelmäßig, da diese von Jahr zu Jahr zunehmen. Die Thematik Restschuldversicherung war ebenso häufig Anlass eines Beratungsgesprächs. Hier gibt es seit Anfang 2018 eine gesetzliche Neuregelung. Bei Restschuldversicherungen, die im Rahmen sogenannter Gruppenversicherungen abgeschlossen wurden, muss die versicherte Person auch beraten werden und hat ein Widerrufsrecht. Dies führt dazu, dass zwar der Abschluss solcher Versicherungen nicht unzulässig wurde, Verbraucher aber eine Woche nach Abschluss nochmals schriftlich über dieses Produkt und ihr bestehendes Widerrufsrecht informiert werden müssen. So hatten Verbraucherschützer in vielen Fällen noch die Möglichkeit Verbraucher aus solchen oftmals unnötigen Versicherungen herauszuholen.

In Sachsen-Anhalt ist eine Hundehalterpflichtversicherung gesetzlich vorgeschrieben und vom Hundehalter nachzuweisen, egal um welche Hunderrasse es sich handelt. Da es dazu Beratungsbedarf gab, wurde dies zum Anlass genommen, Hundehalter darüber entsprechend aufzuklären.

Im Herbst 2018 war das Thema Kfz-Versicherung wieder aktuell. Neu kamen dabei Angebote hinzu, bei denen eine kilometergenaue Abrechnung erfolgt. Neben diesen und verschiedenen anderen Tarifangeboten der Kfz-Versicherer spielten auch Telematik-Tarife und die verschiedenen Wechsel- und Kündigungsmöglichkeiten





ten innerhalb der entsprechenden Versicherungsberatung in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale eine große Rolle.

Versicherungsschutz bei Unwetter zunehmend erforderlich

Im Jahr 2018 waren auch in Sachsen-Anhalt durch Stürme und Unwetter viele Schäden zu verzeichnen. Diese wurden reguliert, wenn der dafür notwendige Versicherungsschutz vorhanden war. Sturmschäden ab Windstärke 8 werden im Rahmen bestehender Wohngebäude-, Hausrat- und der Kfz-Kaskoversicherungen beglichen. Ein Abschluss entsprechender Versicherungsverträge ist problemlos möglich. Elementarschäden wie beispielsweise durch Starkregen, Witterungsniederschläge oder Überschwemmungen sind dagegen nur im Rahmen einer abgeschlossenen Elementarschadenversicherung abgesichert.

In Sachsen-Anhalt sind laut Schätzung des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) vom März 2018 nur 43 Prozent der Gebäude gegen Elementarschäden versichert. Seit Jahren macht die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt auf diesen Umstand aufmerksam. Gerade im Hinblick auf die klimatischen Veränderungen und der daraus resultierenden Zunahme von Unwettern wird im Rahmen der persönlichen Beratung die Wichtigkeit des Abschlusses einer Elementarschadenversicherung immer wieder thematisiert, um die finanziellen Folgen solcher Ereignisse zu

vermeiden. Auch im Rahmen der regelmäßigen Pressearbeit wurde auf diesen sinnvollen Versicherungsschutz hingewiesen.

Da sich das Juni-Hochwasser von 2013 zum fünften Mal jährte wurde eine Umfrage unter hiesigen Verbrauchern durchgeführt, die nach den aktuellen Daten 2018 aus dem Zonierungssystem für Überschwemmung, Rückstau und Starkregen (ZÜRS) für Sachsen-Anhalt in der höchsten Gefährdungsklasse 4 eingestuft sind. Von den fast 685.000 in Sachsen-Anhalt erfassten Grundstücken sind 3.421 Grundstücke in der Gefährdungsklasse 4, dies entspricht 0,5 Prozent.

Im Zeitraum Juni bis Mitte Oktober 2018 wurde eine Umfrage zum Abschluss einer Elementarschadenversicherung in Risikogebieten durchgeführt. Dazu wurden fast 1.000 Fragebögen in Briefkästen der Grundstücksbesitzer verteilt, die laut ZÜRS für Sachsen-Anhalt in die höchste Gefährdungsklasse 4 eingestuft sind. Von den an der Umfrage teilnehmenden Verbrauchern waren 32 Prozent schon einmal von einer Überschwemmung ihres Gebäudes oder Haushaltes betroffen. Immerhin 52 Prozent der Befragten gaben an, eine Elementarschadenversicherung abgeschlossen zu haben. Von denjenigen die keine Elementarschadenversicherung hatten, gaben 16 Prozent an, trotz Nachfrage kein Versicherungsangebot zur Absicherung gegen Elementarschäden erhalten zu haben. Dies zeigt, dass die Aussage der Versicherungswirtschaft, wonach nahezu 99 Prozent aller Grundstücke in Deutschland gegen

Überschwemmung versicherbar sind, weiter hinterfragt werden muss.

Aber auch zu hohe Versicherungsbeiträge oder zu hohe Selbstbeteiligung führten dazu, dass von Überschwemmung Betroffene keine Elementarschadenversicherung abgeschlossen haben. Allerdings schätzen auch 6 Prozent der nicht versicherten Befragten ein, keine zu benötigen. Dies verdeutlicht, dass auch bei möglicher Weise von Überschwemmung Betroffenen nicht immer die Einsicht besteht, sich dagegen ausreichend finanziell abzusichern. Trotz verschiedener Informationskampagnen und der Aussage der Landesregierungen, dass nur noch derjenige mit staatlicher Unterstützung rechnen kann, der sich zuvor erfolglos um eine Elementarschadenversicherung bemüht hat oder ihm ein Vertragsangebot zu wirtschaftlich unzumutbaren Bedingungen unterbreitet wurde, führte bisher nicht zu einer signifikanten Verbesserung der Versicherungsdichte bei Elementarschäden. Die Verbraucherzentrale wird deshalb weiterhin Verbraucher zu dieser Thematik aufklären und beraten, denn Appelle und der freiwillige Abschluss einer Elementarschadenversicherung führen nicht automatisch dazu, dass noch mehr Sachsen-Anhalter diesen notwendigen Versicherungsschutz abschließen.

Änderungen im Zahlungsverkehr führen zu Verbesserungen

Anfang 2018 kam es durch die Umsetzung der Zweiten Zahlungsdiensterichtlinie zu erheblichen Änderungen im Bürgerlichen Gesetzbuch. Die Aufgabe der Verbraucherzentrale bestand darin die Verbraucher darüber umfassend zu informieren und aufzuklären.

So darf beispielsweise ein Händler vom Verbraucher für die Nutzung eines SEPA-Zahlungsmittels kein zusätzliches Entgelt mehr verlangen, was zuvor gerade im Online-Handel weit verbreitete Praxis war.

Darüber hinaus wurden neue Zahlungsdienste, nämlich Zahlungsauslösedienste und Kontoinformationsdienste anerkannt und aufsichtsrechtlichen Regelungen unterstellt.

Neu ist seit 13. Januar 2018 auch, dass beispielsweise bei der Kündigung des Girokontovertrages kein Entgelt mehr vereinbart werden darf. Allerdings darf durch die Umsetzung der Zweiten Zahlungsdiensterichtlinie für den Ersatz einer verlorenen, gestohlenen oder missbräuchlich verwendeten Zahlungskarte nun ein Entgelt vereinbart werden, was zu einer Verschlechterung der rechtlichen Position des Verbrauchers führt. Neu ist auch, dass der Verbraucher als Zahler verschuldensunabhängig bei jedem Haftungsfall nur noch mit einem Betrag bis zu 50 Euro haftet und es nun Entlastungsmöglichkeiten für ihn gibt.

Darüber hinaus sind Kreditinstitute seit 31.10.2018 gesetzlich verpflichtet vor Vertragsabschluss mittels Entgeltinformation und mindestens einmal jährlich während und bei Beendigung des Vertragsverhältnisses in Form einer Entgeltaufstellung anfallende Kosten für Girokonten offen zu legen und transparenter zu machen. In den Beratungsgesprächen zum Thema Zahlungsverkehr wurden diese neuen gesetzlichen Regelungen berücksichtigt und Verbraucher entsprechend aufgeklärt und beraten.

SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

In den Fokus der Beratungstätigkeit in der Schuldner- und Insolvenzberatung rückte im Verlauf des Jahres 2018 verstärkt die Frage, wie Schuldner besser erreicht und deren Selbsthilfepotential aktiviert und gestärkt werden könnte. Hintergrund der Überlegungen zur besseren Erreichbarkeit der Schuldner ist die Tatsache, dass die Beratungsstelle im Berichtszeitraum insgesamt 566 Neuanmeldungen aufgrund telefonischer und persönlicher Terminvergaben zu verzeichnen hatte. Hiervon nahmen 421 Neuklienten die vereinbarten Termine wahr, erschienen zum Erstgespräch, begaben sich in den weiteren Beratungsprozess oder erschienen zur Einmalberatung. Das bedeutet, dass die Beratungsstelle ein Viertel potentieller Rat Suchender nicht erreichen konnte. Über die Ursachen kann man nur spekulieren.

Die aktuellen Auswertungen der Schuldnerquoten des Landes Sachsen-Anhalt mit 12,73 Prozent (Vorjahr 12,71 Prozent) und der Stadt Halle mit 16,35 Prozent (Vorjahr 16,41 Prozent) fallen weiterhin hoch aus. Zum Vergleich, die Schuldnerquote der Stadt Jena beträgt 5,91 Prozent, die der Stadt Magdeburg 14,51 Prozent. Sachsen-Anhalt hat damit neben Bremen die höchste Schuldnerquote zu verzeichnen. Die Stadt Halle hat unter den kreisfreien Städten die höchste (Quelle: Creditreform Schuldneratlas 2018).

Gespräche mit Anlaufstellen anderer Beratungsangebote bestätigten diese Tendenz. Dieser Nichterreichbarkeit Rat Suchender sollte gezielt entgegengesteuert werden. Ein wichtiger Ansatz war dabei für die Beratungsstelle die direkte Vernetzung mit dem Modellprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“. Schon seit Ende 2015 erproben die Mitarbeiter im vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz geförderten Gemeinschaftsprojekt mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen Maßnahmen zur quartierbezogenen Verbraucherinformation, das heißt, Information direkt vor Ort in den sogenannten sozialen Brennpunkten der Stadt Halle-Neustadt und Silberhöhe. Konkret wurde das Angebot der Schuldner- und Insolvenzberatung

an acht Freitagen von 8 bis 12 Uhr im Sozialkaufhaus der Caritas in der Silberhöhe und durch Informationsveranstaltungen im Multikulturellen Zentrum in Halle-Neustadt vorgestellt. Eine weitere Aktion fand im Rahmen der Aktionswoche Schuldnerberatung 2018 mit der Überschrift „Weg mit den Schulden“ statt. Hierzu wurden Multiplikatoren eingeladen und die Aktion fand große Resonanz. In den Sommermonaten beteiligte sich die Beratungsstelle am Infostand der Verbraucherzentrale auf dem Marktplatz, am Stadtteilstfest Halle-Neustadt und nahm an der Zukunftswerkstatt Silberhöhe teil. Eine weitere Maßnahme war die Erweiterung der Öffnungszeiten ab dem 01.09.2018. Die Beratungsstelle hat nun an vier Tagen in der Woche geöffnet.

Zum 31.12.2018 ergaben sich folgende Fallzahlen für die Insolvenzberatung: Anzahl der Beratungsfälle: 272, davon in Bearbeitung 105, 4 Fälle mit abgeschlossenem Vergleich, 160 Fälle wurden mit einer Bescheinigung abgeschlossen, 3 Fälle abgebrochen. Für die soziale Schuldnerberatung ergaben sich insgesamt 1.023 Fälle, hiervon 834 Alt- und 189 Neufälle. Zusätzlich fanden 445 Beratungen zum Pfändungsschutzkonto (399 im Vorjahr) statt. Einmalberatungen wurden für 63 Rat Suchende durchgeführt.





VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Stadtteilstift Silberhöhe

Mit Beginn des Jahres 2018 startete mit „Verbraucher stärken im Quartier“ ein Gemeinschaftsprojekt des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und der Verbraucherzentralen der Länder als Nachfolger des Pilotprojektes „Verbraucherinformation geht in die Quartiere“. In dem vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie dem Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat geförderten Projekt werden in problembelasteten Stadtquartieren aufsuchende Verbraucherinformationsangebote durchgeführt. Ziel dieser Arbeit ist, besonders schutzwürdige Verbraucher in ihrem Selbsthilfepotenzial sowie ihrer Finanz- und Konsumkompetenz zu stärken. Das Projekt ist dabei Teil der Förderkulisse Soziale Stadt und wird somit in den entsprechenden Quartieren umgesetzt.

Das aufsuchende Angebot in Sachsen-Anhalt wird in den beiden Hallenser Stadtteilen südliche Neustadt und Silberhöhe durchgeführt. Beide Quartiere zeichnen sich durch einen überdurchschnittlich hohen Prozentsatz an Sozialleistungsempfängern und ein negatives Image aus. In der südlichen Neustadt gibt es darüber hinaus die höchste Migrantenquote in der gesamten Stadt; in der Silberhöhe leben im Gegensatz dazu überdurchschnittlich viele Senioren.



Netzwerkarbeit als Zugangsschlüssel

Für die Schaffung und Durchführung von passgenauen Informationsangeboten sind die Vernetzung und der Austausch mit den Akteuren vor Ort wichtig. Die Quartiersmanager sind für das Projektteam dabei wichtige Ansprechpartner für Neuigkeiten und aktuelle Entwicklungen. Die Teilnahme an regelmäßigen Netzwerkrunden für die südliche Neustadt oder dem Forum Silberhöhe sind wesentlicher Bestandteil der Arbeit und dienen der Pflege von Kontakten aber auch der Ansprache von potentiell neuen Partnern. Im Jahr 2018 wurde in beiden Stadtteilen mit rund 40 Partnern zusammengearbeitet. Dabei reichte die Bandbreite von engagierten Einzelpersonen über soziale Träger bis hin zu Wohnungsgenossenschaften. Ziel war dabei nach Möglichkeiten zu suchen, wie die Bewohner adäquat informiert werden können.

Informationsangebote vor Ort

Aus der Vielzahl an Vernetzungs- und Arbeitsgesprächen resultierten sehr unterschiedliche Formate der Verbraucherinformation. Beim Silberhöher Mittagstisch informierte das Projektteam monatlich in Kurzform über unterschiedliche Themen und kam im Anschluss beim gemeinsamen Mittagessen mit den Besuchern ins Gespräch. Ein ähnliches und bereits bewährtes Format wurde mit Eltern beim gemeinsamen Frühstück beziehungsweise Kaffeetrinken bei der



Silberhöhe – gestaltet von Anwohnern

Sozial Concierge des Internationalen Bundes und dem Familientreff des Arbeiter-Samariter-Bundes in Halle Neustadt umgesetzt. Für die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen wurde zum einen auf informelle Bildungsangebote gesetzt. So wurden im Jugendtreff Blauer Elefant und im Rahmen des lebendigen Neustadtkalenders Quizduelle und Spielenachmittage durchgeführt. Dabei wurden bekannte Spielideen wie zum Beispiel Memory oder Tabu mit Verbrauchertipps umgestaltet und gemeinsam mit den Besuchern gespielt. Dabei wurden spielerisch Begriffe und Tipps vermittelt. Ebenfalls für jüngere Verbraucher und deren Eltern wurden interaktive Workshops zu den Themen Social Media, Datenschutz und Urheberrecht entwickelt und in stationären Einrichtungen des ASB und der AWO umgesetzt.

Das Thema Umgang mit Geld und Schulden spielt bei nahezu allen Zielgruppen des Projektes eine wesentliche Rolle. Zur Sensibilisierung im Umgang mit Geld wurde ebenfalls ein interaktives Format entwickelt, bei dem anhand eines fiktiven Fallbeispiels die Einnahmen und Ausgaben geordnet, gewichtet und Einsparpotentiale diskutiert wurden. Dies wurde in den unterschiedlichsten Gruppen durchgeführt und bei Bedarf durch die Kollegen der Schuldner- und Insolvenzberatung unterstützt.

Ein weiteres bewährtes Informationsinstrument sind Aktions- und Infostände. Diese eignen sich besonders gut, um Menschen zu erreichen, welche die vorhandenen Angebote im Quartier nur unregelmäßig oder gar nicht nutzen. Die Auswahl eines für die Verbraucher relevanten Themas in Kombination mit einem geeigneten Eyecatcher sind dabei wesentliche Vorausset-

zung, um die Verbraucher zu interessieren und somit ins Gespräch zu kommen. Besonders bei Festen erfolgt der Zugang zu den Verbrauchern oft über ihre Kinder, die mit kleinen Quiz- oder Malaktionen am Stand beschäftigt werden und in dieser Zeit das Gespräch mit den Eltern erfolgen kann. Darüber hinaus bietet auch diese Veranstaltungsart die Möglichkeit, durch informelle Bildung bereits jüngere Kinder über Verbraucherthemen zu informieren.

Passgenaue Materialien

Die Erstellung und Verwendung von zielgruppenspezifischen Materialien spielt in diesem wie auch schon im Vorgängerprojekt eine wichtige Rolle. Im aktuellen Projekt gibt es dafür fachlichen Support beim Verbraucherzentrale Bundesverband und der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Im gemeinsamen Austausch entstanden so ein Haushaltsplaner, der in einfacher Sprache beim Überblick über die Finanzen helfen soll oder auch der Familienplaner. Dieser vermittelt in Form von Illustrationen Verbrauchertipps und ist gleichzeitig ein Kalender für die gesamte Familie. Die Themenauswahl und Gestaltung erfolgte unter der Maßgabe auch für Kinder ansprechend zu sein. Die Erstellung und Verteilung einer mehrsprachigen Postwurfsendung konnte nach dem Hinweis eines Kooperationspartners, deren Klienten vermehrt Opfer von unterschiedlichen Haustürgeschäften wurden, ebenfalls kurzfristig umgesetzt werden. Dabei gelang es sowohl auf die entsprechenden Muttersprachen der Betroffenen einzugehen als auch eine exakte Verteilung in den betroffenen Straßen durchzuführen.

Zur Bekanntmachung der Verbraucherzentrale als Institution wurden unterschiedliche Giveaways gestaltet und eingesetzt. Dabei wird großer Wert auf einen Quartiersbezug gelegt. Der Slogan I ♥ Silberhöhe, welcher sowohl auf Buttons und Postkarten als auch auf Stoffbeuteln zu finden ist, drückt die positive Einstellung gegenüber dem ansonsten eher negativ gesehenen Stadtteil aus. Diese Giveaways werden gut angenommen und erleichtern den Zugang der Verbraucherzentrale zu den Bewohnern.

Auch im kommenden Jahr soll eine intensive Verbraucherinformation in den beiden beschriebenen Stadtteilen durchgeführt werden. Dabei stehen insbesondere die Netzwerkarbeit und das niedrigschwellige Angebot im Fokus der Arbeit.



ENERGIEBERATUNG

Ziel der Energieberatung der Verbraucherzentrale ist es, einen Beitrag zur Steigerung der Energieeffizienz in privaten Haushalten durch Sensibilisierung und Motivation der Verbraucher für Energiesparen und erneuerbare Energien zu leisten. Dabei stößt die Energieberatung eine Reihe von Maßnahmen an, die zu Energieeinsparung und CO₂-Reduktion führen. Voraussetzung dafür ist, dass jeder Verbraucher bei Bedarf eine für seine Bedürfnisse passende unabhängige und qualifizierte Energieberatung erhält. Die Grundlagen sind mit der Bereitstellung des flächendeckenden Angebotes an 39 Standorten mit 18 fachlich versierten Energieberatern in Sachsen-Anhalt gegeben. Das Angebotsspektrum im Rahmen der Projektförderung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) ist an den Bedürfnissen der verschiedenen Verbrauchergruppen ausgerichtet. Es erstreckt sich von der Beratung in der Beratungsstelle oder dem -stützpunkt über die Energiechecks beim Verbraucher zu Hause, auf Messen und bei Vorträgen bis hin zur Telefon- und Onlineberatung.

Verbraucher nutzten 2018 die Angebote der Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Konkret fanden in den landesweit 14 Beratungsstellen und 25 Beratungsstützpunkten der Verbraucherzentrale, 1.407 stationäre Beratungen, 460 Energiechecks und 344 Detail-Checks zu Hause, 639 Telefon- und Online-Beratungen, 1.540 Beratungen auf 79 Messen/Informationsveranstaltungen und 93 Vorträge mit 932 Teilnehmern statt.

Bei den Energiechecks, vor allem den Heiz- und Detail-Checks konnte 2018 eine erhöhte Nachfrage gegenüber

Energieberaterin Sissi Pschiebilscki auf Messe Haus & Hof

dem Vorjahr verzeichnet werden. Verbraucher nutzten 2018 verstärkt dieses spezielle Angebot der fundierten Einschätzung der energetischen Situation bzw. der Klärung von energetischen Problemen direkt vor Ort im Haus bzw. in der Wohnung. Im bundesweiten Vergleich der durchgeführten stationären Beratungen in Relation zur Einwohnerzahl nimmt die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt 2018 Platz zwei ein. Die Hauptzielgruppe in der Energieberatung in Sachsen-Anhalt stellen mit 51 Prozent die Mieter. Hauptthema in der stationären Beratung waren wieder Fragen zur Heizkostenabrechnung, gefolgt von Fragen zum eigenen Nutzerverhalten, zu Fördermitteln und Problemen mit Kessel und Heizung.

Zur Förderung der Nachfrage im Bereich der stationären Energieberatung zielten die Marketingaktivitäten im Berichtsjahr auf zwei thematische Schwerpunkte: Heizkostenabrechnung und Fördermittel, die auf lokalen Aktionstagen bzw. Tagen der offenen Tür verstärkt beworben wurden. Die Kampagne „Fördermittel gehen aufs Haus“ richtete sich in erster Linie an Hausbesitzer. Rat Suchende wurden rund um das Thema Fördermittel zum Hausbau und zur Haussanierung beraten. Die Kampagne „Und dann kam die Heizkostenabrechnung...“ richtete sich in erster Linie an Mieter und deren Beratung zur Heizkostenabrechnung. In beiden Kampagnenthemen informierten die Energieberater über Maßnahmen zum Energiesparen und motivierten zur CO₂-Einsparung. Anzeigen in regionalen Wochenzeitungen zu den Kampagnen und saisonbedingten Checks regten die Nachfrage zusätzlich an.



40 Jahre Energieberatung der Verbraucherzentrale

Bundesweit stand das Jahr 2018 unter dem Motto „40 Jahre Energieberatung der Verbraucherzentrale“ – Anlass für den Verbraucherzentrale Bundesverband die energiepolitischen Forderungen zu bekräftigen und auf die jährlich mehr als 100.000 beratenen privaten Haushalte zu verweisen, die Maßnahmen ergreifen Energie einzusparen.

Trotz der Tatsache, dass nach der Gründung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt der Beginn der Energieberatung erst im Jahr 1991 erfolgte, wurde das bundesweite Jubiläum zum Anlass genommen, im Rahmen des Weltverbrauchertages öffentlichkeitswirksam auf Beratungsangebote aufmerksam zu machen. Mit Sonderberatungstagen zum Themengebiet „Wechsel des Strom- und Gasanbieters“ widmeten sich Energieberater und Beratungskräfte an den Standorten Halle, Dessau, Magdeburg, Wittenberg, Stendal, Salzwedel, Halberstadt und Zeitz aktuellen Verbraucherfragen und informierten unter anderem über die Rechte von Verbrauchern bei ungewollt abgeschlossenen Energieverträgen.

Klima- und Energiekonzept des Landes Sachsen-Anhalt (KEK)

Im Jahr 2018 wurde seitens der Landesregierung der Entwurf für ein Klima- und Energiekonzept (KEK) Sachsen-Anhalt erarbeitet – ein Prozess, an dem zahlreiche Akteure aus Wissenschaft, Wirtschaft und Gesellschaft beteiligt waren. Auf Einladung des Ministeriums für Umwelt, Landwirtschaft und Energie brachte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in der Facharbeitsgruppe Gebäude konkrete Vorschläge zu Maßnahmen und Instrumenten (Energieschuldenberatung, Energiereferent) ein und setzte sich für die Berücksichtigung verbraucherpoltischer Forderungen zur Energiewende ein.

40 Jahre Energieberatung

Im Februar 2019 wurde das KEK im Kabinett vorgestellt. Ob Maßnahmen, an denen die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt unmittelbar beteiligt ist, realisiert werden, hängt maßgeblich von der Finanzierung durch die Landesregierung ab. Wird diese gewährleistet, ergeben sich daraus für die kommenden Jahre neue fachliche Schwerpunkte innerhalb der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt.

Unabhängig davon leistet das Energieprojekt der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt einen wichtigen Beitrag zur Einsparung von Energie und CO₂ in privaten Haushalten und somit zur Erreichung der Klimaschutzziele auf Landes- und Bundesebene. Im Jahr 2018 betrug die Einsparungen, die sich aus den Energieberatungen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ergaben, 58.130 Tonnen CO₂.

Regionalmanagement

2018 wurde nach 4 Jahren die erste Projektphase im Regionalmanagement abgeschlossen. In diesem Zeitraum trug der Aufbau von Kooperationen mit Kommunen, Jobcentern, Energieagenturen, Bildungseinrichtungen und Vereinen wesentlich dazu bei, die Energieberatung der Verbraucherzentrale in Sachsen-Anhalt flächendeckend anzubieten. Beispiele hierfür sind die Eröffnung neuer Energieberatungsstützpunkte in Oschersleben, der Verbandsgemeinde Mansfelder Grund, Helbra, Blankenburg (Harz) und Arendsee, wodurch die Einwohner weiterer Kommunen von kurzen Wegen profitieren, um sich vor Ort kompetent und unabhängig zu Energiethemen beraten zu lassen.

Mit der Durchführung von Thermografie-Rundgängen im Altmarkkreis Salzwedel, den Städten Jessen und Zeitz, einem Aktionstag zur Immobilienfinanzierung und Fördermittelberatung bei energetischen Bau- und Sanierungsvorhaben in Halle sowie Beratungen zur energetischen Sanierung von Fachwerkhäusern in Halberstadt, Blankenburg und Aschersleben, erfolgte auf Initiative des Regionalmanagements eine thematische Bereicherung des Angebots der Energieberatung.

Ende des Jahres 2018 wurde vom BMWi die Verlängerung des Regionalmanagements bis zum Jahr 2020 bewilligt. Folglich wird die Kooperation mit Kommunen, Energieagenturen, Vereinen etc. auch weiterhin zur Zielerreichung im Energieprojekt beitragen.

LEBENSMITTEL

Portal „Klartext Nahrungsergänzung“ trifft Nerv der Verbraucher – Online-Beratung bequem und jederzeit von zu Hause aus

Das unter Federführung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mitentwickelte Portal trifft auf sehr großes Interesse bei Verbrauchern, wie die weit mehr als 2 Millionen Seitenzugriffe und die große Zahl von Anfragen zeigen. Ein Teil der Fragen und die Antworten dazu werden online gestellt und so allen Verbrauchern zugänglich gemacht. Seit Portalstart 2017 wurden mehr als 140 Fachartikel zu Produkten nach Anwendungsgebieten und Zielgruppen, Risiken und rechtlichen Bestimmungen verfasst. Rund 70 aktuelle Beiträge wurden zu eigenen Marktanalysen und Umfragen der Verbraucherzentralen, Untersuchungen von Überwachungsbehörden und Medienberichten erfasst. Zu problematischen Produkten und unseriösen Vertriebspraktiken wurden 40 Warnmeldungen veröffentlicht. In mehr als 100 Fällen wurden kritische Produkte an die Überwachungsbehörden gemeldet. 13 juristische Verfahren wurden von den Verbraucherzentralen selbst eingeleitet.

Die Auswertung der Anfragen und Beschwerden sowie der Umfragen wurde genutzt, um Problemschwerpunkte der Verbraucher zu identifizieren. Eine weitere Marktanalyse betraf deshalb 2018 Nahrungsergänzungsmittel (NEM) für Kinder. Sie sollen laut Anbietern die Abwehrkräfte stärken oder die Konzentrationsfähigkeit erhöhen. Jedes zehnte Kind bekommt täglich Nahrungsergänzungsmittel oder mit Vitaminen und Mineralstoffen angereicherte Lebensmittel, einige sogar beides.



Verunsichert durch die Werbung der Hersteller sind Eltern offenbar schnell in Sorge, dass der Nachwuchs zu wenig Nährstoffe aufnimmt oder in der Schule nicht mitkommt.

Die Verbraucherzentralen haben 26 Nahrungsergänzungsmittel auf Zusammensetzung und Werbeaussagen geprüft. Das Ergebnis: Die Produkte sind meist zu hoch dosiert, was zu unerwünschten gesundheitlichen Wirkungen führen kann. Bei 85 Prozent der Produkte lag mindestens eines der Vitamine oder Mineralstoffe über dem Referenzwert der Deutschen Gesellschaft für Ernährung für 4- bis 7-Jährige. Mehr als die Hälfte der Produkte überschritt sogar die vom Bundesinstitut für Risikobewertung vorgeschlagenen Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe in Nahrungsergänzungsmitteln oder sie lagen an der Grenze. Das ist problematisch, denn diese Höchstmengen sind für Personen ab 15 Jahren vorgesehen. Und das ist angesichts der Tatsache, dass die Produkte schlichtweg überflüssig sind, besonders fragwürdig.

Bedenkliche Sicherheitslücken bei Nahrungsergänzungsmitteln in Deutschland

Bei Nahrungsergänzungsmitteln tun sich in Deutschland bedenkliche Sicherheitslücken auf. Nahrungsergänzungsmittel kommen ohne behördliche Prüfung von Qualität, Sicherheit und Wirksamkeit auf den Markt. Festlegungen zu sicheren Höchstmengen für zugesetzte Stoffe und Rechtsvorschriften für andere Stoffe, die Nahrungsergänzungsmitteln außer Vitaminen und Mineralstoffen zugesetzt werden dürfen (Positivlisten), fehlen. Das führt zu einem schwer kontrollierbaren Wildwuchs. Bis zu 10.000 Produkte kommen jährlich neu, aus dem Ausland oder in veränderter Form auf den Markt. Die Auswertung der ca. 1.000 Verbraucheranfragen und Beschwerden auf dem Portal „Klartext Nahrungsergänzung“ zeigt, dass insbesondere isolierte Pflanzeninhaltsstoffe sowie diverse Wirkstoffe aus anderen Kulturkreisen, beispielsweise aus der Ayurveda-Medizin und der Traditionellen Chinesischen Medizin, neue Herausforderungen darstellen.

Häufig werden aufgrund der Aufmachung und Bewerbung der Produkte irrtümlich krankheitslindernde oder

heilende Wirkungen erwartet. Zu vielen, teils exotischen Pflanzen wie Schlafbeere oder Kudzuwurzel fehlen Sicherheitsnachweise, sie können beispielsweise den Hormonstoffwechsel oder Blutdruck negativ beeinflussen. Sogenannte Vitalpilze – Pilze, die, wenn überhaupt, zumeist nur aus der traditionellen chinesischen Medizin bekannt sind – werden im Internet mit Wirkungen bei einem breiten Spektrum an Krankheiten wie Krebs oder Rheuma und vielem mehr beworben. Insgesamt wird deutlich: Verbraucher überbewerten Bedarf und Nutzen und unterschätzen mögliche Risiken von Nahrungsergänzungsmitteln.

Interessenvertretung

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt engagierte sich als eine der federführenden Verbraucherzentralen und Teamleitung Recht 2018 in zahlreichen Gesprächsrunden mit Anbieterverbänden, der nationalen Lebensmittelsicherheitsbehörde (BfR) und gegenüber dem zuständigen Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) für die Verbesserung des Verbraucherschutzes bei NEM. Bei Gesprächen mit dem Bundesverband für Lebensmittelrecht und Lebensmittelkunde (BLL) und dem Bundesverband der Pharmazeutischen Industrie (BPI) wurden fehlende Höchstmengenregelungen, nicht geregelte sog. sonstige Stoffe, nicht geregelte Werbeaussagen bei pflanzlichen Stoffen (Botanicals), die unzureichende Abgrenzung zu Arzneimitteln und ein fehlendes Nutrivigilanzsystem angesprochen. Der BLL erweist sich diesbezüglich als Hindernis beim Verbraucherschutz. Das wurde insbesondere in der Diskussion um Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe deutlich. Schnittstellen gab es beim BPI, dessen Ausschuss Phytopharmaka wie die Verbraucherzentralen auch die Weiterbewertung der Health Claims für NEM mit pflanzlichen Stoffen durch die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit fordert, die von der EU-Kommission vor zehn Jahren ausgesetzt wurde. Er bemängelte zudem die fehlenden Regelungen zu Qualität und Sicherheit dieser Stoffe und Abgrenzungsprobleme zu Arzneimitteln.

2018 fand nach Gesprächsrunden in den Vorjahren ein weiteres Gespräch mit dem BfR, vertreten durch den Leiter der Fachgruppe Risikoforschung und Vertretern der Abteilung Lebensmittelsicherheit statt. Es wurden das Portal „Klartext Nahrungsergänzung“ und die begleitenden Materialien und Medien zur Verbraucherinformation vorgestellt. Das BfR beurteilte das Portal sehr positiv und empfahl, Risiken einer Überdosierung

noch stärker herauszuarbeiten sowie die gesundheitlichen Schädigungen deutlich zu machen.

Zusammen mit dem amtierenden Vorsitzenden der Verbraucherschutzministerkonferenz wendeten sich die Verbraucherzentralen, vertreten durch den Vorsitzenden des Verbraucherzentrale Bundesverbandes mit einem Brief an die Bundesministerin für Ernährung und Landwirtschaft, um Verbesserungen der rechtlichen Rahmenbedingungen bei Nahrungsergänzungsmitteln und aktuell insbesondere einen Gesetzesvorschlag auf Basis der vom BfR vorgeschlagenen Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe auf den Weg zu bringen.

Tierwohl im Focus

Verantwortungsvoll einkaufen und für mehr Tierwohl sorgen, geht das? Ja, soweit Verbraucher das können. Doch eine einseitige Verantwortungszuschreibung an die Verbraucher ist problematisch. Politik, Handel und Ernährungsindustrie sind gleichermaßen gefragt. Die Tierhaltung nachhaltig zu verbessern ist eine gesellschaftliche Aufgabe.

Umfragen haben ergeben, dass viele Verbraucher bereit sind, deutlich mehr Geld für Fleisch auszugeben, wenn es nach höheren Tierwohl-Standards produziert wurde. Die Ergebnisse einer Studie der Hochschule Osnabrück zeigen allerdings, dass das tatsächliche Kaufverhalten differenzierter und komplexer ist. Die grundsätzliche Bereitschaft im Test mehr Geld für solches Fleisch auszugeben, war den Studienergebnissen nach in der Realität nur bedingt ausgeprägt. Pauschale Aussagen zur Kaufbereitschaft sind daher kritisch zu betrachten. Neben dem Preis und dem Preisabstand zu herkömmlicher Ware kommt weiteren Faktoren insbesondere der Transparenz bei der Tierwohlkennzeichnung eine Rolle



zu Fleisch und Wurst werden in Deutschland nach wie vor überwiegend über den Preis verkauft, sie werden regelmäßig in Sonderpreisaktionen angeboten. Werbetexte suggerieren Verbrauchern, dass selbst das billigste Discounterprodukt „beste Qualität“ und „tiergerechte Haltung“ bietet. Mehr verspricht auch das Markenprodukt oder Fleisch aus dem Fleischerfachgeschäft nicht – jedoch zu einem deutlich höheren Preis.

Marktcheck der Verbraucherzentralen

Die Transparenz im Fleischmarkt hat sich in den letzten Jahrzehnten aus Sicht der Verbraucherschützer nicht verbessert. Im Gegenteil. Trotz und vielleicht auch gerade wegen der zahlreichen, immer wieder neuen Labels und der Verwendung ungeschützter Begriffe wie „tiergerecht“ oder „Weidehaltung“ ist es für Verbraucher schwierig, Fleisch von tatsächlich höherer Produkt- und Prozessqualität zu erkennen.

In einer bundesweiten Marktanalyse haben die Verbraucherzentralen 2018 überprüft, mit welchen Aussagen zur Tierhaltung die Hersteller und Händler Fleisch von Schwein, Rind und Geflügel in Supermärkten und Discountern bewerben. Das konventionelle Fleischangebot in den 17 aufgesuchten Handelsketten bot nur vereinzelt verlässliche und nachvollziehbare Angaben für höhere Tierschutzstandards. Beschönigende Auslobungen zur Tierhaltung gibt es dagegen bei allen Discountern und Supermärkten. Ein Beispiel dafür sind die „Schweine-Minutensteaks“ vom Discounter Netto Marken-Discount: Ein Foto auf der Vorderseite der Verpackung zeigt Schweine in Freilandidylle. Dies steht im krassen Widerspruch zum Haltungszeugnis mit der Stufe 1, die lediglich dem gesetzlichen Mindeststandard der Stallhaltung entspricht.

Haltungskompass des Handels

Einen neuen Ansatz verfolgte als erster der Discounter Lidl mit seinem vierstufigen „Haltungskompass“. Zahlreiche andere folgten. Vier Siegel mit den Ziffern 1 bis 4 signalisieren bei den Eigenmarken von Lidl verschiedene Haltungsstandards bei Frischfleisch – von der Einhaltung gesetzlicher Mindestanforderungen bis zum Öko-Standard.

Allerdings ist die Kennzeichnung des Haltungskompasses außerordentlich erklärungsbedürftig. Aus Verbrauchersicht ist zwar eine Tierhaltungskennzeichnung zu

begrüßen, da Produkte mit mehr Tierwohl gekennzeichnet und für Verbraucher erkennbar werden. Das Ziel einer verbrauchergerechten Kennzeichnung wurde aber von Lidl und den anderen Einzelhändlern klar verfehlt.

Wie sieht es mit der Verfügbarkeit der Angebote mit höheren Standards im Handel in Sachsen-Anhalt konkret aus? Die Verbraucherzentrale hat nach Einführung des Haltungskompasses in jeweils einer Lidl-Filiale in Dessau, Halle, Magdeburg und Stendal stichprobenartig untersucht, welche Stufen des Lidl-Haltungskompasses auf welchen Frischfleisch-Produkten zu finden sind. Insgesamt wurden rund 100 Produkte mit Haltungskompass betrachtet. Von diesen wies der größte Teil (87 Produkte) die Stufe 1 auf, bei der nur die gesetzlichen Mindeststandards eingehalten werden müssen. Auf 14 weiteren Produkten war die Stufe 2 zu finden, von denen die Hälfte das Produktsiegel der „Initiative Tierwohl“ trug. Die Stufen 3 und 4 mit höherem Tierschutzstandard wurden im Marktcheck auf jeweils nur einem Produkt gefunden.

Staatliche Kennzeichnung transparenter als unternehmenseigene Labels

Das Unternehmen Real, das nicht an der ITW beteiligt ist, will dagegen keine eigene Tierhaltungskennzeichnung in seinen Märkten einführen. Man wartet auf die staatliche Tierwohlkennzeichnung, da nur eine bundeseinheitliche gesetzliche Regelung den Kunden eine eindeutige Hilfe biete. Der Gesetzgeber sollte zeitnah eine verpflichtende mehrstufige staatliche Tierwohlkennzeichnung einführen, die ambitionierte einheitliche und staatlich kontrollierte Standards setzt. Dabei sollten auch Tiergesundheitsindikatoren Berücksichtigung finden. In der Konsequenz bedeutet dies, dass die vielen „Tierwohl“-Fleischkennzeichnungen in das System der zukünftigen staatlichen Tierwohlkennzeichnung überführt werden sollten.

Inzwischen hat der Gesetzgeber die geplanten Kriterien des staatlichen Tierwohlkennzeichens vorgestellt. Wesentliche Eigenschaften sind demnach insbesondere ein nationaler Rechtsrahmen, eine freiwillige Teilnahme und Anforderungen, denen nicht nur Haltungssysteme, sondern ressourcen-, management- und insbesondere tierbezogene Kriterien zugrunde liegen sollen. Der Forderung der Verbraucherzentralen nach einer Rege-

lung des Übergangs der freiwilligen Kennzeichnung in eine künftige verbindliche Tierwohl- oder Tierhaltungskennzeichnung wurde nicht entsprochen. Das Bundesministerium muss nun die Chance nutzen, insgesamt für mehr Tierwohl zu sorgen. Für alle Tierarten muss es gesetzliche Mindeststandards geben. Mit dem Tierwohllabel für die Haltung von Schweinen ist ein Anfang gemacht. Unabhängige Kontrollen der Ställe müssen für Einhaltung und Akzeptanz der Kennzeichnung sorgen. Das Tierwohllabel muss zudem Auftakt für verbindliche europäische Regelungen sein.

Reduktion von Salz, Zucker und Fett – aber wie?

Die Nationale Reduktions- und Innovationsstrategie für Zucker, Fette und Salz in Fertigprodukten verfolgt u.a. die übergeordneten Ziele, den Anteil der Übergewichtigen und Adipösen in der Bevölkerung zu senken und die Häufigkeit von Krankheiten, die durch Ernährung mitbedingt werden, zu verringern. Die Strategie baut auf dem wissenschaftlichen Grundkonsens auf, dass die Entstehung von nichtübertragbaren Krankheiten wie etwa Herz-Kreislauf-Erkrankungen oder Diabetes mellitus Typ 2 multikausal bedingt ist und dass ein übermäßiger Konsum von Zucker, bestimmter Fette und Salz das Risiko für nichtübertragbare Krankheiten erhöhen kann.

Der Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und SPD vom 14. März 2018 sieht vor, gemeinsam mit den Beteiligten (u.a. der Lebensmittelbranche und Verbraucherverbänden) ein Konzept für eine nationale Reduktionsstrategie für Zucker, Fett und Salz in Fertigprodukten zu erarbeiten.

Die Vergabe von Fördergeldern in Millionenhöhe zur Erforschung von Ersatzprodukten für Salz, Zucker und Fett muss nach Auffassung der Verbraucherzentrale hinterfragt werden. Zucker, Salz oder Fett zu reduzieren heißt nicht automatisch nach Ersatzstoffen schauen zu müssen. Ersatzstoffe können neue Probleme mit sich bringen. Wie aus aktuellen Studien hervorgeht, könnte die vermehrte Verwendung des Pilzzuckers Trehalose zum Süßen von Nahrungsmitteln die Ausbreitung von besonders virulenten Clostridium-Stämmen gefördert haben, die für den Anstieg von Todesfällen durch an-

tibiotikaresistente Darminfektionen verantwortlich gemacht werden.

Neben Ersatzstoffen können aber auch neuartige Technologien Risiken für Verbraucher mit sich bringen. Nicht zuletzt ist es problematisch, wenn die Reduktion eines kritischen Nährstoffes die Erhöhung eines anderen kritischen Nährstoffes nach sich zieht (z.B. Senkung des Zuckergehaltes bei gleichzeitiger Erhöhung des Fettgehaltes).

Die Verbraucherzentralen der Länder sowie der Verbraucherzentrale Bundesverband sehen ihre Aufgabe deshalb in der kritischen Begleitung der Reduktionsstrategie. Es soll beobachtet werden, wie die Reduktion bzw. der Austausch von Zucker, Fett und Salz erfolgt, welche neuartigen Technologien angewendet werden und wie Verbraucher im Rahmen der Reduktionsmaßnahmen informiert und aufgeklärt werden.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligte sich aus diesem Grund vorbereitend im Juni 2018 an einem Fachgespräch der Verbraucherzentralen mit Experten des Reformulierungsprozesses wie Wissenschaftlern des Max-Rubner-Instituts sowie des Fraunhofer Instituts für Verfahrenstechnik und Verpackung. Es wurden Möglichkeiten und Grenzen von Reduktionsmaßnahmen diskutiert, aus Sicht des Verbraucherschutzes kritisch bewertet und Ansatzpunkte für die Arbeit der Verbraucherzentralen ausgelotet.

Weiterhin war die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt an einem bundesweiten Marktcheck zum Thema Reformulierung beteiligt. Im Rahmen dessen wurden Zutatenlisten und Nährwerttabellen von Lebensmitteln der Produktgruppen Cerealien, Fertiggerichte, Milchprodukte, Wurstwaren, Knabbergebäck, Getränke, Kekse, Süßwaren, Brot und Kinderprodukte erfasst. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt erfasste hierfür die Produktgruppe „Wurstwaren“. Das soll zukünftig halbjährlich wiederholt werden. Ein Vergleich der Erhebungen soll zeigen, wie sich Gehalte an Zucker, Salz und Fett im Laufe der nächsten Jahre ändern werden und welche Ersatzstoffe gegebenenfalls zum Einsatz kommen.

Smoothies – Obst- und Gemüseersatz?

Smoothies in deutschen Supermarktregalen - ein seit Jahren anhaltender Trend. Die Fülle an Smoothie-Varianten scheint eher zu- als abzunehmen. Das Grundproblem, welches sich bereits mit Beginn des Trends abzeichnete, ist jedoch nach wie vor die fehlende Rechtsdefinition. Unter dem Namen „Smoothie“ werden hinsichtlich Rezeptur und Zutaten sehr unterschiedliche Produkte auf dem Markt angeboten.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt nahm die Diskussion um die Etablierung von Leitsätzen für Smoothies in der Deutschen Lebensmittelbuchkommission 2018 zum Anlass, die Erwartungen der Verbraucher an Smoothies zu analysieren und mit der Beschaffenheit der derzeit auf dem Markt befindlichen Produkte zu vergleichen.

Im Rahmen einer nicht repräsentativen Online-Befragung (Pretest) gaben über 100 Probanden Auskunft darüber, was sie sich unter einem Smoothie vorstellen und welche Erwartungen sie an ihn haben. Die Ergebnisse waren eindeutig: Der Großteil der Befragten erwartete, dass ein Smoothie quasi die ganze Frucht bzw. das ganze Gemüse in trinkbarer Form darstellt und deshalb gesundheitsförderliche Eigenschaften besitzt. Diese Erwartungshaltung spiegelte sich auch in der Zahlungsbereitschaft wider.

Der Marktcheck hingegen ergab, dass fast die Hälfte der untersuchten trinkbaren Smoothies des stationären Handels rechnerisch nachweisbar über 50 Prozent Fruchtsaft enthielt. Die Preise der erfassten Smoothies lagen im Vergleich zu den durchschnittlichen Verkaufspreisen von Fruchtsaft jedoch deutlich höher – teilweise betrug sie über zehn Euro je Liter.

Es gibt also augenscheinlich eine Diskrepanz zwischen dem, was Verbraucher von Smoothies erwarten und entsprechend bereit sind zu zahlen und dem, was sich tatsächlich hinter Smoothie-Produkten am Markt verbirgt. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt nutzte diese Ergebnisse, um die Problematik 2018 in der Deutschen Lebensmittelbuchkommission zu kommunizieren und die Notwendigkeit der Etablierung von Leitsätzen zu verdeutlichen.

Präventive Maßnahmen im Verbraucherschutz: Verbraucherbildung und -information

Den Schwerpunkt der Informations- und Aufklärungsarbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bilden Veranstaltungen zum Verbraucherschutz im Lebensmittelbereich, die in ganz Sachsen-Anhalt nachgefragt waren. 2018 wurden 169 Bildungsveranstaltungen (2.943 Teilnehmer) zu Verbraucherthemen von den Lebensmittelexperten in Schulen und bei Vortragsveranstaltungen durchgeführt.

Aus Kindern werden junge Verbraucher, die vielfältigen neuen Produkten und Angeboten auf einem sich stetig wandelnden Markt gegenüberstehen. Sie treffen Konsumententscheidungen und sind eine lukrative Zielgruppe für Werbung von Lebensmittelunternehmen. Die erforderliche Kompetenz, Entscheidungen auf dem Markt bewusst und nachhaltig zu treffen, ist oftmals gering ausgeprägt. Hier setzt die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt als unabhängiger Bildungspartner an und bietet Unterrichtsbesuche durch Fachkräfte und Materialien zur Verbraucherbildung sowie Schulungen und Fortbildungen für pädagogische Mitarbeiter, Erzieher und Lehrer an.

Die interaktiven Bildungsangebote zeichnen sich durch Methoden aus, die ein Aha-Erlebnis bei Kindern und Jugendlichen schaffen – eine wichtige Voraussetzung für die nachhaltige Förderung von Konsumkompetenzen. Insgesamt 108 Veranstaltungen mit 1.838 Schülern bzw. Multiplikatoren wurden 2018 von den Lebensmittelexperten durchgeführt. Besonders gefragt waren wie in den vergangenen Jahren die Projekte „Schokolade: Immer fair bleiben – auch beim Naschen“, „Mach-Bar-Tour: Trendgetränke – was ist drin, was ist dran?“, „Sinnesparcour: Knackig, duftig, bunt – Erlebniswelt essen“ und „Ess-Kult-Tour: Entdecke die Welt der Lebensmittel!“

Neu ins Programm aufgenommen wurde das Projekt „Essen – aber sicher: Der hygienische Umgang mit Lebensmitteln vom Einkauf bis zur Lagerung“ für die Zielgruppe Lehrkräfte, Schüler ab 9. Klasse und Berufsschüler. Vor dem Hintergrund jährlich wiederkehrender hoher Zahlen an Lebensmittelinfektionen hat die inter-

aktive Ausstellung das Ziel, Jugendlichen Kompetenz im hygienischen Umgang mit Lebensmitteln zu vermitteln. An fünf Stationen setzen sich die Schüler mit den kritischen Punkten bei Einkauf, Lagerung und Zubereitung von Lebensmitteln auseinander.

Lehrerfortbildungen wurden unter anderem in Kooperation mit dem Landesinstitut für Schulqualität und Lehrerbildung Sachsen-Anhalt (LISA) für die angehenden Hauswirtschaftslehrer angeboten. Themen waren Trendgetränke/Mach-Bar-Tour, Fairer Handel/Schokolade und LM-Hygiene/Essen – aber sicher.

In Köthen fand der Aktionstag „Gesundheit im Kindesalter“, organisiert vom Kompetenzzentrum Soziale Innovation Sachsen-Anhalt der Universität Halle-Wittenberg statt. Im Rahmen der Veranstaltung wurde von der Verbraucherzentrale eine Lehrerfortbildung angeboten und ein Infostand zum Thema Kinderlebensmittel gestaltet. Eine weitere Multiplikatorenschulung war beispielsweise die Weiterbildung für Jugendpfleger in der Kinder- und Jugendbetreuung des Landkreises Wittenberg zum Thema „Risiko Energydrinks?“.

2018 wurden insgesamt 61 Vorträge vor weit mehr als 1.000 Teilnehmern gehalten, wobei das Thema Lebensmittelkennzeichnung mit unterschiedlichen Schwerpunkten mit einem Drittel am häufigsten nachgefragt war. Weitere Nachfrageschwerpunkte waren „Einkaufsfallen im Supermarkt“ und „Nahrungsergänzungsmittel – Risiken und falsche Werbeversprechen“. Die Vorträge waren bei verschiedenen Selbsthilfegruppen (Herz, Diabetes und Krebs) in Eisleben, Oschersleben, Burg und Tangerhütte gefragt.

Landesweit waren die Lebensmittelexperten darüber hinaus mit Vorträgen bei Veranstaltungen für Verbraucher von VS, DAA, IB, LEB, AWO, Landfrauen und DRK. Im Rahmen der Informationskampagne „Bio kann jeder“ der Landesvereinigung für Gesundheit Sachsen-Anhalt (LVG) hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt Veranstaltungen zum Thema Bio-Lebensmittel in Kita und Schule in Halle, im Salzlandkreis und im Altmarkkreis Salzwedel mit Vorträgen fachlich begleitet.

Als Beispiele für Multiplikatorenschulungen sind eine Lehrerweiterbildung in einer Berufsschule in Magdeburg zu Funktionellen Lebensmitteln und Elternabende in verschiedenen Kitas zu nennen, bei denen spezielle

Kinderlebensmittel kritisch unter die Lupe genommen wurden. In Dessau stellte die Verbraucherzentrale ihre Arbeit im Bereich Lebensmittel im Rahmen eines Austauschs der Städtepartnerschaft Dessau/Argenteuil vor.

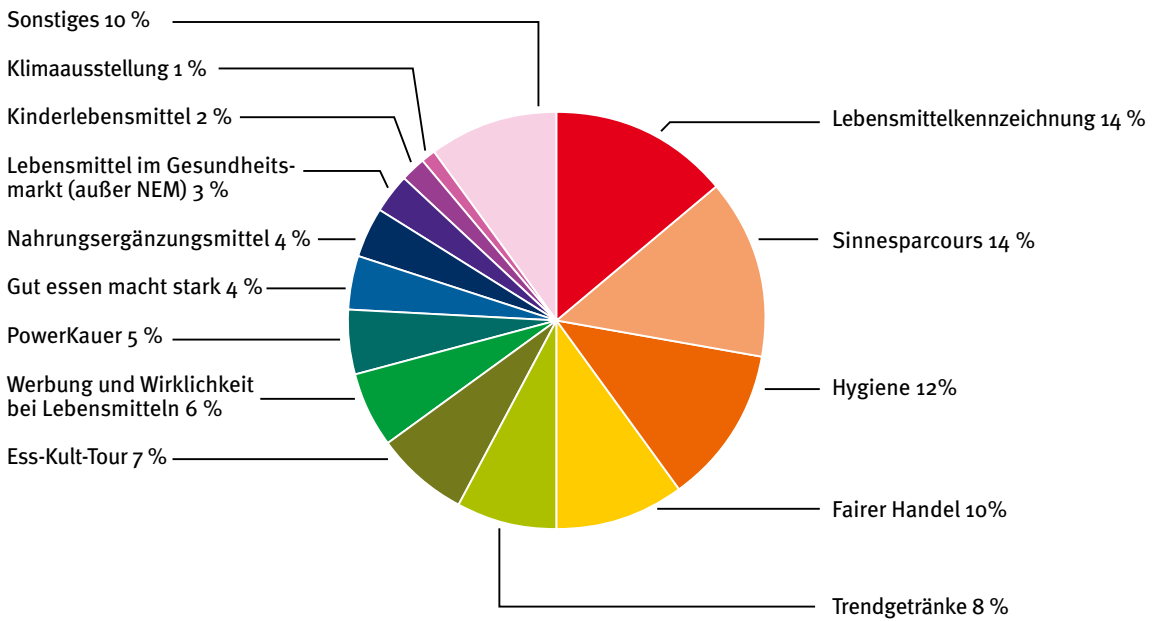
Veranstaltungen und individuelle Verbraucherberatung

Bei insgesamt 52 Veranstaltungen informierte die Verbraucherzentrale zu aktuellen Themen und kam dabei mit mehr als 12.000 Verbrauchern in Kontakt. Bei insgesamt 13 Veranstaltungen (Messen, Gesundheitstage in Dessau und Magdeburg, Seniorenaktionstage in Bitterfeld, Coswig, Wittenberg und Zerbst, beim Selbsthilfeforum in Wittenberg, bei der Saalemesse und dem DGB-Familienfest in Halle) wurden mehr als 5.000 Verbraucher am Stand für die Probleme bei Nahrungsergänzungsmitteln sensibilisiert. Hervorzuheben ist die Internationale Grüne Woche, bei der die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt maßgeblich an der Entwicklung und Ausstattung des Gemeinschaftsstandes der Verbraucherzentralen beteiligt war. Die Resonanz von Verbrauchern, Fachbesuchern, Politikern und den Medien war beachtlich. Im Rahmen der bundesweiten Fairen Woche waren die Berater bei neun Veranstaltungen vor Ort. Zum „Tag der Regionen“ stand das Thema „Werbung und Wirklichkeit“ landesweit bei acht Veranstaltungen im Fokus.

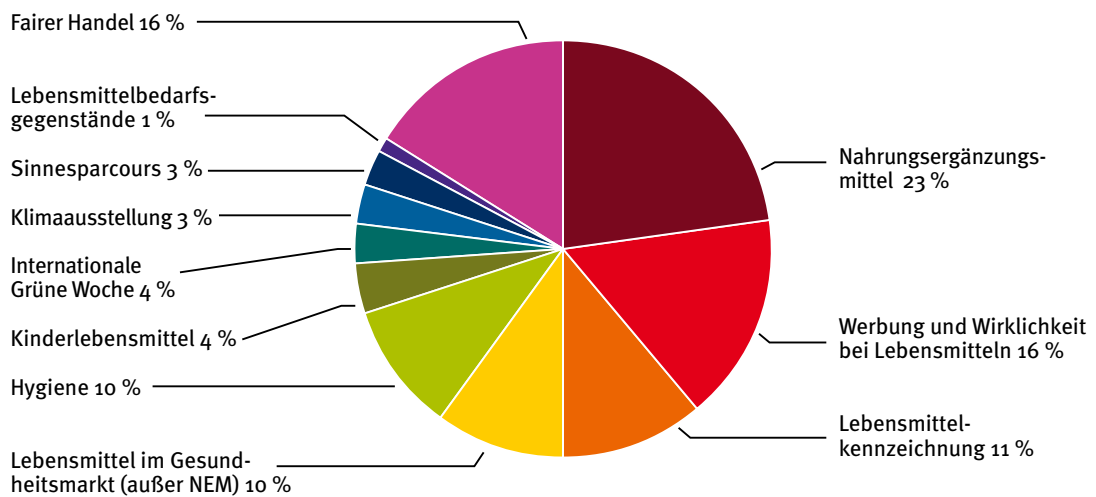
Das Quartiersprojekt der Verbraucherzentrale, bei dem es darum geht, niedrigschwellige, bürgernahe und präventive Hilfestellung anzubieten, haben die Lebensmittelexperten mit Infoständen im Sozialkaufhaus der Caritas in Halle unterstützt.

Mit 19 Ausstellungen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale wurden die Besucher auf aktuelle Themen aufmerksam gemacht. Die Verbraucher werden zu Lebensmitteln in fünf Beratungsstellen persönlich, auf schriftliche Nachfrage – vor allem über das online-Portal „Klartext Nahrungsergänzung“ – und am Ratgebertelefon individuell beraten und unterstützt.

169 Bildungsveranstaltungen (2943 Teilnehmer)



71 Infostände/Ausstellungen





VERBRAUCHERZENTRALE IM NETZ UND IN DEN MEDIEN

Eine der wichtigsten Aufgaben der Verbraucherzentrale ist die Öffentlichkeitsarbeit zu Verbraucherthemen. Auch in 2018 gab es zahlreiche Aufreger die Verbraucher bewegten und damit auch medialen Widerhall fanden. Im Mittelpunkt standen natürlich immer noch der Dieselskandal und der Start der ersten Musterfeststellungsklage gegen Volkswagen am Jahresende. Auch Finanzthemen wie etwa die Kündigungen von Sparverträgen, der Energiemarkt nach der Care-Energy-Insolvenz sowie Fragen zu Lebensmitteln fanden Leser, Zuschauer und Zuhörer.

Auch 2018 setzte sich der Trend zu digitaler Verbraucherinformation fort. Für das Gemeinschaftsportal der Verbraucherzentralen, an dem die Verbraucherzent-

rale Sachsen-Anhalt beteiligt ist, wurde für das Jahr 2018 eine Zahl von 10.192.899 Besuchen ermittelt. 174.759 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 83 fachliche Anfragen und Recherchegespräche geführt. 31mal

war der Rat der Experten der Verbraucherzentrale bei aufgezeichneten Telefon- und Reporterinterviews und in Live-Sendungen im Hörfunk gefragt. Zumeist im MDR, bei MDR Sachsen-Anhalt das Radio, bei MDR Aktuell, jump und Sputnik aber auch bei den populären privaten Hörfunksendern wie radioSAW. 23-mal suchten Fernsehjournalisten mit Kamerateam oder im Studio die Sachkunde der Mitarbeiter für Fernsehinterviews und Beiträge. Das gilt für die Nachrichtensendungen (Sachsen-Anhalt heute) und für Formate wie MDR um 11, das Ländermagazin oder exakt im Abendprogramm ebenso bei dem Lokalfernsehen von TV Halle. Auch 2018 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 es zu mehr als 120 Artikeln und Berichten in den beiden großen Tageszeitungen des Landes wie „Mitteldeutsche Zeitung“, „Volksstimme“ und „BILD“, hinzu kommen Artikel in überregionalen Tageszeitungen oder Wochenzeitungen.

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“, „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 hinzu.

Aus Kostengründen erfolgt bislang keine zusätzliche Reichweiterehebung über die Medien durch einen externen Dienstleister. Ohnehin würde auch damit nur ein unvollständiges Bild der Zahl der Verbraucherkontakte über Print, Radio, TV oder Online erreicht werden. Der durch Eigenrecherche ermittelte Medienspiegel umfasst 252 Medienveröffentlichungen. Insgesamt wurden im Jahr 2018 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen mehr als 167 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden mehr als 300 Medienkontakte, darunter Interviews, Recherchegespräche und 4 Telefonforen.

ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

Mehr als 62.020 Verbraucher ließen sich im Jahr 2018 durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten, nutzten die Informations- und Bildungsangebote, fragten um Rat bei Aktionen oder erwarben Broschüren und Ratgeber der Verbraucherzentrale.

Verbraucherkontakte 2018

17.083 persönliche Beratungen

- davon 2.443 telefonisch
- davon 1.975 schriftlich/elektronisch

19.327 Auskünfte/Selbstinfo/Verweise/Verkäufe

3.298 Teilnehmer an Bildungsangeboten

22.312 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. von Montag bis Freitag als Beratungsalternative in Anspruch zu nehmen.



Ratbertelefon Lebensmittel/Ernährung

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

Broschüren/Ratgeber/Verbraucherinformationen

Mehr als 110 informative Titel von „Achtung Zucker“ bis „Wärmedämmung“ 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 2018 „Patientenverfügung“ und „Vorsorge-Handbuch“. Eigene themenbezogene Verbraucherinformationen (Faltblätter) ergänzen das Angebot.

Informationsveranstaltungen und Aktionen

Auch 2018 nutzten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale zahlreiche öffentliche Veranstaltungen und Termine zur Verbraucherinformation, darunter den Weltverbrauchertag, Welternährungstag, Weltumwelttag, das Landeserntedankfest und den Sachsen-Anhalt-Tag. Ziel aller Informationsauftritte und Präsentationen war es, durch die Thematisierung aktueller Probleme weitere

präventive Verbraucherarbeit zu leisten und im öffentlichen Raum den unmittelbaren Gesprächskontakt zu den 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.

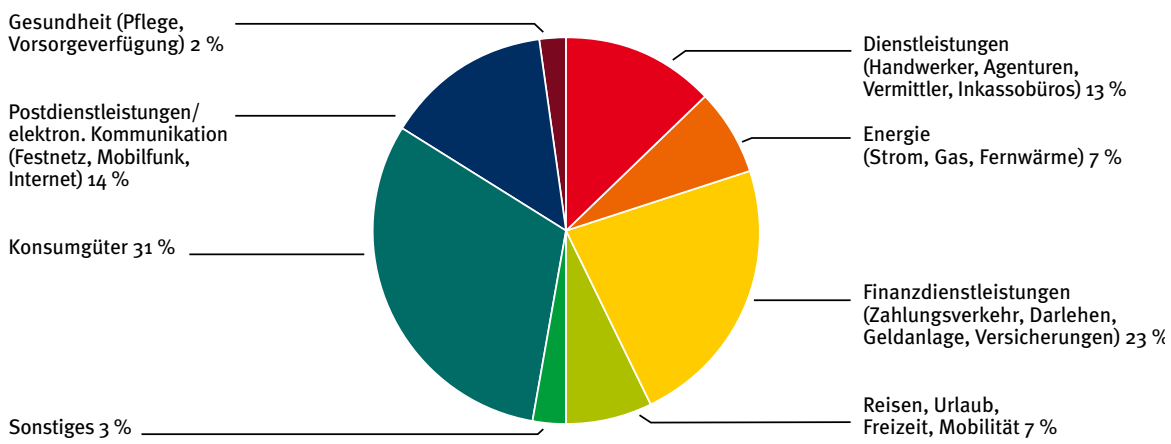
Mit zahlreichen Organisationen und Einrichtungen Sachsens-Anhalts kooperierte die Verbraucherzentrale bei der Teilnahme an Aktionen. Dies gilt vor allem für die Mitgliedsorganisationen, aber auch für die Landesenergieagentur (LENA), das Landeskriminalamt oder die kassenzahnärztliche Vereinigung Sachsen-Anhalt.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

Gremienarbeit

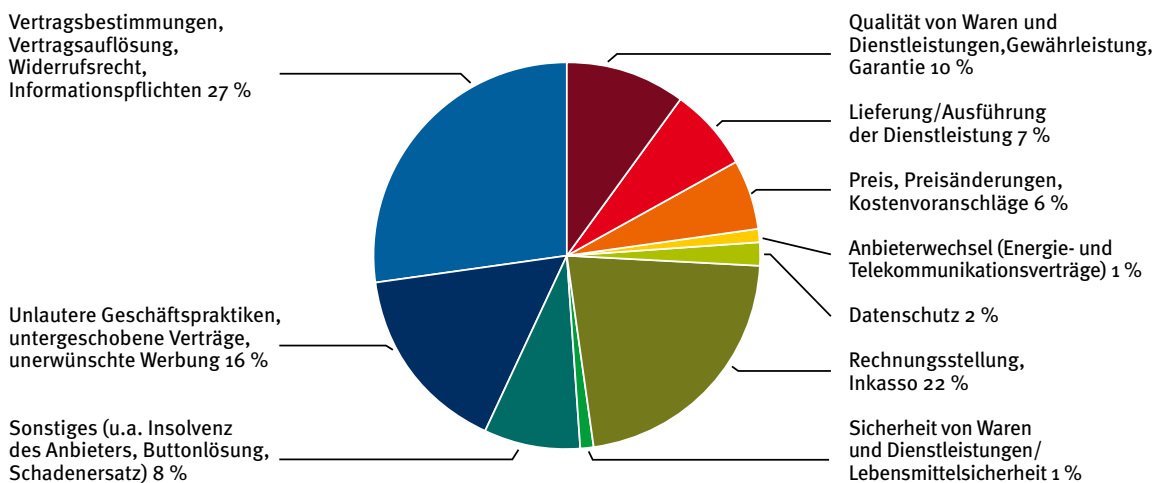
Auch in organisationsübergreifenden Gremien arbeiteten Fachleute der Verbraucherzentrale zur Interessenvertretung und als Sachkundige mit. Darunter z.B.: Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission, Fachbeirat der Stiftung Warentest, Beirat der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Sachsen-Anhalt, Patientenvertretung,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

gungsstellen 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 und Beschwerden:
Problematische Branchen nach Begriffskatalog
der Europäischen Union 2018*



*Inhalt der Verbraucherberatungen nach Begriffskatalog
der Europäischen Union 2018*



FINANZEN 2018

Einnahmen

	Euro
Eigeneinnahmen, Mitgliedsbeiträge, Restsumme 2017 und Sonstiges	290.750,99
Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration des Landes Sachsen-Anhalt ³	1.478.301,98
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	165.436,59
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	470.790,89
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie	129.007,30
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt	84.305,40
Stadt Halle, Sozialamt	162.897,84
Kommunale Zuwendungen	41.100,00 ¹
Spenden	3.756,99
Einnahmen gesamt	2.826.347,98

Ausgaben

I. Personalausgaben	
Institutioneller Haushalt	1.509.762,98 ³
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	129.688,00
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	92.041,42
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	223.721,64
Projekt Verbraucher stärken im Quartier	92.136,83
Projekt Marktwächter Finanzen	52.605,29
Projekt Marktwächter Digitale Welt	52.605,29
Projekt Regional-Management	54.861,92
Sonstige Projekte	1.927,18
II. Sachkosten	
Institutioneller Haushalt	331.111,56 ³
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	33.403,60
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	29.258,29
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	28.153,95
Projekt Verbraucher stärken im Quartier	23.154,38
Projekt Marktwächter Finanzen	38.176,29
Projekt Marktwächter Digitale Welt	38.221,51
Projekt Regional-Management	10.972,40
Sonstige Projekte	541,41
Ausgaben gesamt	2.742.343,94

Differenz

Einnahmen – Ausgaben

84.004,04²

¹ Einige Kommunen stellen Räume mietfrei zur Verfügung

² Die Differenz reduziert sich um 18.259,05 Euro durch Rückzahlung nicht verausgabter Mittel

³ Darin enthalten Mittel für den Verbraucherschutz im Bereich Lebensmittel

(Stand 02/2019)

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 Halle e.V.
Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Evangelische Bildungsstätte Alterode e.V.
Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz Kehl e.V. Kehl
Blinden- und Sehbehindertenverband Sachsen-Anhalt e.V.

Mitarbeiter

16 Vollzeitbeschäftigte
30 Teilzeitbeschäftigte

Honorarkräfte

11 Rechtsanwälte
18 Energieberater

Betriebsrat

Katrin Merta
Sybille Schwarz
Ute Ziegler

Stand: Dezember 2018

Beratungsstellen

Ascherleben Herrenbreite 9

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

Bitterfeld Markt 7

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

Dessau Johannisstraße 17

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

Halberstadt Holzmarkt 7

Öffnungszeiten: Do 9–13 / 14–18 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 im Monat 14–18 Uhr
Energieberatung: 2. Mi im Monat

Naumburg Neustraße 47

Öffnungszeiten: 2. Mi im Monat 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: 3. Mi im Monat

Sangerhausen Kyllische Straße 54 c

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

Stendal Jacobikirchhof 2

Öffnungszeiten: Mo 14–18 Uhr
Di 9.30–13 / 14–17.30 Uhr
Energieberatung: 2.+4. Do im Monat
Lebensmittelberatung: Di 14–18 Uhr

Wittenberg Lutherstraße 56

Öffnungszeiten: Mo 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: 1.+3. Di im Monat

Schuldner- und Insolvenzberatung Halle Halle (Saale) | Steinbockgasse 1

Öffnungszeiten: Mo 14–18 Uhr
Di+Mi 9–12 / 14–18 Uhr, Do 9–12 / 14–16 Uhr

Energieberatungs-Stützpunkte

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

Arendsee

Am Markt 3

Bad Bibra

Bürgergarten 1, Haus des Gastes

Barleben

Ernst-Thälmann-Straße 22

Bernburg

Kreisverwaltung, Schlossgartenstraße 16 a

Blankenburg

Markt 8 (Rathaus)

Burg

Stadtverwaltung, In der Alten Kaserne 2

Coswig

Schloßstraße 57, (Klubraum im Klosterhof)

Gardelegen

Rudolf-Breitscheid-Straße 3, (Rathaus)

Genthin

Stadtverwaltung, Marktplatz 3

Gräfenhainichen

Stadtbibliothek, Wittenberger Straße 67 a

Haldensleben

Stadtverwaltung, Markt 20–22

Helbra

Mehrgenerationenhaus, Hauptstraße 10

Hettstedt

Stadtverwaltung, Markt 1–3

Hohenmölsen

Stadtverwaltung, Markt 1

Jessen

Touristenzentrum, Markt 23

Köthen

Marktstraße 1–3

Oschersleben

Rathaus, Marktplatz 1

Quedlinburg

Kreisvolkshochschule, Heiligegeiststr. 8

Roßlau

Stadtverwaltung OT Roßlau, Markt 5

Schönebeck

Kreisverwaltung, Geschwister-Scholl-Str. 157

Seehausen

Rathaus, Große Brüderstraße 1

Weißenfels

Stadtteilbüro, Neumarkt 6

Wernigerode

Breite Straße 84 (Frauenzentrum)

Wolfen

Hauptverwaltung OT Wolfen, Rathausplatz 1

Wolmirstedt

Stadtverwaltung, August-Bebel-Straße 25

Zerbst

Kreisverwaltung, Fritz-Brandt-Straße 16

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.

Steinbockgasse 1, 06108 Halle (Saale)

Tel.: (0345) 298 03 29

Fax: (0345) 298 03 26

E-Mail: vzsa@vzsa.de

Internet: www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Volkmar Hahn, Geschäftsführer

Fotos / Bildnachweise: Verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt, Steffen Wrensch, fotolia.com, pixabay

Titelbild: fotolia.com

Gestaltung: laut wie leise | Halle

Druck: diedruckerei.de

Auflage: 400

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

Stand: Dezember 2018

© Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt