



verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

JAHRESBERICHT 2019

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

INHALT

VORWORT	1
VERBRAUCHERRECHT	2
HOTLINE PFLEGERECHT	15
SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG	16
VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER	17
ENERGIEBERATUNG	19
VERBRAUCHERSCHUTZ IM LEBENSMITTELBEREICH	21
VERBRAUCHERZENTRALE IM INTERNET UND IN DEN MEDIEN	27
ZAHLEN – DATEN – FAKTEN	28
FINANZEN 2019	31
VEREIN AUF EINEN BLICK	32

VORWORT

Von D-Mark bis Corona – 30 Jahre Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

Als die ersten Zeilen für diesen Jahresbericht geschrieben wurden, war das Wort auch schon in den deutschen Medien angekommen. Da war es aber noch der Auslandsteil und China war weit weg. Nun ein paar Wochen später kennt Jedermann hierzulande Corona. Der Virus, der die ganze Welt verändert, Angst verbreitet, Gesundheitssysteme erschüttert, zu viele Menschen erkranken und manche sterben lässt. Jobs gingen verloren, Grenzen wurden geschlossen, Reisen storniert, Veranstaltungen abgesagt. Auch die Konsumwelt der Verbraucher war innerhalb weniger Tage nicht wiederzuerkennen. Halb Deutschland schloss für ein paar Wochen mit dramatischen Folgen.

Auch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt stellte innerhalb weniger Tage um. Alle Türen zu an den Standorten im Land, alle Kraft ans Telefon und ins Internet. Die Beratungsnachfrage stieg stark an, den Beratern glühten die Ohren. Glücklicherweise war das Kratzen im Hals und die Heiserkeit nur indirekt virusbedingt und nur eine Folge der vielen tagesfüllenden Telefongespräche und Videokonferenzen. In den ziemlich genau 30 Jahren ihres Bestehens hat die Verbraucherzentrale viele Veränderungen mitgestaltet, diesmal musste es am Schnellsten gehen.

Am Gründungstag des Vereins Verbraucherzentrale 1990 gab es noch die DDR-Mark, schon im Sommer 1990 kamen dann die Verbraucher mit harten D-Mark-Problemen in die ersten Beratungsstellen. Die neue Marktwirtschaft brachte ein überquellendes unübersichtliches Angebot. Die Verbraucherzentrale berichtete damals im ersten Jahresbericht: „Die meisten ... Ratsuchenden sind Betroffene, die sich auf die unter-

schiedlichste Weise übervorteilen ließen oder leichtfertig mit den ihnen unbekanntem Marktverhältnissen umgegangen waren. Hauptthemen hierbei sind Reklamationen, Versicherungen, Dienstleistungen und Kredite.“

Ein paar Blitzlichter aus dem Rückspiegel von 30 Jahren Verbraucherzentralenhistorie: 1991 Beschwerden über Verkäufer von Lamadecken und Zeitschriftenabos als Landplage, 1994 Urlauberabzocke mit Time-Sharing, 1995 Start der Computer gestützten Kreditberatung, 1998 Monopol der Deutschen Telekom fällt – neue Anbieter und Tarifdschungel, 1999 Wettbewerb in der gesetzlichen Krankenversicherung beginnt, Programm zum Kassenvergleich, 2000 Abzocke durch 0190er Rufnummern, 2000 BSE-Krise erreicht Deutschland, Lebensmittelsicherheit im Fokus, 2001 Aktionen „Währungstausch im Euro-Land“, 2004 insgesamt 800 Altkredite nachgerechnet – Banken müssen mehr als 1,5 Millionen Euro zurückzahlen, 2006 machen Telefonwerbung, Spams und Abzocke im Internet Schlagzeilen, 2007 Datenhandel und -missbrauch – Datenschutz wird zum Verbraucherthema, 2008 „Wie sicher ist mein Geld?“ – Hotline zur Finanzmarktkrise dauernd überlastet, 2009 Studie zur Schulverpflegung in Sachsen-Anhalt zeigt Handlungsbedarf.

Genug hier von der älteren Geschichte – die jüngere ist uns ja noch meist präsent. Deshalb an dieser Stelle nun meine Bitte den Blick in diesen Jahresbericht zu richten, noch ohne Corona, das kommt im nächsten, wohl aber mit massenhaften aktuellen Verbraucherbeschwerden und Themen zum Ärgern.

Volkmar Hahn
Geschäftsführer

VERBRAUCHERRECHT

Das unabhängige und kompetente Beratungsangebot der Verbraucherzentrale

Auch im vergangenen Jahr setzten wieder viele Tausend Verbraucher in Sachsen-Anhalt 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 aber auch in einem Flächenland wie Sachsen-Anhalt eine Beratung über Servicetelefone, per Brief und im Internet unerlässlich. Diese Beratung 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 und vermittelnd tätig werden. In 2019 vermittelte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in über 220 Fällen, um so eine außergerichtliche Streitbeilegung zu erreichen und damit einen Gang zum Gericht zu vermeiden.

Durchsetzung von Verbraucherrechten in Niedrigzins-Zeiten

Kündigung von Prämien Sparverträgen

Seit Ende 2015 dominiert ein Thema die Beratung und Arbeit der Verbraucherzentrale. Sparer, deren sogenannter Prämien Sparvertrag von ihrer Sparkasse „unter Verweis auf das sich sehr negativ entwickelnde Zinsniveau“ (z.B. aus dem Kündigungsschreiben der Stadtparkasse Dessau im November 2019) gekündigt wurde, fühlen sich betrogen und suchen Rat bei der Verbraucherzentrale. Betroffen sind nach Kenntnis der Verbraucherzentrale mittlerweile Prämien Sparer fast aller der dreizehn Sparkassen in Sachsen-Anhalt, eine fünfstellige Zahl.

Prämien Sparverträge funktionieren in der Regel so: Sparer erhalten neben dem variablen Grundzins auf

den insgesamt angesparten Betrag eine Prämie auf die jeweils in einem Jahr eingezahlte Summe. Diese Prämie beginnt nach der regelmäßig vereinbarten Prämienstaffel erst im dritten Sparjahr mit lediglich drei Prozent des Jahressparbetrages, steigt dann 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 die Prämie nach drei vollen Sparjahren zum ersten Mal gezahlt wird und nur 36 Euro beträgt. Erstmals nach 15 Sparjahren wird dann die 50-prozentige Prämie von 600 Euro gezahlt.

Diese höchste Prämie ab dem 15. Sparjahr sollte der Sparer nach Angaben in den Werbeprospekten „bis zu 25 Jahre Laufzeit“ erreichen können. Dem entsprechend wurde potentiellen Sparern in Flyern die mögliche Kapitalentwicklung über eine Laufzeit von 25 Jahren an einem Rechenbeispiel und oftmals darüber hinaus graphisch erläuternd offeriert.

Diese Grafik zeigte dem Sparer deutlich auf, dass die Schere zwischen seinen Einzahlungen und der möglichen Kapitalentwicklung wegen der vereinbarten Prämienstaffel und dem Zinseszins effekt erst ab dem 10. Sparjahr spürbar auseinandergeht. Ihm wurde damit deutlich vor Augen geführt, dass eine vorzeitige Beendigung des Sparvertrages seinerseits wirtschaftlich unvernünftig ist und ihm Sparanreize gesetzt, so lang als möglich durchzuhalten. Die Prämien Sparverträge waren dazu gedacht, die Kunden lange zu binden.

So wurden die Prämien Sparverträge von den Sparkassen auch zur privaten Altersvorsorge beworben und von den Sparern als solche abgeschlossen, wie eine Umfrage der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bei den betroffenen Sparern bestätigt. So berichteten viele Sparer, dass ihnen im Verkaufsgespräch geraten wurde, zwei Verträge abzuschließen und den ihnen mög-



lichen monatlichen Sparbetrag auf diese hälftig aufzuteilen. Ungewissen finanziellen Schwierigkeiten über die jahrzehntelange Laufzeit sollte damit vorgebeugt werden. Sollte der Sparer in der Zukunft die monatlich vereinbarte Sparrate nicht aufbringen können, so würde er seinen Prämienanspruch nicht in voller Höhe verlieren. Vielmehr könnte er gegebenenfalls einen der zwei Sparverträge weiterführen und sich auf diese Weise zumindest die halbe Prämie sichern.

Doch in Zeiten des Niedrigzinses sind die Prämiensparverträge vielen Sparkassen zu teuer geworden, weil die Zinsen und Prämien, die sie mit ihren Kunden darin vereinbart haben, höher sind als die aktuellen Marktzinsen. Sie kündigen ausgerechnet ihren treuesten Kunden, die für 15 Jahre und mehr auf diese Weise gespart haben.

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale nimmt aber eine Kündigung kurz nach Erreichen der höchsten Prämienstufe im 15. Sparjahr den Sparern nicht nur die versprochene Kapitalentwicklung, sondern gleichzeitig einen (von seiner Anlageform sicheren) Baustein ihrer privaten Altersvorsorge. Das ist besonders prekär, da eine private Vorsorge eingefordert wird, aber eine vergleichbare Neuanlage in Zeiten einer andauernden Niedrigzinsphase schwierig, wenn nicht unmöglich ist. Das Zinsänderungsrisiko wird damit vollständig auf den schwächeren Vertragspartner abgewälzt. Gerade deshalb sieht sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in der Verpflichtung, betroffenen Sparern zur Seite zu stehen. Das hat die Arbeit und Kapazitäten der Verbraucherzentrale auch im Jahr 2019 außerordentlich ausgefüllt, zumal in der Regel jeder Vertrag im Einzelnen geprüft werden muss.

So wurde ein bereits 2016 von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt eingeleitetes Unterlassungsklageverfahren gegen die Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld vor dem Bundesgerichtshof zu Ende geführt (BGH, I ZR 93/17). Mit seinem Urteil vom 25.04.2019 gibt der I. Zivilsenat der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt insoweit recht, als er klarstellt, dass nicht nur Tatsachenbehauptungen, sondern unter bestimmten Voraussetzungen auch Meinungsäußerungen zur Täuschung geeignete Angaben im Sinne von § 5 Absatz 1 Satz 2 Fall 2 UWG sein können, was aus der europarechtskonformen Auslegung des § 5 UWG und der diesem zugrunde liegenden Regelung des Art. 6 Abs. 1 der EU-Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken

(RL 2005/29/EG) folgt. Hier zeigt sich wie Europarecht das nationale Recht verbraucherfreundlich verändert. Letztlich hat der BGH die Klage der Verbraucherzentrale (leider) als unbegründet abgewiesen, weil er sich an die Feststellungen der Vorinstanz gebunden sah. Das Oberlandesgericht Naumburg hatte festgestellt (vgl. Urteil vom 18.04.2017 – 9 U 90/16), dass die Behauptung der Sparkasse in den Kündigungsschreiben an ihre Kunden, die von ihr abgeschlossenen Prämiensparverträge könnten mit dreimonatiger Kündigungsfrist gekündigt werden, weil eine Vertragslaufzeit nicht vereinbart sei, die Äußerung einer Rechtsansicht sei, die keine zur Täuschung geeignete Angabe i. S. v. § 5 Absatz 1 Satz 2 UWG darstelle.

Einen Monat später, am 14.05.2019 folgte ein für viele Prämiensparer weiteres bitteres Urteil des BGH (XI ZR 345/18), diesmal des für Bank- und Kapitalmarktrecht zuständigen XI. Senats. Das Urteil löste eine neue Kündigungswelle aus. Der XI. Senat hat die Klage von Sparern gegen die Kreissparkasse Stendal abgewiesen, die die Fortführung ihrer drei Prämiensparverträge erreichen wollten. Die Kreissparkasse Stendal hatte nach der Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld als zweite Sparkasse in Sachsen-Anhalt und den neuen Bundesländern am 05.12.2016 nach eigenen Angaben ca. 2.200 Prämiensparverträge gekündigt. Allerdings stellte der BGH in seiner Urteilsbegründung zugunsten von Sparern ausdrücklich heraus, dass es für die Beantwortung der Frage, ob Prämiensparverträge von den Sparkassen gekündigt werden dürfen, auf den Vertragsinhalt und dessen Formulierung unter Heranziehung der Grundsätze zur Auslegung Allgemeiner Geschäftsbedingungen entscheidend ankommt. Danach scheidet bis zum Ablauf der vereinbarten Prämienstaffel bzw. der vertraglich versprochenen Prämien eine ordentliche Kündigung aus. In dem vom XI. Senat zu entscheidendem Fall aus Stendal war keine konkrete Laufzeit vereinbart, sondern eine 15-jährige Prämienstaffel, bei der die höchste Prämie „nach dem“ 15. Sparjahr erstmalig erreicht, aber für die anschließenden Folgejahre nicht ausdrücklich im Vertrag aufgeführt wurde. Nach Meinung des BGH können sich Sparer bei einer solchen Vertragsgestaltung nicht gegen eine Kündigung nach Ablauf des 15. Sparjahres wehren. Das gilt nun für eine große Zahl von Prämiensparverträgen, jedoch längst nicht für alle.

Denn die Erfahrungen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt aus den von ihr durchgeführten Informations-

4 | Verbraucherrecht

veranstaltungen und persönlichen Beratungen zeigen, dass es je nach Sparkasse eine Vielzahl von Sparverträgen gibt, die nach Auffassung der Verbraucherzentrale nicht unter das Urteil des BGH fallen und zu Unrecht gekündigt werden, weil in ihnen eine konkrete Laufzeit und/oder explizit eine längere Prämienstafel vereinbart wurde. In diesen Verträgen wurde ausdrücklich vertraglich zugesichert, dass die höchste Prämie ab dem 15. Sparjahr bis hin zum 20., 25. oder sogar 99. Sparjahr gezahlt wird.

In ihrer Rechtsauffassung sieht sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt durch die Entscheidungen des Landgerichts Stendal vom 14.11.2019 – 22 S 104/18 und des Oberlandesgerichts Dresden vom 21.11.2019 – 8 U 1770/18 bestätigt. Das Stendaler Verfahren ist eines jener, mit denen die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt einzelne Sparer exemplarisch in ihren individuellen Klagen und in einer Streitgenossenschaft zusammengefasst „Sammelklage“ gegen die Stendaler Sparkasse unterstützt und betreut hat. Das Landgericht Stendal hat den klagenden Sparern in zweiter Instanz insoweit Recht gegeben, als es festgestellt hat, dass einer der Prämienparverträge nicht durch Kündigung der Sparkasse Anfang Dezember 2016 wirksam beendet wurde, sondern ungekündigt (voraussichtlich bis 2099) fortbesteht. In diesem Fall hatte die Kreissparkasse Stendal in das Vertragsformular eine Vertragslaufzeit von 1.188 Monaten (entspricht 99 Jahre) eingetragen, als der Sparvertrag vom Vater auf den Kläger umgeschrieben wurde. Zudem wurden die 1.188 Monate in einer 99-jährigen Prämienstafel als Anlage zum Sparvertrag ausgewiesen, nach der die höchste Prämie explizit ab dem 15. bis zum 99. Sparjahr gezahlt wird. Diese vereinbarte Laufzeit und Prämienstafel ist von der Sparkasse einzuhalten – sie darf den Vertrag vorher nicht ordentlich kündigen, so das Landgericht Stendal. Dabei stützte sich



das Landgericht auf die Rechtsprechung des BGH vom 14.05.2019. Die Revision zum Bundesgerichtshof wurde nicht zugelassen. Die Sparkasse hat die Entscheidung des Landgerichts Stendal nicht akzeptiert und Nichtzulassungsbeschwerde erhoben, die beim BGH unter dem Aktenzeichen XI ZR 598/19 geführt wird. Auf die Urteile des LG Stendal und OLG Dresden können viele andere Prämienparer mit gleichen oder ähnlichen Vertragsgestaltungen in der Auseinandersetzung mit ihrem Kreditinstitut verweisen.

Vor allem in persönlichen Beratungsgesprächen wurden und werden betroffene Sparer von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt über den aktuellen Stand der Rechtsprechung zur Frage der Kündbarkeit ihrer Prämienparverträge informiert und individuell beraten. Darüber hinaus hat die Verbraucherzentrale auch in 2019 kostenlose Informationsveranstaltungen vor Ort durchgeführt, sobald sich aus den Beschwerden und Nachfrage eine neue Kündigungswelle abzeichnete, beispielsweise in Wittenberg, Salzwedel, Dessau und Halle. Daneben informiert die Verbraucherzentrale über ihre Öffentlichkeitsarbeit (insbesondere über die eigene Internetseite und Presseinformationen). Musterbriefe für Sparer solcher Sparverträge, die eine Kündigung vor Ablauf der vertraglich vereinbarten Laufzeit und/oder Prämienstafel erhalten oder von ihrer Sparkasse in Aussicht gestellt bekommen haben, werden in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale sowie auf der Internetseite zur Verfügung gestellt, um der Kündigung schriftlich widersprechen zu können.

Rechtswidrige Zinsanpassungsklauseln in Sparverträgen

Nachberechnung von Prämienparverträgen als neues Beratungsangebot

Seit Februar 2019 hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ihr Beratungsangebot um die rechnerische Überprüfung der Zinsanpassung von variabel verzinsten Prämienparverträgen erweitert. Bei den Beratungen zu den Kündigungen solcher Ratensparverträge fiel auf, dass die Anpassung der variablen Grundverzinsung durch die Sparkassen regelmäßig nicht entsprechend der höchstrichterlichen Rechtsprechung erfolgte. Der Bundesgerichtshof hat in den letzten 15 Jahren (vgl. z. B. BGH Az. XI ZR 140/03, XI ZR 211/07, XI ZR 2/08, XI ZR 197/09, XI ZR 508/15) wiederholt sogenannte

Zinsgleit- oder Zinsanpassungsklauseln in langfristigen Sparverträgen für unzulässig erklärt, weil die Sparer nicht nachvollziehen können, wie sich danach die Grundverzinsung ändern kann und dem Kreditinstitut damit eine unbegrenzte Zinsänderungsbefugnis eingeräumt wird. Gleichzeitig hat der BGH entschieden, dass für die unwirksame Zinsänderungsklausel eine Ersatzregelung zur Zinsanpassung ermittelt werden muss, die für beide Vertragspartner interessengerecht ist. Dabei stellte der BGH Grundsätze für die Zinsanpassung und Nachberechnung auf. Basierend auf diesen Grundsätzen hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ein eigenes Rechentool zur Nachberechnung etwaiger Erstattungsansprüche entwickelt. Jede Nachberechnung führte bis dato zu einem Erstattungsanspruch.

Mit diesem neuen Beratungsangebot haben Verbraucher die Möglichkeit ihre Vertragsunterlagen zur Nachberechnung einzureichen und erhalten eine individuelle Nachberechnung ihres Sparvertrages gegen ein Entgelt von 60 Euro. Dabei können sich die Verbraucher entweder persönlich an jede Beratungsstelle in Sachsen-Anhalt wenden oder die Unterlagen online über die Webseite der Verbraucherzentrale einreichen. Zusätzlich zu dem Berechnungsergebnis erhalten die Verbraucher noch eine detaillierte Verbraucherinformation mit Erläuterungen zur Nachberechnung und einen Musterbrief, mit dem die errechneten Erstattungsansprüche bei dem jeweiligen Kreditinstitut geltend gemacht werden können. Mehrere hundert Verbraucher haben dieses Angebot bereits genutzt und ihre Sparverträge nachrechnen lassen. Bei allen bis dato durchgeführten Berechnungen wurde ein Erstattungsanspruch zugunsten der Verbraucher ausgerechnet. Die errechneten Ansprüche liegen zwischen 31 Euro und 31.000 Euro.

Neben persönlichen Beratungen hat die Verbraucherzentrale in Informationsveranstaltungen (in Stendal, Salzwedel, Dessau und Halle) über die bisherige Rechtsprechung zur Zinsanpassung variabler Ratensparverträge, die eigene Rechtsauffassung und Berechnungsweise, als auch zu Antworten und Gegenargumenten der einzelnen Sparkassen auf den von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt errechneten und von Sparern eingeforderten Erstattungsanspruch informiert. Der Verbraucherzentrale sind im Einzelnen annehmbare Vergleichsangebote bekannt. Im Großen und Ganzen berufen sich die Sparkassen jedoch letztlich auf die Verjährung des größten Teils der nachzuzahlenden

Zinsen. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt prüft, wie sie Sparer bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im Rahmen der Verbandsklagebefugnisse helfen kann.

Abmahnung der Debeka Bausparkasse AG

Auch andere Kreditinstitute suchen nach Wegen, um die Zahlung hoher Zinsen aus alten Verträgen zu umgehen. Die Debeka Bausparkasse hat Anfang des Jahres 2019 bei ihren Kunden mit einem zuteilungsreifen Vertrag im Tarif BS1 den automatischen Einzug der Raten per SEPA-Lastschrift eingestellt. Betroffen waren all diejenigen, die ein Darlehen abrufen könnten. Die Information über diese Vertragsänderung war in einem Informationsblatt zur Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung am Ende des Blattes versteckt. Durch den Stopp des vereinbarten Sparrateneinzuges verhinderte die Bausparkasse ein Ansteigen des Guthabens im Bausparvertrag. In der Folge konnten den Bausparern Zinsen und Zinsbonus entgehen. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat daraufhin die Debeka Bausparkasse AG abgemahnt.

Beratungsalltag

Nicht weniger gewichtig und vielfältig wie der Verbraucheralltag selbst, sind die vielen anderen Anliegen, mit denen sich Verbraucher im Jahr 2019 an die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gewandt haben. Die Spanne der häufigsten Fragestellungen aus dem Beratungsalltag reicht von klassischen Schwierigkeiten wie Gewährleistungsrechte durchzusetzen, wenn der Kauf oder die Handwerkerleistung mangelbehaftet ist, oder die Überprüfung von Inkassoforderungen, weiter geht es mit Kostenfallen und Abzocke in der realen sowie in der Onlinewelt, über Problemen mit Telekommunikations- und Energieverträgen, bis hin zum Urlaub und Reisen mit Nebenwirkungen.

Kostenfallen und Abzocke

Anlass zu öffentlichen Verbraucherwarnungen gab es für die Verbraucherzentrale 2019 in großem Umfang. Beschwerden und Beratungsnachfragen über und nach Kostenfallen, insbesondere über untergeschobene Verträge und Preiserhöhungen zählen zu den Top-5-Beratungsnachfragen in 2019. Vor allem fallen unseriöse Vertriebsmethoden im Energie- und Telekommunikationsbereich

6 | Verbraucherrecht

auf. Oftmals sind Verbraucher nach einem ungewollten Anruf Kunde eines anderen Energieanbieters, obwohl sie überhaupt nicht wechseln wollten, aber in dem vermeintlichen Informationsgespräch die Nummer ihres Stromzählers preisgegeben haben. Ist der Wechsel bereits eingeleitet, gestaltet sich die Rückabwicklung schwierig. Und auch im laufenden Vertragsverhältnis werden nicht selten Preiserhöhungsschreiben zu Kostenfallen, die nur intransparent, weil in allgemeinen Informationen versteckt, über die Erhöhung von Strompreisen informieren oder den vorgeschriebenen Hinweis auf das Sonderkündigungsrecht verschleiern.

Im Telekommunikationsbereich ist hingegen eine andere Masche aufgefallen. Verbraucher wurden von einigen Mobilfunkshops durch besonders günstige Angebote angelockt. Die Firmen haben mit einem günstigen Gesamtpreis für einen Mobilfunkvertrag und einem ansonsten teuren (dem neuesten) Smartphone geworben. Den Verbrauchern wurde glauben gemacht, er bekäme das hochwertige Smartphone gratis zum Mobilfunkvertrag oder zahle es hoch subventioniert monatlich mit dem Mobilfunkvertrag ab. Tatsächlich wurde der Mobilfunkvertrag ohne Handy abgeschlossen. Das Smartphone wurde daneben separat direkt im Shop gekauft und dafür dem Verbraucher ein Kreditvertrag zur Finanzierung des Kaufpreises untergeschoben. Oftmals war der Kreditvertrag noch mit einer Restschuldversicherung verbunden. Aus dem Lockangebot wurde damit eine Kostenfalle. Das vermeintlich günstige Smartphone kostete so am Ende der Finanzierung das Doppelte von dem, was es im freien Handel ohne Vertrag gekostet hätte.

Ähnlich sind die Fallen beim Vertrieb von Nahrungsergänzungsmitteln. Ob Mittel gegen Gelenkschmerzen oder Einschränkungen der Gedächtnisleistung – nach einem Werbegespräch am Telefon sollten günstige Pro-



bepackungen kommen, danach läuft aber ein teures Abo weiter. Unverändert läuft ebenso das Geschäft mit der Einsamkeit. Sei es der kostenlose Probemonat im Onlineportal, der schnell zur kostenpflichtigen Mitgliedschaft wird, wie die eigentlich ungewollte 2-jährige Mitgliedschaft im vermeintlichen „Freizeitclub“ zum Preis von drei bis vier tausend Euro, nach einem Anruf auf eine Zeitungsannonce, im Glauben, dass es die inserierende Person, den potentiellen neuen Partner tatsächlich gibt.

Darüber hinaus reicht Abzocke bis zum strafrechtlichen Betrug. Betrügerische, nicht registrierte Inkassobüros schockierten Verbraucher immer wieder mit Zahlungsaufforderungen per Post oder E-Mail, verbunden mit Drohungen über angeblich unmittelbar bevorstehende Zwangsvollstreckungen (sog. Fake-Inkasso-Schreiben). Verbraucher, die einen Schlüsseldienst, Elektronotdienst, eine Rohrreinigungsfirma oder Kammerjäger im Internet suchten, landeten häufig auf Webseiten unseriöser Abzocker, welche die Notlage der Verbraucher ausnutzten und horrenden Beträge und Einsatzpauschalen forderten.

Verbraucherrechte in der Firmeninsolvenz

Hervorzuheben, weil besonders auffällig, waren und sind Problemlagen und juristische Fragen, die Verbraucher mit den zunehmenden Insolvenzen ihrer Vertragspartner haben. Exemplarisch für das vergangene Jahr sei hier nur an die großen Insolvenzen des Energiediscounters Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV) und des Reiseveranstalters Thomas Cook erinnert.

Bei der BEV war der Name Masche. Hinter dem bayrischen 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. 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 Inkasso-

unternehmen nachkommen? Die Mitarbeiter in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wurden 2019 in diesen Fragen in hausinternen Schulungen besonders geschult und standen und stehen Verbrauchern mit kompetentem Rat zur Seite.

Noch mehr juristische Fragen hat die Insolvenz des britischen Touristikonzerns Thomas Cook und seiner deutschen Töchter am Ende des vergangenen Jahres aufgeworfen. Alle gebuchten Reisen wurden für 2019 und 2020 abgesagt, auch wenn sie schon bezahlt wurden. Wegen der großen Betroffenheit wurde der Höchstbetrag der gesetzlichen Insolvenzabsicherung jedoch schnell überschritten. Für die vielen Fragen von betroffenen Verbrauchern war und ist die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ein kompetenter Ansprechpartner.

Rechte an den eigenen Daten

Die seit dem 25. Mai 2018 anzuwendende EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zeigt Wirkung. Verbraucher werden sensitiver, was ihre persönlichen Daten angeht. In 2019 haben Anfragen von Verbrauchern an die Verbraucherzentrale, was Unternehmen mit ihren Daten machen dürfen merklich zugenommen. Die Verbraucherzentrale hat individuelle Fragen beantwortet und geholfen, Verbraucherrechte auf Auskunft, Berichtigung und Löschung zu formulieren. Über die wichtigsten Verbraucherfragen zur DSGVO, einschließlich kurzer Musterformulierungen informiert der mit dem Landesbeauftragten für den Datenschutz Sachsen-Anhalt gemeinsam herausgegebene Flyer „Datenschutz – Kennen Sie Ihre Rechte als Verbraucher?“. Zudem hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gemeinsam mit allen anderen Verbraucherzentralen Ende 2019 in einer bundesweiten Umfrage ermittelt, ob Verbraucher schon



einmal Informationen über die von ihnen gespeicherten Daten eingefordert oder deren Löschung beantragt haben und was ihnen bei Datenschutzerklärungen wichtig ist.

Zugenommen haben im letzten Jahr Beschwerden nach einem Datenmissbrauch (Identitätsdiebstahl). Beispielsweise haben Kriminelle verstärkt falsche E-Mails angeblich im Namen von WhatsApp, PayPal oder anderen großen Anbietern versandt, um auf diese Weise Bankdaten wie Kreditkartennummern zu stehlen. Zahlreiche Verbraucher haben sich auch beschwert, weil sie Rechnungen des Inkassodienstleisters von FlixBus erhalten, obwohl sie zu keinem Zeitpunkt mit dem Unternehmen gefahren sind. Die Forderungssummen waren nicht unerheblich, plus Mahngebühren und Rücklastschriftgebühren. Ganz offensichtlich wurden die Daten von unbeteiligten Verbrauchern genutzt, um die Buchung zu veranlassen. Mit dem FlixBus gefahren sind aber Personen, die in der Forderungsaufstellung namentlich benannt sind, ohne selbst zu bezahlen. Die Betroffenen selbst haben erst durch eine schriftliche Mahnung von den angeblichen Forderungen und dem Missbrauch ihrer Daten erfahren. Neben dem Rat, solche Fälle bei der Polizei anzuzeigen, hat die Verbraucherzentrale geholfen, die Inkassoforderungen abzuwehren, FlixBus aufgefordert, die eigenen Sicherungsmaßnahmen im Buchungssystem zu verbessern und öffentlich vor dieser Betrugsmasche gewarnt.

Insgesamt bietet die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt den Bürgern ein breitgefächertes Beratungsangebot zum Thema Datenschutz an, welches von allgemeinen Informationen und Tipps zum Schutz der eigenen Daten, über zielgruppenspezifische Vorträge bis zu persönlichen Einzelberatungen reicht. Der effektivste Verbraucherschutz ist gerade im Datenschutz der präventive Verbraucherschutz. Die Verbraucherbildung zum Thema Datenschutz und Medienkompetenz liegt der Verbraucherzentrale deshalb besonders am Herzen und trifft in Schulen auf große Nachfrage. Die Verbraucherzentrale ist Akteur des Netzwerkes Medienkompetenz der Landesmedienanstalt des Landes Sachsen-Anhalt. Als solcher hat sie am 22.10.2019 auf dem 5. Netzwerktage Medienkompetenz Sachsen-Anhalt in Halle ein Impulsreferat zum Thema „Kommerzialisierung des Internets? – Sind Daten der neue Rohstoff?“ gehalten und nach einer anschließenden Podiumsdiskussion Fragen von interessierten Bürgern sowie Netzwerkpartnern und Multiplikatoren beantwortet.

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Im Berichtszeitraum endete der 3-jährige Förderzeitraum für das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderte Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS), das ein wesentlicher Schwerpunkt der Informations- und Aufklärungsarbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt war und ist. Die Mittel für dieses Projekt werden anteilig von Bund und Land zur Verfügung gestellt, auch für die kommenden drei Jahre wurde eine Förderzusage seitens des Bundes erteilt. WVS ist ein gemeinsames Vorhaben aller 16 Verbraucherzentralen, wo in gegenseitiger Absprache mit Blick auf anstehende aktuelle Verbraucherprobleme angesichts bestehender besonderer landesspezifischer Kompetenzen aktionsorientierte Informations- und Präventionsmaßnahmen entwickelt und umgesetzt werden, die zielgruppenspezifisch und bundesweit angelegt sind. Auch im letzten Förderjahr standen die Themenkomplexe Verbraucherschutz für junge Leute, Auswirkungen und Umgang mit den neuen Pflegegesetzen und Verbraucherinformation zum Vertragsrecht und Verbraucherrechten im Mittelpunkt der Arbeit. Angesichts des längeren Förderzeitraumes war es möglich, bewährte und nachgefragte Themen weiter zu untersetzen und sinnhaft fortzuführen. Durch insgesamt 116 Aktivitäten – Aktionen, Infostände, Veranstaltungen und Vorträge – konnte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt im Rahmen dieses Projektes knapp 5.000 Verbraucher gezielt mit diesem Informationsangebot erreichen. Zu den Zielgruppen gehörten Auszubildende, Eltern, Fachpublikum, Multiplikatoren, Schüler und Senioren.

Verbraucherschutz für junge Leute

Kinder und Jugendliche sind für Unternehmen eine lukrative Zielgruppe. Die Gründe: Ihre Kaufkraft steigt stetig, sie sind offen für neue Produkte. Das begrenzte Budget dieser Zielgruppe macht aber den Erwerb der begehrten Smartphones und Spielkonsolen nebst Zubehör zu einer Herausforderung. Umso wichtiger ist

es nach Auffassung der Verbraucherzentralen, dass Kinder und Jugendliche lernen, den eigenen Bedarf in einer rasch wechselnden und komplexen Konsumgesellschaft umzusetzen bzw. an ihre finanziellen Möglichkeiten anzupassen. Dazu gehört nicht nur ein selbstbestimmter Umgang mit dem eigenen Budget, sondern auch verbraucherrechtliches Wissen beispielsweise zu Kaufverträgen, Gewährleistungsrechten sowie zu deren Durchsetzung. Ein kompetenter und eigenverantwortlicher Umgang mit Geld und das Wissen über die Rechte als Verbraucher sind somit aus Sicht der Verbraucherzentralen wichtige Voraussetzungen, um prekäre Lebenslagen speziell junger Menschen zu vermeiden.

Die in den Jahren 2017 und 2018 erarbeiteten Maßnahmen, Materialien und die Intensivierung bereits bestehender Kontakte zu Schulen wurden im Berichtszeitraum weiterentwickelt, um den jungen Leuten zu helfen, Entscheidungskompetenzen auf verschiedenen Gebieten zu entwickeln und künftig als informierte Verbraucher besser auf den Märkten agieren zu können. Im Rahmen des Projektes WVS setzte sich die Verbraucherzentrale deshalb im Berichtszeitraum verstärkt für die Verbraucherbildung junger Menschen ein. Mit 32 Aktivitäten, wobei der Schwerpunkt auf Informationsvermittlung in den Klassen lag, wurde den Schülern eine noch bessere Orientierung im Paragrafendschungel des Verbraucherrechts gegeben und in spielerischer Form über Irrungen und Wirrungen des Verbraucheralltags aufgeklärt. Dazu setzten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale neben dem Kartenspiel „play or die dump“ auch weitere Spiele zur Wissensvermittlung von Verbrauchertemen sowie fortführend die sogenannte „Schüler-Banktour“ ein.

Zweck der Spiele ist es, komplexe Finanz- und Verbrauchertemen aus dem Alltag von Jugendlichen zielgruppengerecht zu erläutern. Bei einem Großspiel handelt

Titelblätter von zwei Projekt-Flyern



es sich um eine Art „Frage-Antwort-Spiel“, welches die Themengebiete Recht, Finanzen, Versicherungen und Digitales aufgreift. Das Spiel „fit for finance“ ist ein Planspiel, bei dem die Jugendlichen lernen sollen, wie Entscheidungen – z.B. der Abschluss von Miet-, Kaufverträgen – ihr zukünftiges Leben beeinflussen. Die „Schüler-Banktour“, die bereits in den Jahren 2017 und 2018 durchgeführt wurde, hat das Ziel, den Jugendlichen den Umgang mit Geld und vor allem mit dem ersten eigenen Girokonto näher zu bringen. Anliegen der Verbraucherzentrale war im Berichtszeitraum, möglichst alle Schul- und Bildungsformen zu erreichen. Insoweit ist besonders der Einsatz der Mitarbeiter z. B. bei Integrationsklassen arbeitsloser junger Mütter zur Wiedereingliederung in Magdeburg oder bei den Neuntklässlern einer Freien Schule in Dessau im Rahmen des Wirtschaftsunterrichts hervorzuheben.

Auswirkungen und Umgang mit den neuen Pflegegesetzen

Mit dem zweiten Pflegestärkungsgesetz wurde zum 1. Januar 2017 ein neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff eingeführt. Je nach Schwere der Beeinträchtigung der Selbstständigkeit werden Pflegebedürftige seitdem einem von fünf Pflegegraden zugeordnet. Danach richtet sich, in welcher Höhe Leistungen aus der gesetzlichen Pflegepflichtversicherung für eine ambulante oder stationäre Pflege an den zu Pflegenden ausgezahlt werden. Im Ergebnis einer im Rahmen des WVS-Projektes in 2018 durchgeführten Forsa-Umfrage wurde bei Pflegebedürftigen und deren Angehörigen ein dringender Informations- und Aufklärungsbedarf im Zusammenhang mit einer Antragstellung auf Leistungen aus der gesetzlichen Pflegepflichtversicherung festgestellt. Als wichtige Informationsquelle nannten zahlreiche Befragte das Internet. Allerdings schätzten sie die dort bereitgestellten Informationen als unüberschaubar und eher verwirrend ein. Vor allem die tiefgreifenden Änderungen und die Kompliziertheit der gesetzlichen Rahmenbedingungen erforderten nach Auffassung der Verbraucherzentralen verständliche Informationsangebote. Mit Erarbeitung von Flyer zu den Themen „Der Weg zum Pflegegrad“ und „Entgelterhöhung im Pflegeheim“ wurden aktuelle Nachfragen Betroffener aufgegriffen und eine mögliche Handlungsanweisung vorgegeben. Dieses Informationsangebot wurde dankend angenommen.

Jeder Mensch – gleich welchen Alters – kann aufgrund von Krankheit oder Unfall plötzlich und unvorhersehbar unfähig sein, seine Rechtsgeschäfte oder Entschei-

dungen über die Gesundheits- oder Vermögenssorge zu treffen. Die Situation, in der eine Person nicht mehr selbst entscheiden kann, stellt nahe Angehörige meist überraschend vor große Aufgaben. Nach Auffassung der Verbraucherzentralen sollte sich deshalb jeder Verbraucher im Vorfeld einer Festlegung zur Vorsorgevollmacht/Betreuungsverfügung/Patientenverfügung fachkompetent informieren lassen. Im Berichtszeitraum wurde vor allem an den Standorten der Beratungsstellen Salzwedel, Dessau und Wittenberg durch Informationsveranstaltungen und Vorträge das Thema zielgruppengerecht vermittelt. An den Standorten der anderen Beratungsstellen wurden bei Bedarf sogenannte Aktionstage durchgeführt. Entsprechendes im Projekt WVS erarbeitetes Informationsmaterial wie Flyer und Notfallkarte ergänzte das Angebot.

Verbraucherinformation/Verbraucherrechte/Vertragsrecht

Im Rahmen der Gemeinschaftsaktionen „Verbraucherinformation/Verbraucherrechte/Vertragsrecht“ wurden im Berichtszeitraum die Themen und Maßnahmen fortgesetzt, die in den beiden Vorjahren entwickelt wurden und weiterhin große Relevanz für die Verbraucher besitzen. Hierzu zählen insbesondere die Themen „Mobiles Bezahlen“ und „Gewährleistungsrechte“. Damit wurde eine effiziente und nachhaltige Nutzung von bereits erarbeiteten Konzepten, die Fortführung von Maßnahmen und der Einsatz der erstellten Materialien aus 2017 und 2018 gewährleistet. Insbesondere die sogenannten Alltags-themen wie Online-Fake-Shops, Vertragsabschlüsse am Telefon, Handwerkerleistungen, Notdienste und Partnervermittlungen/Freizeitclubs waren von besonderer Relevanz. Umfangreiches von den Verbraucherzentralen in 2017 und 2018 erarbeitetes Informationsmaterial in Form von Checklisten und Faktenblättern wurde in insgesamt 62 Aktivitäten an interessierte Verbraucher an Informationsständen, zu Aktionstagen oder im Rahmen von Info-Veranstaltungen zwecks Information und Aufklärung übergeben.

Insbesondere das sich bereits seit Jahren bewährte Zusammenwirken mit dem Präventionsmobil des Landeskriminalamtes Sachsen-Anhalts wurde auch im Berichtszeitraum fortgesetzt. Höhere Gewichtung wurde den Themen Datenschutz und Medienkompetenz zugestanden. Angesichts neuer Gesetzesgrundlagen aus 2018 bestand erhöhter Informations- und Aufklärungs-

bedarf. Insbesondere Eltern schulpflichtiger Kinder und Lehrer als Multiplikatoren waren an Vorträgen zu diesen Themen interessiert.

Beratungsbedarf bei der Finanzdienstleistungsberatung in 2019 gestiegen

Die Finanzdienstleistungsberatung ist eine wichtige Säule im Beratungsangebot der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Themengebiete wie die Beratung zu Versicherungen, zur Spar- und Geldanlage, Altersvorsorge, Baufinanzierungen und die Beratung zu Krediten wurden auch in 2019 stark nachgefragt. Gegenüber dem Vorjahr ist die Nachfrage nach der Finanzdienstleistungsberatung um 10 Prozent gestiegen. Vor allem die Beratungen zur Spar- und Geldanlage haben im vergangenen Jahr gegenüber dem Vorjahr deutlich zugenommen. Diese Erhöhung der Nachfrage ist auch der erneuten Kündigung beziehungsweise Kündigungsandrohung von Prämien Sparverträgen durch die Sparkassen geschuldet. Auch die Problematik der Geldanlage in Zeiten der Niedrigzinsen spiegelt sich in den Beratungen wieder. Ein sehr großer Beratungsbedarf besteht regelmäßig bei Versicherungen.

Unverzichtbar: Die Berufsunfähigkeitsversicherung

Eine Vielzahl der Versicherungsberatungen erfolgen zur Berufsunfähigkeitsversicherung. Bei Informationsveranstaltungen und in der persönlichen Beratung stellt die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt regelmäßig die Bedeutung dieser Versicherung in den Vordergrund. Der Verlust der Arbeitskraft bedeutet in der Regel auch eine deutliche Einkommenseinbuße nach Krankheit oder Unfall. Die Berufsunfähigkeitsversicherung ist demzufolge unverzichtbar für alle, die von ihrem Einkommen leben. Denn ein Unfall oder eine schwere Krankheit kann große finanzielle Probleme mit sich bringen. Eine solche Versicherung deckt ein existenzbedrohendes Risiko ab und ist neben der Privathaftpflichtversicherung die wichtigste private Versicherung. Echte Alternativen gibt es nicht. Die Beitrags- und Leistungsunterschiede zwischen den Berufsunfähigkeitsversicherern sind enorm. Sie können bei gleichen Leistungen auch schon einmal 200 Prozent ausmachen. Je nach Vertragsumfang können bei der Wahl des fal-

schen Versicherers leicht einige Tausend Euro in den Sand gesetzt werden.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bietet einen unabhängigen und computergestützten Bedingungs- und Leistungsvergleich an. Dabei werden in einem persönlichen Beratungsgespräch die individuellen Bedarfe wie z.B. Rentenhöhe, Laufzeit, Absicherung spezieller Hobbies usw. ermittelt. Zusätzlich gibt der Finanzdienstleistungsberater wichtige Hinweise zu guten und unverzichtbaren Leistungen, d. h. er gibt sogenannte Mindeststandards vor, die eine gute Berufsunfähigkeitsversicherung mindestens enthalten soll. Mittels eines computergestützten Programmes können somit 60 Anbieter mit insgesamt 496 Tarifen verglichen werden. Leistungen und Bedingungen einschließlich der Beiträge ausgewählter Anbieter können detailliert und übersichtlich gegenübergestellt werden. Falls Verbraucher befürchten, wegen Vorerkrankungen Probleme beim Abschluss einer Berufsunfähigkeitsversicherung zu bekommen, geben die Berater Hinweise, wie eine anonyme Risikovorabfrage erfolgen kann. Darüber hinaus ist der Beratungsbedarf groß bei den kapitalbildenden Lebensversicherungen, Rentenversicherungen und bei der Unfallversicherung.

Sorgenfrei in Rente – Unabhängige Hilfe bei der persönlichen Altersvorsorgeplanung

Ein weiteres Hauptthema bei der Finanzdienstleistungsberatung ist die Beratung zur Altersvorsorge. Viele Verbraucher möchten ihren wohl verdienten Ruhestand genießen und zwar möglichst ohne Geldsorgen. Laut aktuellen Prognosen könnte es für viele im Alter ein böses Erwachen geben, wenn die gesetzliche Rente spärlicher ausfallen wird als angenommen. Wer sich im Alter nicht allein auf die gesetzliche Rente verlassen will, sollte möglichst früh privat vorsorgen und mit weiteren Einkünften im Alter die persönliche Situation verbessern. Mit dieser Vorsorge sollte allerdings erst begonnen werden, wenn auch das Fundament der Vorsorge solide aufgestellt ist. Deswegen wird in der persönlichen Altersvorsorgeberatung zuerst überprüft, inwieweit der Verbraucher gegen existenzbedrohende Risiken abgesichert bzw. versichert ist. Zu diesem Fundament aus Versicherungen gehört je nach der individuellen Situation z. B. die Krankenversicherung (sowohl die private, wie auch die gesetzliche Krankenversicherung und bei

Bedarf die Auslandsreisekrankenversicherung), die Privathaftpflichtversicherung, die Berufsunfähigkeitsversicherung und je nach Bedarf beispielsweise noch die Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung, die Wohngebäudeversicherung usw. Im Anschluss daran kann gemeinsam mit dem Verbraucher eine persönliche Altersvorsorgestrategie entwickelt werden. Sollte es bereits bestehende Verträge geben, wird geprüft inwieweit der Vertrag zu den individuellen Bedürfnissen passt. Darüber hinaus wird bewertet, ob der bestehende Vertrag zu teuer, zu riskant, zu unrentabel oder zu unflexibel ist.

Großer „Altersvorsorge-Check“ in Mitteldeutschland gemeinsam mit dem MDR

Gemeinsam mit dem Mitteldeutschen Rundfunk und den Verbraucherzentralen Mitteldeutschlands, d.h. mit der Verbraucherzentrale Thüringen und mit der Verbraucherzentrale Sachsen, veranstaltete die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt einen großen „Altersvorsorge-Check“. Für diese Aktion konnten sich 100 Verbraucher anmelden, um sich kostenlos anhand ihrer Unterlagen zur Altersvorsorge beraten zu lassen. Einzige Voraussetzung für die Teilnahme zur Bewerbung für eine einstündige Kurzberatung war, in einem der drei Bundesländer zu wohnen und zwischen 20 und 60 Jahre alt zu sein. In Sachsen-Anhalt war der „Check: Altersvorsorge“ in folgenden Städten möglich: Halle (Saale), Magdeburg, Dessau, Stendal, Halberstadt und Zeitz. In dem Check sollte u.a. analysiert werden, ob Mitteldeutschland fürs Alter spart, ob sich jeder eine private Altersvorsorge auch leisten kann oder wie gut bereits vorgesorgt wurde. Diesen Fragen gingen die drei Verbraucherzentralen gemeinsam mit dem MDR auf den Grund.

Der MDR forderte in seinen Magazinen „Umschau“ und „MDR um 4“ interessierte Verbraucher auf sich anzumelden. Die Nachfrage nach diesem kostenlosen Angebot war so groß, dass bereits nach wenigen Tagen weit über 1.000 Anmeldungen vorlagen, was wiederum bestätigt, wie wichtig den Verbrauchern die private Altersvorsorge ist. Aus der Vielzahl der vorliegenden Anmeldungen für Sachsen-Anhalt wurden 33 Verbraucher ausgewählt, kontaktiert und kostenlos beraten. Im Anschluss an die durchgeführten Altersvorsorge-Checks wurden die Beratungen ausgewertet, dazu wurden im Vorfeld durch die Verbraucherzentralen entsprechende Kriterien festgelegt.

Positiv: Fast alle Verbraucher hatten eine private Haftpflichtversicherung

Die Auswertung hat für Sachsen-Anhalt ergeben, dass lediglich 2 von 33 beratenen Verbrauchern über keine private Haftpflichtversicherung verfügen. Nach dem Gesetz haftet man für alle Schäden, die man jemand anderem schuldhaft zugefügt – und zwar in unbegrenzter Höhe. Auch wer anderen durch Unvorsichtigkeit oder Leichtsinn einen Schaden zufügt, muss dafür aufkommen. Das betrifft nicht nur den Rotweinfleck auf der Tischdecke, sondern auch schwere Unfälle und zerstörte Gebäude. Aufgabe einer privaten Haftpflichtversicherung ist es, im Schadenfall zu prüfen, ob die gestellten Schadenersatzansprüche berechtigt sind. Hält der Versicherer sie für unberechtigt, wehrt er die Ansprüche auf eigene Kosten und Gefahr ab. Die Haftpflichtversicherung bietet daher einen sogenannten „passiven“ Rechtsschutz. Hält der Versicherer die Forderungen wiederum für berechtigt, dann wird er den Schaden bezahlen. Voraussetzung ist, dass kein Ausschluss in den Versicherungsbedingungen vorliegt – also zum Beispiel nicht mit Absicht (juristisch: Vorsatz) ein Schaden angerichtet wurde. Aus diesen genannten Gründen ist eine private Haftpflichtversicherung unverzichtbar, da die Versicherung ein existenzbedrohendes Risiko absichert.

Ganz anders sah die Auswertung allerdings bei der Berufsunfähigkeitsversicherung aus.

Weit mehr als die Hälfte der Teilnehmer des Altersvorsorge-Checks hatte keine Berufsunfähigkeitsversicherung. Die Berufsunfähigkeitsversicherung schützt vor dem existenzbedrohenden Risiko des Verlustes der Arbeitskraft infolge einer Krankheit oder eines Unfalles. Besonders problematisch ist, dass bevor ein Versiche-

„MDR um 11“ mit Frau Röhlting



rungsunternehmen einen Berufsunfähigkeitsschutz überhaupt zusichert, der Gesundheitszustand der zu versicherten Person überprüft wird. Die Antworten auf Gesundheitsfragen beurteilen die Versicherer nicht einheitlich. Tests haben gezeigt, dass ein und dieselbe Person mit identischen Angaben bei manchen Anbietern einen Vertrag bekommen hätte, bei anderen Gesellschaften einen Risikozuschlag gezahlt hätte und bei wieder anderen Versicherern ganz abgelehnt worden wäre. Das hat zur Folge, dass kranke oder ältere Verbraucher nur schwierig oder nur zu hohen Beiträgen einen Berufsunfähigkeitsschutz erhalten. Deswegen ist es besonders wichtig, dass gerade junge Menschen, wo die Wahrscheinlichkeit von Vorerkrankungen tendenziell niedriger ist, sich ausreichend vor dem Risiko der Berufsunfähigkeit absichern.

Für das Alter sparen kann nur, wer monatlich noch etwas übrig hat

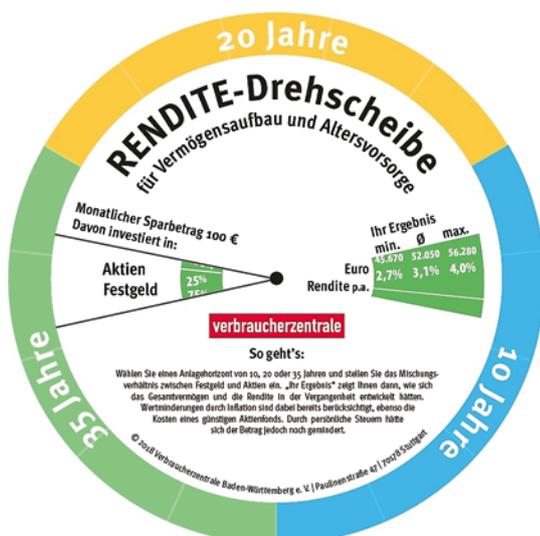
Eine wesentliche Voraussetzung, um für das Alter sparen zu können ist, dass von den monatlichen Einnahmen nach Abzug aller Ausgaben noch ein Überschuss verbleibt. Lediglich in 2 von 33 Fällen war kein Haushaltsüberschuss vorhanden. Die Höhe der Haushaltsüberschüsse bewegte sich zwischen 20 und 2.500 Euro. Der Staat fördert das Sparen und die private Altersvorsorge unterschiedlich, entweder durch Zulagen, Prämien oder Steuerbegünstigungen. In dem Check wurde abgefragt inwiefern Verbraucher die Arbeitnehmersparzulage, die Wohnungsbauprämie, die Riester-Förderung oder die betriebliche Altersvorsorge nutzen. Die Auswertung hat ergeben, dass die Verbraucher für den Aufbau ihrer privaten Altersvorsorge eher nicht auf staatliche Förderungen setzen. In 12 Fällen wurden gar keine staatlichen Förderungen genutzt. Nahezu alle Teilnehmer des Altersvorsorge-Checks hatten bereits Geldanlageprodukte. Die vier beliebtesten Anlageprodukte waren kapitalbildende Versicherungen, Geldmarktprodukte wie Tagesgelder und Festgelder, Investmentfonds und Bausparverträge.

Diese Auflistung ist nicht überraschend. Gerade in der Vergangenheit erfreuten sich kapitalbildende Versicherungen sowohl bei den Verbrauchern als auch bei den Verkäufern solcher Produkte großer Beliebtheit. Verkäufer profitierten von hohen Abschluss- und Vertriebskosten. Die Verbraucher erhofften sich hohe Ablaufleistungen durch gute Garantieverzinsungen und Überschussbeteiligungen oder durch hohe Wertzuwächse bei den fondsbasierten Produkten. In Zeiten der niedrigen Zinsen parken Verbraucher Gelder häufig auf Tagesgeldkonten oder legen Gelder als Festgelder und Sparbriefe an. Bei einer Anlage in Investmentfonds sollte eine Chance-Risikobetrachtung erfolgen. Verbraucher, die in Investmentfonds investiert haben oder investieren möchten, sollten für sich abwägen, wieviel Risiko sie bereit sind zu tragen unter Berücksichtigung der zu erwartenden Chancen des Investments abzüglich der Kosten.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt kann mit Hilfe eines Risikotragfähigkeitsrechners ausrechnen, wieviel des Gesamtvermögens in Investmentfonds unter Berücksichtigung der individuellen Risikoneigung des Verbrauchers investiert werden kann. Zusätzlich unterstützt die Verbraucherzentrale Verbraucher mit einer Rendite-Drehscheibe oder einem Online Renditerechner bei der Einschätzung, welche Rendite bei welcher Kombination von Geldanlageprodukten zukünftig zu erwarten ist. Auch Bausparverträge sind bei Verbrauchern ein beliebtes Anlageprodukt. Gerade Altverträge bieten regelmäßig noch eine gute Verzinsung in der Ansparphase. Der „Altersvorsorge-Check“ wurde in den unterschiedlichen Formaten wie MDR um 11 und der Umschau ausgewertet und den Zuschauern des MDR die Ergebnisse präsentiert.

Neuerungen beim Onlinebanking und Onlineshopping

Im vergangenen Jahr mussten sich Bankkunden, die ihr Girokonto online führen auf eine Vielzahl von Neuerungen einstellen. Um europaweit gleiche Wettbewerbsbedingungen für alle Zahlungsdienstleister zu schaffen und um die Betrugsraten bei elektronischen Zahlungen zu reduzieren, traten am 14.09.2019 neue Regelungen zum Zahlungsverkehr in Kraft (PSDII – Payment Services Directive 2).



Abschaffung der TAN-Listen auf Papier

Spürbar wurden diese Änderungen für Bankkunden meist schon vor dem eigentlichen Stichtag, da viele Banken ihre Sicherheitsverfahren schon vorher umstellten und z. B. papierhafte TAN-Listen im Vorfeld abschafften. Wesentliche Neuerung für den Verbraucher war die Notwendigkeit einer starken Kundenauthentifizierung bei elektronischen Zahlungsvorgängen oder bereits beim Online-Zugriff auf das Girokonto. D. h. dass Verbraucher sich über zwei unabhängige Merkmale aus den Kategorien Wissen (z. B. das Passwort, die PIN), Besitz (z. B. die Bankkarte, das Handy) oder Inhärenz (z. B. der Fingerabdruck) authentifizieren müssen. Beim Onlinebanking brauchte man immer schon eine PIN zum Einloggen und eine TAN als Code für die Überweisung. Diese Codes wurden meist aus einer TAN-Liste entnommen, per SMS übermittelt oder mit kleinen Zusatzgeräten (TAN-Generatoren) oder Apps erzeugt. Eine TAN-Liste aus Papier ist, wie die PIN oder das Passwort der Kategorie Wissen zuzuordnen und stellt somit kein zweites unabhängiges Merkmal dar, weswegen die Banken dieses Verfahren abschaffen mussten.

Neue Verfahren häufig nicht ohne Kosten für den Verbraucher

Die von den Banken vorgeschlagenen Alternativen führten zu Verunsicherungen bei den Verbrauchern. Einerseits waren die Alternativen häufig mit Kosten für den Verbraucher behaftet z. B. für die Anschaffung eines TAN-Generators oder für die Generierung der SMS. Andererseits setzte die vorgeschlagene Alternative die Nutzung eines Smartphones (TAN-Verfahren per App) voraus. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt erläuterte ratsuchenden Verbrauchern mögliche Alternativen und informierte über Sicherheit der unterschiedlichen Bezahlverfahren.

Diese Änderungen sollte auch die Bezahlung mit Kreditkarte beim Online-Shopping betreffen. Allerdings schafften Banken und Handel es nicht rechtzeitig, ihre Verfahren für Online-Einkäufe mit Kreditkarte umzustellen. Deswegen gewährte die Finanzaufsicht BaFin eine Übergangsfrist. Da der Aufwand der Neuerungen nicht unbeachtlich ist, gibt es einige gesetzlich zugelassene Ausnahmen. Beispielsweise müssen wiederkehrende Zahlungen nicht immer wieder erneut bestätigt werden. Das betrifft zum Beispiel Daueraufträge für den Stromvertrag und die Miete. Außerdem gibt es noch die sogenannte Kleinstbetragsausnahme (bei Zahlungen

bis maximal 30 Euro) oder für das kontaktlose Bezahlen mit dem NFC-Chip in Smartphone oder Karte, je nach Anbieter bis zu 50 Euro je Vorgang. Darüber hinaus ebnete die PDSII den Weg für neue Zahlungsdienstleister wie Zahlungsauslöse- und Kontoinformationsdienste.

Marktwächter für Finanzen, digitale Welt und Energiemarkt

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt analysiert auf qualitative Art Verbraucheranfragen und -beschwerden sowie allgemeine Marktentwicklungen auf strukturelle Probleme und Fehlverhalten von Anbietern im Finanzmarkt, im Energiemarkt und in der digitalen Welt. Ziel dieser Analyse ist es, Probleme und Entwicklungen am Markt frühzeitig zu erkennen und deren Beseitigung zu erreichen. Dafür liefert die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt kontinuierlich Daten an das Frühwarnnetzwerk. Relevant dafür sind beispielsweise Fälle mit hohem Schaden für Verbraucher, Fälle mit Fokus auf bestimmte Zielgruppen, besonders häufig auftretende Fälle sowie neue Verbraucherprobleme.

Häufig zeigt sich auch, dass die in der Beratungspraxis auftretenden Fälle, nicht nur Einzelfälle sind, sondern durchaus auch bundesweite Relevanz besitzen. Gerade durch den Vertrieb von Produkten über die sozialen Medien werden Angebote z. B. von Prepaid Kreditkarten sehr schnell und weit verbreitet. Die Vertragskonstellationen werden zunehmend unübersichtlicher und somit für Verbraucher nur schwer zu durchschauen. Oftmals haben Anbieter Ihren Firmensitz auch im Ausland und sind dadurch nur schwierig für den einzelnen Verbraucher zu kontaktieren. Der Marktwächter wertet die gelieferten Fälle aus und leitet die weiteren Maßnahmen ab. So können daraus beispielsweise Verbraucherwarnungen entstehen, Meldungen an die zuständigen Aufsichtsbehörden oder aber Abmahnungen bis hin zur Klage vor Gericht.

Marktwächter Finanzen

In Zeiten der niedrigen Zinsen für Geldanlagen suchen Verbraucher nach Alternativen, die möglichst eine höhere Rendite versprechen, als Tagesgeldkonten üblicherweise bieten. Dies nutzen viele Anbieter, indem sie Produkte konzipieren, die hohe Renditen in Aussicht stellen und nur schwer zu durchschauen sind. Abschließen bzw. so ein Produkt kaufen sollte man aber

nur, wenn man dieses auch versteht. Darüber hinaus ist ein Vermögensaufbau nur empfehlenswert, wenn sämtliche existenzbedrohende Risiken abgesichert sind. Die Produkte im Finanzbereich einschließlich des Versicherungsbereiches sind häufig sehr komplex und binden Verbraucher langfristig an einen Anbieter. Mit den Beratungsangeboten der Verbraucherzentrale wird Verbrauchern die Möglichkeit eröffnet, sich vor Vertragsabschluss über die Vertragsbestandteile und -bedingungen beraten zu lassen bzw. bei bestehenden Verträgen sich über ihre persönliche Vertragssituation einen Überblick zu verschaffen.

In 2019 wurden insgesamt 130 Fälle an den Marktwächter Finanzen weitergeleitet. Die mit Abstand meisten Fälle kamen aus dem Bereich der Versicherungen. Die Ursachen für diese Beschwerden waren thematisch sehr unterschiedlich. Die Bandbreite reichte von Beschwerden über Vertragsbestimmungen und Vertragsauflösungen bis zu Beschwerden über unlautere Geschäftspraktiken und Falschberatung. Wie bereits in den vergangenen Jahren war die Geldanlage/Altersvorsorge auch in 2019 ein Dauerthema. Kündigungen und Kündigungsandrohungen von Ratensparverträgen sowie Beschwerden zur Zinsberechnung waren nach wie vor ein Thema. Darüber hinaus gingen Beschwerden zu Riesterverträgen, sowohl zu fondsgebunden wie auch zu klassischen ein. Auch mit den Geschäftspraktiken von Bausparkassen waren die Verbraucher unzufrieden. Der dritte große Schwerpunkt lag bei Verbraucherdarlehen. Besonders häufig waren Beschwerden zu sogenannten Prepaid Kreditkarten und Kreditkartenrahmenfinanzierungen zu verzeichnen. Weitere Schwerpunktthemen waren Zahlungsverkehr, Grauer Kapitalmarkt, Immobilienfinanzierung, sonstige

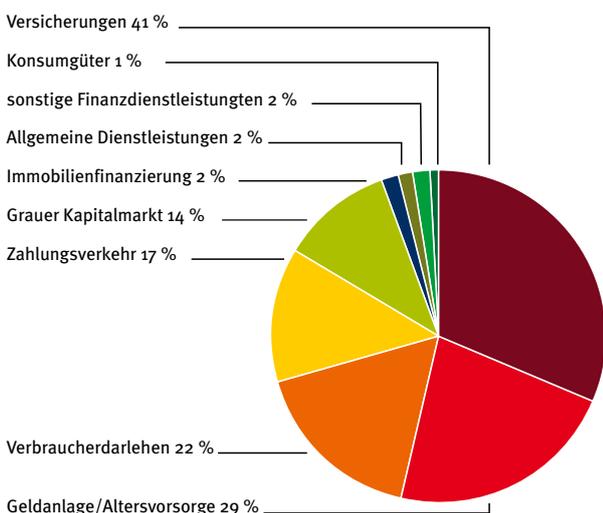
Finanzdienstleistungen, Allgemeine Dienstleistungen, und Konsumgüter.

Marktwächter Digitale Welt

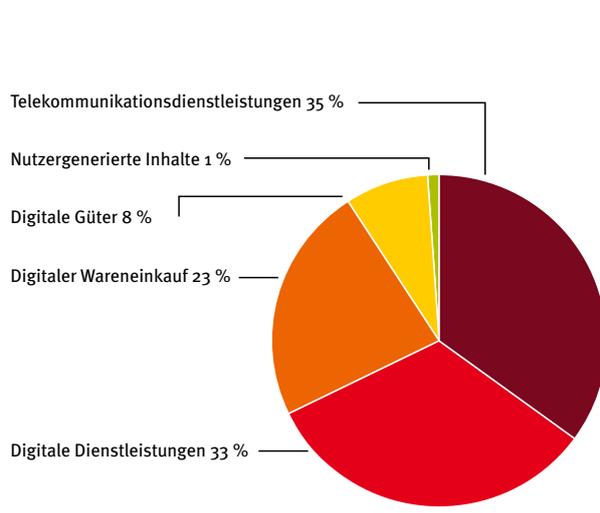
Im Jahr 2019 wurden 321 Fälle an den digitalen Marktwächter durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gemeldet. Darunter waren mit den Schwerpunkten Telekommunikation 112 Fälle sowie digitale Dienstleistungen 105 Fälle gefolgt vom digitalen Wareneinkauf mit 75 gemeldeten Fällen und digitale Güter mit 26 Fällen. Auffällig sind dabei insbesondere Anbieter, wie Primastrom GmbH mit aggressiven Verkaufspraktiken, Sky Deutschland GmbH mit Werbung neuer Vertragsangebote für Bestandskunden und deren problembehafteter Umsetzung aber auch Abrechnung von Drittanbietern auf den Rechnungen durch Telefonica Germany GmbH & Co. OHG. Weiterhin treten im Bereich digitaler Dienstleistungen insbesondere Probleme bei Dating-Portalen, betrieben zum Beispiel von Boranu Online B.V., dateyard AG sowie dat4friend AG zu Tage. Firmen, wie RFI Services UG/punkte-online-flensburg.de und NPHO Services Ltd. & Co.KG/selbstauskunft.de sind auffällig in ihren Geschäftspraktiken.

Im Bereich digitaler Wareneinkauf treten verstärkt Fake-Shops auf, wo der Verbraucher trotz Bezahlung keine Ware erhält oder Ware mit minderwertiger Qualität. Die Firma OneEnxt Media UG/Hudda Cosmetics macht bei Facebook Werbung für Artikel zu einem Euro, der Verbraucher bekommt aber anschließend ein Vorteilspaket geliefert zu einem Warenwert von 249 Euro. Im Bereich digitaler Güter sind weiterhin Streaming-Portale wie oliflix oder gadaflix zu erkennen, wo der Verbraucher keine Leistung erhält, aber anschließend zahlen soll.

Marktwächter Finanzen – weitergeleitete Problemfälle



Marktwächter Digitale Welt – Schwerpunktfälle



Energiemarktwächter

Auch im Jahr 2019 war die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wieder in verschiedenen Arbeitsgruppen des Marktwächters Energie beteiligt. Mit weiteren Experten aus anderen Landesverbraucherzentralen und des Bundesverbandes wurde eine vertiefende Marktanalyse zu Bonustarifen auf dem Energiemarkt erarbeitet. Innerhalb dieser Arbeitsgruppe evaluierte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt relevante Beschwerden aus dem Frühwarnnetzwerk sowie führte eine rechtliche Prüfung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ausgewählten Unternehmen durch. Der Bericht „Bonustarife auf dem Energiemarkt“, welcher im Januar 2020 veröffentlicht wurde, macht u.a. deutlich, dass Verbraucher bei Stromverträgen mit Bonuszahlung nur im ersten Jahr sparen.

Eine weitere Untersuchung, an welcher die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligt war, gab es zum Thema „In die Krise geratene Energielieferanten“. Verbraucher verlieren im Falle einer Insolvenz ihres Energielieferanten oft Geld, da Guthaben und Boni nicht

mehr oder nur in geringem Umfang ausbezahlt werden. Erfahrungsgemäß geht dem Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens eine Krise voraus. Im Rahmen der Untersuchung wurden Beratungskräfte der Verbraucherzentralen und ausgewählte Marktbeteiligte (Wechseldienstleister, Bundesnetzagentur, Wechselportale) nach Merkmalen einer Krise befragt. Der Bericht wurde im Dezember 2019 veröffentlicht.

Außerdem meldete die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt Beschwerden aus dem Energierecht ins Frühwarnnetzwerk. Aus dem Bereich des Energiemarktes leiteten die Verbraucherschützer aus Sachsen-Anhalt 178 Fälle aus den örtlichen Beratungsstellen an die Frühwarnnetzwerkbeauftragten weiter. Davon gab es 175 Meldungen an das bundesweite Frühwarnnetzwerk. Die Probleme und Nachfragen der Verbraucher rankten sich thematisch insbesondere um den Vertragsschluss (ungewollte Verträge, Abweichungen des Vertragsinhaltes), Insolvenzen von Energielieferanten und Fragen zu Abrechnungen.

HOTLINE PFLEGE-RECHTSBERATUNG

Sachsen-Anhalt ist eines der Bundesländer, welches am stärksten vom demographischen Wandel betroffen ist. Damit hat auch der Beratungsbedarf von Pflegebedürftigen und pflegenden Angehörigen im Bundesland zugenommen und steigt weiterhin stetig. Es bedarf daher einer fachlichen Unterstützung bei Pflege- und Vorsorgeleistungen aber auch zunehmend in rechtlicher Hinsicht.

Aus diesem Grund startete am 06.06.2019 das neue Beratungsangebot „Hotline Pflegerechtsberatung“. Dem Verbraucher wird mit der Hotline eine qualitativ hochwertige und von den Leistungsträgern losgelöste Beratung zur Wahrung und Wahrnehmung ihrer Rechte in Sachsen-Anhalt zugänglich gemacht. Dabei wird ein hoher Wert auf Vertraulichkeit und Kostenfreiheit gelegt. Das Projekt erfährt nicht nur die Zustimmung des Ministeriums für Arbeit, Soziales und Integration des Landes Sachsen-Anhalt, sondern wird durch dieses auch finanziell getragen.

Motto „Wir zeigen Ihnen den Weg aus dem Pflegelabyrinth“

Zwei Juristinnen und eine Sachbearbeiterin betreuen die Hotline und sind vier Tage pro Woche für den Verbraucher telefonisch erreichbar. Zudem stehen sie per E-Mail und per Post dem Hilfesuchenden mit Rat und Tat zur Seite. Das neue Beratungsangebot ist facettenreich. So kann sich ein Verbraucher ohne anerkannten Pflegegrad im Vorfeld informieren lassen, was die ersten Schritte bei einer eintretenden Pflegebedürftigkeit sein sollten oder welche rechtlichen Möglichkeiten ihm zur Verfügung stehen, wenn die Pflegekasse nicht fristwährend über den Pflegegrad entscheidet. Pflegebedürftige können sich über die ihnen zustehenden Leistungen unterrichten oder über Verträge mit Pflegedienstleistern beraten lassen. Zudem können sich pflegende Angehörige über ihre Rechte und Möglichkeiten aufklären lassen.

Sollte die Beratung nicht ausreichend sein, kann die Hotline Pflegerechtsberatung den Verbraucher auch außergerichtlich vertreten und für deren Rechte eintreten.

Ein weiterer wichtiger Aspekt der Arbeit der Hotline ist auch die Aufklärungsarbeit im Vorfeld einer Pflegebedürftigkeit und folglich vor dem Individualfall, so dass Vorträge zu den Themen der Pflege, der Vorsorge und dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz angeboten und gehalten werden. Um für die Verbraucher gute Er-

gebnisse zu erzielen, muss unter Umständen auch eine Lösung mit anderen Akteuren in der Pflege, wie z. B. der Heimaufsicht oder der Sozialagentur Sachsen-Anhalt, gefunden werden. Hierfür ist eine gute Netzwerkarbeit unabdingbar. Seit dem Start wurden im Jahr 2019 über 500 Beratungen telefonisch, postalisch oder per E-Mail durchgeführt. Einige Beratungen haben sich im Nachgang zu einer aufwendigeren außergerichtlichen Vertretung entwickelt und konnten bisher ausschließlich erfolgreich für den Verbraucher abgeschlossen werden.

SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

Wie seit vielen Jahren war auch 2019 die Nachfrage nach sozialer Schuldner- und Insolvenzberatung hoch. In Halle gelten – laut Creditreform (Schuldenatlas 2019) 16,4 Prozent der Bevölkerung als überschuldet. Mit dieser Quote ist die Saalestadt eine Schuldenhochburg in Sachsen-Anhalt. Arbeitslosigkeit gehört nach wie vor zu den Hauptauslösern einer Überschuldung. Vor diesem Hintergrund hat die Schuldner- und Insolvenzberatung seit dem 18.02.2019 im „Haus der Jugend“ in Halle-Neustadt täglich Beratungen angeboten. Es ist dringend erforderlich, die Zielgruppen (unter und über 25-Jährige) vor Ort zu erreichen, das Selbsthilfepotential zu aktivieren und zu stärken. Dazu gehört insbesondere, dass die Hemmschwelle zum Aufsuchen einer Beratungsstelle abgebaut wird.

Die Öffnungszeiten der neuen Beratungsstelle wurden zeitlich mit den Sprechzeiten des Jobcenters abgestimmt. Im „Haus der Jugend“ können junge Volljährige sowie deren Bezugspersonen Informations-, Beratungs- und Dienstleistungsangebote in allen Lebenslagen erhalten. Neben den Mitarbeitern des Jobcenters ist im „Haus der Jugend“ auch das Team der Kompetenzagentur, mit dem bereits eine Kooperationsvereinbarung besteht, ansässig. Auf derselben Etage können zudem Angebote der Familienintegrations-Coaches genutzt werden. Die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Trägern und dem Jobcenter schafft für den Einzelnen völlig neue Unterstützungsmöglichkeiten und die Zusammenarbeit untereinander läuft Hand in Hand.

Die Schuldnerberatungsstelle zählt zum festen Bestandteil der Akteure des „Hauses der Jugend“, wurde zu den Netzwerktagen des Jobcenters mit einbezogen

und konnte das Angebot den Kunden und Mitarbeitern des Jobcenters näherbringen. Auch wurde an der Erarbeitung und Formulierung eines Leitbildes für das „Haus der Jugend“ mitgearbeitet. Gemeinsame Strategien, Visionen und Ziele wurden für die gemeinsame Zusammenarbeit der unterschiedlichen Rechtskreise entwickelt.

Insgesamt wurden im Berichtszeitraum 1.498 laufende Vorgänge bearbeitet, davon in der sozialen Schuldnerberatung 1.281 und 217 Beratungsfälle im Rahmen der Insolvenzberatung. Außerdem wurden 99 Einmalberatungen unter anderem auch zur Regelinsolvenz durchgeführt. Zusätzlich waren 537 Beratungen zum Pfändungsschutzkonto nebst Erteilung der Bescheinigung über die Erhöhung der gesetzlichen Pfändungsfreibeträge zu verzeichnen.

Die Aktionswoche Schuldnerberatung fand im vergangenen Jahr unter dem Motto „Alptraum Wohnen“ statt. Die Mitarbeiter haben daraufhin einen Arbeitskreis aus Vertretern von Wohnungsgesellschaften, Wohnungslosenhilfe Sozialamt, Haus der Wohnhilfe, Sozialamt, Jobcenter, Schuldnerberatungsstellen gegründet. Der Arbeitskreis trifft sich einmal im Quartal und dient der Vernetzung und der Kooperation zwischen den Beteiligten, wodurch ein wichtiger Beitrag zur Sicherung des vorhandenen Wohnraumes geleistet werden soll.

Im Rahmen des Informationstages der Beratungsstelle in Halle konnte die Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle das erweiterte Beratungsangebot vorstellen und neue Kontakte zu kommunalen Einrichtungen knüpfen.

VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Themen und Zielgruppen

„Es ist ja immer interessant bei Ihnen, egal welches Thema. War es bis jetzt immer. Ich komme immer, wenn ich es schaffe.“ So sagte Ende des Jahres 2019 eine Verbraucherin, tatsächlich eine regelmäßige Besucherin mehrerer Veranstaltungsreihen des Projektteams auf der Silberhöhe. Das ist natürlich ein schönes Kompliment für die Arbeit des Projektes, deshalb steht es hier zu Beginn als „Feedback des Jahres“. Gleichzeitig lässt sich am Beispiel dieser Verbraucherin die Zielgruppenproblematik gut verdeutlichen, der sich das Projekt gegenüber sieht. Frau T. ist Seniorin, aber körperlich fit und aktiv – das heißt, sie informiert sich, welche Angebote es in ihrem Stadtteil, der Silberhöhe gibt, und nutzt diese bei Bedarf und Interesse. In die Innenstadt ist es ihr in der Regel zu weit, sie hat wenig Geld zur Verfügung, aber bemüht sich, damit auszukommen. Sie kämpft jedenfalls nicht mit größeren Schuldenlasten. Daher ist sie auch sehr interessiert an den Informationen der Projektmitarbeiter – an Infoständen, bei Aktionen oder Vorträgen. Somit ist Frau T. eine idealtypische Vertreterin der Interessierten mit geringem Einkommen und eingeschränkter Mobilität. Diese Zielgruppe lässt sich sehr gut ansprechen, wenn man dorthin geht, wo sie sich ohnehin aufhält, und ihre Interessen berücksichtigt.

Sommerfest des ASB

Die Projektthemen haben tatsächlich meist einen finanziellen Hintergrund: Wie kann man Kosten für Strom und Energie sparen, wie besser das Budget planen, wie überflüssige Versicherungsausgaben vermeiden und wie Abzocke bei Smartphone-Verträgen – das sind nur einige Beispiele. Diese Themen stoßen bei der Zielgruppe der Verbraucher mit geringem Einkommen auf das größte Interesse. Dabei ist allerdings zu beobachten, dass Senioren, ähnlich wie die oben vorgestellte Frau T., leichter zu erreichen sind als Jüngere. Die Älteren sind mit klassischen Informationsangeboten zufrieden. Ein Vortrag, übersichtlich gegliedert, garniert mit vielen Bildern und laut und deutlich gehalten, genügt in der Regel und wirkt seriös. Zuviel methodische Innovation kann sogar abschreckend wirken. Selbst beteiligen, etwa durch eine Einbindung in Rollenspiele, wollen sich Senioren in der Regel überhaupt nicht.

Ein jüngeres Publikum ist schwerer zu erreichen. Auch wenn die Themen auf Nachfrage als wichtig erachtet werden, bedarf es einer größeren Methodenvielfalt, um eine längere Aufmerksamkeitsspanne zu erreichen. Hier hat das Projektteam im Laufe der Projektlaufzeit verschiedene Techniken angewandt, um die Zuhörer stärker zu aktivieren und einzubinden und die wichtigsten Botschaften kurz und prägnant zu vermitteln. In Gruppen können dies kleine Rollenspiele sein, Quizze, Positionierungen o. ä., bei Infoständen muss ein neu-



gierig machender Eyecatcher vorhanden sein, der auf das Thema verweist.

Daneben gibt es einige Themen, die ein weniger breites Publikum ansprechen. Diese sind aber oft geeignet, um Zugang zu neuen Zielgruppen zu erschließen. Als ein solches Thema stellte sich im letzten Jahr der „digitale Nachlass“ heraus. Dafür interessierten sich vor allem ältere Erwachsene, die einerseits durchaus internetaffin, aber andererseits technisch nicht allzu versiert waren. Vertreter dieser Zielgruppe haben in der Regel keine existenziellen Sorgen, sind aber durch andere Faktoren wie altersbedingte körperliche Einschränkungen oft nicht besonders mobil. Daher sind sie ebenfalls zum Typus des beim Quartiersprojekt im Mittelpunkt stehenden verletzlichen Verbrauchers zu zählen. Die Beschäftigung mit dieser Zielgruppe wurde im letzten Jahr intensiviert. Mit anderen Themen rund um Digitales, zum Beispiel „Datenhandel im Internet“ oder „Was darf man online posten“, erreicht man ein jüngeres Publikum. Hier ist es besonders wichtig, auf die Lebenswelt der Zuhörer Bezug zu nehmen, vor allem mit aktuellen und passenden Beispielen bei Elterngruppen, etwa dem Thema Kinderbilder. Sonst verliert man schnell jede Aufmerksamkeit.

Eine besondere Herausforderung der Projektarbeit besteht darin Menschen zu erreichen, welche die vorhandenen Angebote im Quartier nur unregelmäßig oder gar nicht nutzen. Diese Gruppe der „Zurückgezogenen“ hat die Unterstützung der Verbraucherzentrale oft besonders nötig, denn häufig beruht der Rückzug aus der Gesellschaft auf einer inneren Resignation angesichts schwieriger Lebensumstände. Diese Menschen erreicht man fast nur über Infostände, aber auch dann nur mit Hilfe einer proaktiven und dennoch vorsichtigen Ansprache – fühlen sie sich überrumpelt, sind sie schnell weg, aber von selbst kommen sie in der Regel auch nicht an den Infostand. In diesem Zusammenhang wurden im letzten Jahr auch einige neue Methoden getestet, um diese Zielgruppe besser zu erreichen. Dazu gehören etwa das Flyer-Fahrrad, das mehr Aufmerksamkeit erregt als ein üblicher Flyer-Ständer und von dem man das Material mitnehmen kann, ohne sich ansprechen lassen zu müssen, oder auch die Bodenzeitung. Bei diesem Format werden die wichtigsten Informationen auf eine auf dem Boden liegende große Plane o.ä. geschrieben. Dies erzeugt, vor allem beim Schreibvorgang selbst, Aufmerksamkeit. Die Leute schauen, was

man da treibt, und lesen bei dieser Gelegenheit das Geschriebene. Diese Formate sollen im nächsten Jahr fortgeführt und weitere getestet werden.

#Nachbarschaft und #Zusammenhalt

Besonders wichtig war für die Projektmitarbeiter, eine positive Identifikation der Bewohner mit ihrem Quartier zu stärken, da dies maßgeblich zur Steigerung der Lebensqualität im Quartier beiträgt. Zu diesem Zweck wurden wieder Giveaways mit Quartiersbezug, wie zum Beispiel Tassen gestaltet und verteilt. Außerdem zeigte das Projektteam starke Präsenz auf allen Stadtteilfesten innerhalb der beiden Quartiere, den Sommerfesten der Kooperationspartner und anderen Quartiersveranstaltungen wie der Neustadt-Rallye. Dafür wurden kindgerechte, spielerische Angebote mit Quartiersbezug vorbereitet, wobei auch die Nachhaltigkeit dieser Angebote wichtig war: So bemalten Kinder ein Spielhaus, welches auch Energiespartipps bietet und jetzt im Spielbereich einer Familieneinrichtung steht. Bei anderen Festen bemalten Kinder Stoffbeutel, die hoffentlich eifrig verwendet werden.

Erstmals organisierte das Quartiersprojekt der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in Kooperation mit anderen Akteuren vor Ort selbst ein Fest, welches am „Tag der Nachbarn“ im Südpark stattfand. Es gab eine Nachbarschaftskaffeetafel, Kulturprogramm und etliche spielerische Angebote rund um das Thema „Recycling/Upcycling“. Mit all diesen Aktionen konnte das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ den Bekanntheitsgrad der Verbraucherzentrale in der Neustadt und auf der Silberhöhe weiter steigern. Bei Festen gehört das Projekt mit seinen Mitmachangeboten selbstverständlich dazu. Andere Akteure nehmen Kontakt auf, verweisen Klienten an die Verbraucherzentrale, laden das Projektteam zu Netzwerkveranstaltungen ein. Bei den Verbrauchern hat das Projekt einen hohen Wiedererkennungswert, vor allem wohl deshalb, weil die Mitarbeiter es sich zur Aufgabe gemacht haben, vermeintlich „trockene“ Themen zielgruppengerecht aufzubereiten und so anschaulich zu machen.





Ausstellung Modellhaus LENA in der Beratungsstelle Magdeburg mit Verbraucher, Ulrike Nestmann (LENA), Energieberater Michael Rink

ENERGIEBERATUNG

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale leistet einen Beitrag zur Steigerung der Energieeffizienz in privaten Haushalten durch Sensibilisierung und Motivation der Verbraucher für Energiesparen, Energieeffizienz und erneuerbare Energien. Ein Ziel dabei ist es, dass jedem Verbraucher zeitnah und in räumlicher Nähe eine Energieberatung zur Verfügung steht. Eine gut ausgebaute Infrastruktur für Energieberatungen bildet in Sachsen-Anhalt die Basis für hohe Beratungszahlen. Jeder Verbraucher erhält bei Bedarf eine für seine Bedürfnisse passende, unabhängige und qualifizierte Energieberatung. 2019 suchten 1.395 Verbraucher die landesweit 13 Beratungsstellen und 26 Beratungsstützpunkte auf. 891 Energiechecks wurden beim Verbraucher zu Hause durchgeführt, 11 Prozent mehr als im Vorjahr.

Eine erhöhte Nachfrage konnte erstmalig auch bei den Gebäude-Checks verzeichnet werden. Die Nachfrage nach Detail-Checks steigt seit Jahren stetig an. 2019 ist dieser Anstieg vor allem auf die Einführung des neuen Eignungs-Checks Solar, einer Form des Detail-Checks, eine umfassende Werbekampagne sowie auf Gutscheinkampagnen zurückzuführen. Auf Grund zu milder Temperaturen in den Wintermonaten, die keine aussagekräftigen Messwerte zuließen, konnten nicht alle Anfragen von Heiz-Checks bearbeitet werden.

Rat suchten 893 Verbraucher auch online bzw. telefonisch, was im Vergleich zum Vorjahr einer Steigerung der Nachfrage um 40 Prozent entspricht. Auf 80 Messen und Infoveranstaltungen konnten bei 646 persönlichen Beratungsgesprächen bzw. 1.409 Kurzberatungen Probleme zum Thema Energie besprochen und geklärt werden – 31 Prozent mehr als im Vorjahr. Die gleiche Anzahl an Vorträgen wie 2018 wurde auch 2019 durchgeführt, jedoch mit einer deutlich höheren Teilnehmerzahl: mit 93 Vorträgen rund ums Energiesparen wurden 1.380 Verbraucher erreicht.

Kostenlose Energieberatung

Seit 01.01.2019 bietet die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt die Energieberatung in allen Beratungsstellen und -stützpunkten kostenlos an. Auch den Basis-Check führen die Berater seitdem ohne Zuzahlung beim Verbraucher vor Ort durch. Die Preise für die anderen Energie-Checks, bei denen ebenfalls ein Berater nach Hause kommt, kosten seither vereinheitlicht alle jeweils 30 Euro. Für einkommensschwache Haushalte sind auch die Energie-Checks weiterhin kostenfrei.

Neues Angebot: Eignungs-Check Solar

Sachsen-Anhalts Haus- und Wohnungseigentümer sowie private Vermieter können seit 2019 durch einen Energieberater der Verbraucherzentrale prüfen lassen, ob sich ihr Haus für den Einsatz einer Photovoltaik- oder Solarthermie-Anlage eignet. Möglich macht das der neue Eignungs-Check Solar. Vielen Hauseigentümern fehlt beim Thema Solarenergie an der eigenen Immobilie anbieterunabhängiger Rat. Mit dem neuen Check kann konkret aufgezeigt werden, welche Potenziale zur umweltbewussten Erzeugung von Strom oder Wärme fürs Haus bestehen. Dabei stehen die individuellen Kosten sowie Fördermöglichkeiten im Fokus. Außerdem erhalten Verbraucher Hinweise zu baulichen oder technischen Voraussetzungen. Die Ergebnisse werden in einem individuellen Beratungsbericht dokumentiert.

Regionalmanagement

Der Bereich Regionalmanagement im Energieprojekt initiiert Kooperationen mit Kommunen, Vereinen und Organisationen. Grundlage für die Zusammenarbeit ist das gemeinsame Bestreben der Partner, private Haushalte bei der Umsetzung geeigneter Maßnahmen beim Sparen von Energie, der Verbesserung der Energieeffizienz von Haustechnik und der Nutzung erneuerbarer Energien zu unterstützen. Kooperationen tragen dazu bei, die Bekanntheit der anbieterunabhängigen Beratungsangebote zu steigern und den Zugang zu Energieberatungen zu erleichtern. Zur Erreichung dieser Ziele wurden im Jahr 2019 in Zusammenarbeit mit Partnern unter anderem Aktionen und Vorträge zu aktuellen Energiethemen für verschiedene Zielgruppen organisiert. Auch die Eröffnung von neuen Beratungsstützpunkten, beispielsweise in Arendsee oder die Übernahme der Verbraucherentgelte für Energie-Checks durch Kommunen erfolgte 2019 im Rahmen von Kooperationen. Letzteres ermöglichte den Einwohnern der Städte Arendsee, Halle, Leuna und Wernigerode, kostenlose Energieberatungen vor Ort in Anspruch zu nehmen.

Darüber hinaus war das Spektrum an Formaten, die Kooperationen mit Leben erfüllten, wiederum breit gefä-

chert. Im Februar 2019 bildete die landesweite Aktion „Thermografie-Rundgänge von A (wie Arendsee) bis Z (wie Zeitz)“ einen gelungenen Auftakt für den Beginn der Zusammenarbeit mit neun Kommunen, darunter Lutherstadt Wittenberg, Dessau-Roßlau, Bitterfeld-Wolfen und Jessen. Anhand von Aufnahmen mit der Wärmebildkamera wurden bei den Rundgängen Wärmebrücken an Gebäuden und daraus resultierende Energieverluste veranschaulicht und ausgewertet. Im Anschluss erläuterte ein Energieberater die Ergebnisse und geeignete Maßnahmen zur energetischen Sanierung von Wohngebäuden.

Das Beratungsthema Erneuerbare Energien erlangte mit der Einführung des Eignungs-Check Solar im Jahr 2019 und im Zusammenhang mit dem gestiegenen Interesse privater Bauherren und Hauseigentümer an der Nutzung erneuerbarer Energien besondere Bedeutung. Aus diesen Gründen lag der Fokus bei Kooperationen in der zweiten Jahreshälfte auf der Organisation und Durchführung von Infoständen und Vortragsreihen zum Thema „Sonnenenergie vom eigenen Dach“. Die angebotenen Informationen zu Photovoltaik-, Solarthermie-Anlagen und Speichern erfreuten sich vielerorts großer Beliebtheit. Neben Aktionen in Blankenburg (Harz), Dessau-Roßlau, Jessen, Zeitz, und anderen Kommunen, initiierte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gemeinsam mit dem Klimaschutzmanager der Stadt Leuna die Kampagne „Leuna Solar“. Sowohl die Fachvorträge zu Photovoltaik, Solarthermie und Förderprogrammen von Bund und Land, als auch das Angebot kostenloser Energie-Checks fanden eine positive Resonanz.

Wie in den Vorjahren kam auch im aktuellen Berichtszeitraum die Kooperation des Energieprojektes der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mit der Landesenergieagentur Sachsen-Anhalt GmbH (LENA) zum Tragen. So war die Verbraucherzentrale 2019 beispielsweise Projektpartner der Kampagnen „Grüne Hausnummer Sachsen-Anhalt“ und „Energiegewinner werden“ der LENA und trug mit der Bewerbung über das landesweite Beratungsstellennetz aktiv zum Erfolg der Kampagnen bei.

LEBENSMITTEL

Resümee nach 3 Jahren Portal „Klartext Nahrungsergänzung“ – Handlungsbedarf bei rechtlichen Rahmenbedingungen

Auch im 3. Jahr stieg die Nachfrage auf dem Portal „Klartext Nahrungsergänzung“, das im Jahr 2016 unter der Federführung der Verbraucherzentralen Sachsen-Anhalt und Hessen entwickelt wurde, bei den Verbrauchern stetig weiter an. Insgesamt waren seit dem Start des Portals Anfang 2017 über 6,3 Millionen eindeutige Seitenzugriffe zu verzeichnen. Mehr als 2.000 Verbraucheranfragen – viele davon mit Krankheitsbezug – wurden von den Experten der Verbraucherzentralen beantwortet und über 200 davon auf dem Portal veröffentlicht. Die rund 150 erarbeiteten Fachartikel bieten Wissenswertes rund um Produkte und Zielgruppen sowie zu Risiken und rechtlichen Bestimmungen bei Nahrungsergänzungsmitteln (NEM). Daneben wurden 104 aktuelle Beiträge zu Marktanalysen und Umfragen der Verbraucherzentralen, Untersuchungen der Überwachungsbehörden sowie relevante Medienberichte eingestellt. 55 veröffentlichte Warnmeldungen und über 150 von den Verbraucherzentralen an die entsprechenden Überwachungsbehörden gemeldeten Produkte zeigen dringenden Handlungsbedarf. Mehr als 20 juristische Verfahren wurden von den Verbraucherzentralen selbst eingeleitet.

Marktcheck: Isoflavone für die Wechseljahre

Der Fokus des 2019 durchgeführten Marktchecks lag auf Produkten, die Abhilfe bei Wechseljahresbeschwerden versprechen. Sie enthalten hochdosierte Pflanzenextrakte aus Soja oder Rotklee (Isoflavone), Pflanzenhormone, die ähnlich wie das weibliche Sexualhormon Östrogen wirken sollen. Isoflavonhaltige NEM werden als natürliche Alternative zu der arzneilichen Hormon-Ersatz-Therapie beworben. Doch die Wirksamkeit ist nicht nachgewiesen. Stattdessen geht man bei Produkten mit einer hohen Dosierung von einem Brustkrebsrisiko und möglicher Beeinträchtigung der Schilddrüsenfunktion aus. Die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) gibt lediglich für gesunde Frauen nach den Wechseljahren Orientierungswerte für die maximale Aufnahme von isolierten Isoflavonen.

Flyer zu isoflavonhaltigen NEM (Titelblatt)

Eine sichere Tagesdosis für die Zielgruppe Frauen in den Wechseljahren kann derzeit nicht verlässlich festgelegt werden. Doch genau das ist die adressierte Zielgruppe für isoflavonhaltige NEM. Das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) fordert daher, dass sie die o.g. Orientierungswerte für die maximale Aufnahme keinesfalls überschreiten dürfen.

Im Rahmen des Marktchecks wurden 22 isoflavonhaltige NEM aus dem stationären und Internethandel auf Zusammensetzung, Dosierung und Werbeaussagen untersucht. Über 60 Prozent der Produkte überschritten die Vorgaben für die maximale Tagesaufnahme an



verbraucherzentrale

**RISIKEN STATT HILFE
BEI WECHSELJAHR-
BESCHWERDEN**

Nahrungsergänzungsmittel mit
Pflanzenhormonen aus Soja und Rotklee



Fachgespräch NEM am 20.06.2019

isolierten Isoflavonen. Zudem fehlten wichtige Warnhinweise fast immer. Nur auf einem Produkt wurde auf die maximale Einnahmedauer und darauf, vor der Einnahme ärztlichen Rat einzuholen, hingewiesen. Die Werbung mit unzulässigen gesundheitsbezogenen Angaben, dass Soja-Isoflavone einen positiven Einfluss bei Wechseljahresbeschwerden hätten, war ebenfalls zu beanstanden. Darüber hinaus sind einige Nahrungsergänzungsmittel nicht einmal, wie gesetzlich vorgeschrieben, beim Bundesamt für Verbraucherschutz angezeigt. Der Ergebnisbericht wurde veröffentlicht und dem BMEL vorgelegt.

Im Rahmen der Gemeinschaftsaktion wurden zahlreiche Materialien zur Verbraucherinformation produziert. So wurden beispielsweise der Flyer zu isoflavonhaltigen NEM („Risiken statt Hilfe bei Wechseljahr-Beschwerden“ und die Drehscheibe „Eine Extraportion Wellness, Gesundheit, Schönheit gefällig?“) aktualisiert sowie ein Flyer zu NEM bei Gelenkbeschwerden („Das Geschäft mit den Gelenken“) und ein Einleger zum Flyer „NEM für Kinder“ erarbeitet.

Aktionswoche zum Thema Lebensmittelsicherheit

Anlässlich des Weltverbrauchertages am 15.03.2019 organisierte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gemeinsam mit dem Landesamt für Verbraucherschutz (LAV) eine Aktionswoche zum Thema Lebensmittelsicherheit. Den Auftakt der Aktionswoche bildeten die Aktionstage in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale am 12. bzw. 14. März. So erfuhren die Verbraucher an den Standorten Halle, Stendal, Wittenberg und

Dessau, welchem Zweck Nahrungsergänzungsmittel dienen sollen, welche Risiken die Einnahme bestimmter Produkte mit sich bringt und wo Fallen beim Online-Kauf lauern. Im Rahmen einer gemeinsamen Vortragsreihe mit der Martin-Luther-Universität und dem LAV am 15.03. informierte die Verbraucherzentrale über Risiken und rechtliche Problemfelder bei Nahrungsergänzungsmitteln, was anschließend unter den Besuchern, bestehend aus Fachpublikum und Studenten, für eine angeregte Diskussion sorgte.

Fachgespräch zu Problemen und Ansätzen zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei NEM

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt veranstaltete ein Fachgespräch zum Austausch sowie zur Vernetzung von Akteuren, die mit der Überwachung von NEM bzw. mit der Verbraucher- und Patientenberatung zu NEM in Sachsen-Anhalt befasst sind. Geladen waren Vertreter des Ministeriums für Arbeit, Soziales und Integration, des Landesverwaltungsamtes, des Landesamtes für Verbraucherschutz (LAV), der Landesärzte- und Apothekerkammer, der Lebensmittel- und Arzneimittelüberwachung und des Zolls.

Thematisiert wurden unter anderem die unzureichenden rechtlichen Rahmenbedingungen von NEM, wie beispielsweise die bislang noch ausstehende Höchstmengenregelung für Vitamine und Mineralstoffe und die fehlende Positivliste für „sonstige Stoffe“ oder auch die daraus resultierenden Probleme, wie Abgrenzungsschwierigkeiten zu Arzneimitteln und die zunehmende Selbstmedikation mit teils gravierenden gesundheit-

lichen Folgen. Dazu gab es einen Inputvortrag von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Das LAV berichtete über die Ergebnisse der amtlichen Lebensmittel- und Arzneimittelüberwachung. Daran schloss sich eine lebhaft diskutierte Diskussion über mögliche Lösungsansätze für die derzeit unbefriedigende Situation an.

Um auf die Missstände bei NEM aufmerksam zu machen, führte die Verbraucherzentrale außerdem ein Gespräch mit dem zuständigen Fachreferat im BMEL und mit einer Vertreterin des Bundestagsausschusses für Gesundheit. Im Mai hielt die Verbraucherzentrale hierzu einen Vortrag bei der Dienstberatung der Amtsleiter der Lebensmittelüberwachungs-Behörden des Landes Sachsen-Anhalt. Im August konnte die Verbraucherzentrale das Thema bei einem Infostand zum Tag der offenen Tür des BMEL an die zuständige Bundesministerin Julia Klöckner herantragen.

Noch vieles ist zu tun – Initiativen zu Tierwohl

Die Diskussion um mehr Tierwohl, zum Beispiel durch verbesserte Haltungsbedingungen, nimmt aktuell bei den Verbrauchern, in der Politik und den Medien einen großen Stellenwert ein. Hierbei stehen unter anderem das Angebot und die Transparenz bei Frischfleisch mit mehr Tierwohl im Fokus. Noch bevor das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft das geplante staatliche Tierwohlabel vorstellte, welches zunächst für Schweine gelten soll, gab es bereits zahlreiche andere Initiativen, die diverse Siegel und Kriterienkataloge entwickelten. Das führte zu einer hohen Intransparenz am Markt.

Im April 2019 führten verschiedene Einzelhandelsunternehmen ein einheitliches Haltungskennzeichen für verpacktes unverarbeitetes sowie gewürztes und mariniertes Fleisch von Schweinen, Hühnern und Puten ein. Die „Haltungsform“-Kennzeichnung ist kein neues Tierwohl-Siegel, sondern gliedert die bestehenden Tierwohl-Programme für den Verbraucher in ein System mit vier Kategorien. Die Anforderungen an die Haltungsbedingungen steigen dabei von der ersten Stufe, die dem gesetzlichen Mindeststandard entspricht, bis zur Stufe vier – dem Biostandard. Im Rahmen eines gemeinsamen, bundesweiten Marktchecks der Verbraucherzentralen wurde die Marktrelevanz der einzelnen

Stufen dieses Haltungsform-Labels näher unter die Lupe genommen.

Insgesamt wurden dabei 1.631 Fleisch-Produkte mit dem Haltungsform-Kennzeichen erfasst. Das Ergebnis zeigte eindrücklich, dass im Bereich Tierwohl Handlungsbedarf besteht: Mehr als die Hälfte des Angebotes war mit Haltungsstufe 1 gekennzeichnet. Hier fanden sich vor allem Fleischangebote vom Schwein und Rind. Knapp ein Drittel der Produkte stammte aus Stufe 2 „Stallhaltung Plus“ (fast ausschließlich Geflügelfleisch). Weniger als 10 Prozent der erfassten Produkte wies die Stufen 3 oder 4 auf, welche für deutlich bessere Haltungsbedingungen stehen. Der Anteil an Biofleisch entspricht dabei dem aktuellen Marktanteil von nur 1–2 Prozent. Die Ergebnisse des Marktchecks wurden in einem Bericht zusammengefasst und als Verbraucherinformation veröffentlicht.

Weiterhin wurden im Rahmen der Gemeinschaftsaktion mehrere Informationsmaterialien und Handreichungen erarbeitet, so Einkaufsblöcke mit rückseitigen Informationen zu verschiedenen Siegeln und ein Roll-up zur Haltungsform bei Hühnern sowie diverse Postkarten, die auf Informationen zum Thema im Internet aufmerksam machen.

Selbstverpflichtung statt rechtliche Regelung? Kennzeichnung alkoholischer Getränke

Auf verpackten Lebensmitteln müssen laut Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) – VO (EU) 1169/2011 – sowohl eine Zutatenliste als auch Nährwertangaben auf dem Etikett haben. Davon ausgenommen sind jedoch alkoholische Getränke mit mehr als 1,2 Volumenprozent Alkohol. Nur bei Bieren ist in Deutschland eine Zutatenliste verpflichtend durch das deutsche Reinheitsgebot bzw. die Durchführungsverordnung zur LMIV. Dagegen sind bei Wein und Spirituosen, insbesondere bei Mixgetränken und Likören, die Zutaten und Nährstoffgehalte für den Verbraucher intransparent. Die Ausnahmeregelung in der LMIV für alkoholische Getränke ist aus Verbrauchersicht unbefriedigend und nicht nachvollziehbar.

Die EU-Kommission rief die Branche daher zur Vorlage einer Selbstverpflichtung über die Kennzeichnung von Zutaten und Nährwerten auf. 2018 legten die EU-Dachverbände der Alkoholhersteller solch eine Selbst-

verpflichtung vor. Die Umsetzung der Kennzeichnung soll schrittweise bis Ende 2022 erfolgen, wobei die sieben größten Verbände in Europa jeweils eigene Verpflichtungen erstellten, die u.a. teilweise nur off-label-Angaben (also zum Beispiel mittels eines QR-Code auf dem Produkt) oder eine Beschränkung der Nährwertinformation auf die Kalorienangabe vorsehen.

Um diese schrittweise Umsetzung bis 2022 zu begleiten, hat die Verbraucherzentrale eine Übersicht über Inhalte und selbstgesetzte Fristen der einzelnen Branche erstellt und im Oktober 2019 in einem Marktcheck untersucht, inwieweit Nährwertkennzeichnung und Zutatenverzeichnis entsprechend den Selbstverpflichtungen bereits auf alkoholischen Getränken mit einem Alkoholgehalt von mehr als 1,2 Volumenprozent zu finden sind. Das Ergebnis war ernüchternd: In den über 450 untersuchten Getränken eines Supermarktes (Bier ausgenommen) gab es nur ein Produkt mit einer (englischsprachigen) Zutatenliste sowie ein weiteres mit Nährwertangaben.

Doch nicht nur die schleppende Umsetzung ist ein Kritikpunkt. Auch die uneinheitliche Darstellung, die sich aus mangelnden Vorgaben sowie den sehr unterschiedlichen Selbstverpflichtungen der Dachverbände ergibt, ist unbefriedigend. Eine Marktstichprobe bei Bieren und Biermischgetränken im November 2019 ergab, dass sowohl die Art der Darstellung (beispielsweise die Platzierung der Nährwertangaben, Schriftgröße etc.) als auch der Inhalt der Angaben stark variieren. So werden beispielsweise entweder die vollständigen Nährwertangaben in tabellarischer Form oder lediglich die Kalorien in einem Fließtext angegeben. Teilweise sind die Informationen auch nur off-label, zum Beispiel durch einen Link auf eine Website, zu finden. Die Ergebnisse dieser Marktstichproben wurden in bestehende Vortragsmaterialien integriert, und dienen der Verbraucherinformation zum Stand der Nährwertkennzeichnung bei alkoholischen Getränken.

Maßnahmen im Bereich der Verbraucherbildung und -information

Verbraucher müssen in einem immer komplexer werdenden Lebensalltag täglich eine Vielzahl an Konsumententscheidungen treffen. Häufig sehen sie sich dabei mit vielerlei Anforderungen und Widersprüchen kon-

frontiert. Aus diesem Grund ist die Informations- und Bildungsarbeit ein wichtiges Arbeitsfeld im Referat Lebensmittel der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Verbraucher sollen Fachkompetenzen erlangen, welche sie dazu befähigen, angesichts unterschiedlicher Problemsituationen bewusst und verantwortlich zu handeln. Dabei werden sie mithilfe von Vorträgen, Informationsständen und Ausstellungen über relevante Fragestellungen zu Lebensmitteln informiert. Da die Voraussetzungen zur Befähigung bewusster und nachhaltiger Kauf- und Konsumententscheidungen bereits in jungen Jahren gelegt werden, liegt ein wesentlicher Fokus unter anderem in der Förderung junger Menschen. Dies erfolgt sowohl direkt durch interaktive Workshops für Schulklassen und Lerngruppen selbst, als auch durch Workshops bzw. Seminare als Fortbildungen für Lehrer, Erzieher und pädagogische Mitarbeiter.

Workshops/Seminare

Im Jahr 2019 wurden 118 Workshops bzw. Seminare durchgeführt, bei denen insgesamt 1.990 Teilnehmer erreicht wurden. Besonders von Interesse war die „Mach-Bar-Tour“ (21 Veranstaltungen mit 415 Schülern), welche Trendgetränke auf den Prüfstand stellt und von den Schülern auf Inhaltsstoffe und andere Kriterien untersuchen lässt. Weiterhin gefragt war die „Ess-Kult-Tour“ (20 Veranstaltungen mit 312 Teilnehmern), bei der an verschiedenen Stationen Wissenswertes zu Kennzeichnung, Zusatzstoffen, Nährstoffbedarf, Werbung und nachhaltigem Konsum vermittelt wird. Wie in den Jahren zuvor waren ebenfalls stark nachgefragt der „Sinnesparcours“, die Workshops „Schokologie – Immer fair bleiben, auch beim Naschen“ sowie „Essen – aber sicher. Workshop zu Lebensmittel-Hygiene“.

Vorträge

Hauptzielgruppen der Vortragstätigkeit der Lebensmittel-Berater stellten auch im Jahr 2019 Seniorengruppen, Selbsthilfegruppen, Ausbildungsverbände und Lehrer dar. Besonders häufig wurde der Vortrag „Lebensmittelkennzeichnung“ nachgefragt (24 Vorträge mit 365 Teilnehmern), der unter anderem über Nährwertkennzeichnung, Kennzeichnung von Biolebensmitteln und Süßmachern in Lebensmitteln informiert. Weiterhin wurden in 12 Vorträgen (330 Verbraucher) Risiken und rechtliche Lücken von Nahrungsergänzungsmitteln dargelegt und auf besondere Fragestellungen der jeweiligen Zielgruppen eingegangen z.B. Nahrungsergänzungsmittel zur vermeintlichen Vor-

beugung von Demenz oder Linderung von Augenkrankheiten bei Senioren.

Weiterhin wurden Vorträge zu Einkaufsfallen im Supermarkt, Lebensmitteln im Gesundheitsmarkt, Lebensmittelbedarfsgegenständen, Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln, Werbung von Kinder-Lebensmitteln, Trendgetränken (Schwerpunkt Energy-Drinks), Zusatzstoffen und Lebensmittel-Hygiene nachgefragt.

Informationsstände und Ausstellungen

Im Jahr 2019 besonders relevante Themen im Lebensmittelbereich waren Nahrungsergänzungsmittel (14 Infostände mit 1.276 Teilnehmern) und Trinkwasser (14 Infostände mit 3.370 Teilnehmern). Hervorzuheben ist hierbei unter anderem die Saalemesse, bei der an zwei Tagen ca. 400 Besucher zu Risiken von Nahrungsergänzungsmitteln informiert wurden. Am Informationsstand wurden darüber hinaus Fragen beispielsweise zu Hanfprodukten, Dosierungsempfehlungen von Vitamin D-Produkten, Nahrungsergänzungsmitteln bei Schlafproblemen, pflanzlichen Präparaten bei Brustkrebs sowie Nahrungsergänzungsmitteln bei Seh- und Gedächtnisproblemen geklärt. Ein weiteres Highlight stellte der Bauernmarkt in Halle dar. Hier wurden insgesamt 700 Besucher über die Qualität und Kontrolle von Trinkwasser aufgeklärt. Im Zuge dessen zeigte sich erneut die Unsicherheit vieler Verbraucher bezüglich der (Un)Bedenklichkeit des Konsums von Leitungswasser.

Im Jahr 2019 nahm die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt von der Verbraucherzentrale Hamburg erstellte Ausstellungsmaterialien zum Thema „Mogelpackungen“ in ihr Beratungsangebot auf. Diese demonstrieren anschaulich versteckte Preiserhöhungen und kamen bei verschiedenen Veranstaltungen zum Einsatz (insgesamt 9 Informationsstände mit 2.505 Teilnehmern). Besonders groß war dabei die Resonanz beim Landeserntedankfest in Magdeburg (insgesamt rund 1.400 Teilnehmer) sowie beim historische Erntefest in Strenzfeld. Viele Verbraucher brachten bei diesen Gelegenheiten ihren Unmut über überdimensionierte Packungsgrößen mit halb leerem Inhalt zum Ausdruck. Die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gaben hilfreiche Tipps, was Verbraucher tun und worauf sie achten können, um nicht in die Falle der versteckten Preiserhöhung zu tappen.

Am 04.12. fand eine Tagung des Umweltministeriums (MULE) zur Vorstellung der Nachhaltigkeitsstrategie

des Landes Sachsen-Anhalt statt, an der etwa 100 geladene Gäste aus den Bereichen Politik, Behörden sowie Institutionen anwesend waren. Das Referat Lebensmittel der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt war mit einem Infostand vertreten, bei dem klimagerechtes Einkaufen sowie CO₂- und Erdölbilanzen verschiedener Lebensmittel im Fokus standen. Auch regten Exponente von Einweg- und Mehrweg-Verpackungen bis hin zu Keramik- oder „Bambus“-Bechern die Diskussion an. Nicht nur Verbrauchertäuschung durch Werbung zu angeblichen Umweltvorteilen wurde hier thematisiert. Auch potentiell gesundheitsgefährdende Aspekte, so zum Beispiel Druckfarben bei bedruckten Papierbechern oder auch die Melaminthematik bei Erhitzung von Bambus-Bechern kamen zur Sprache.

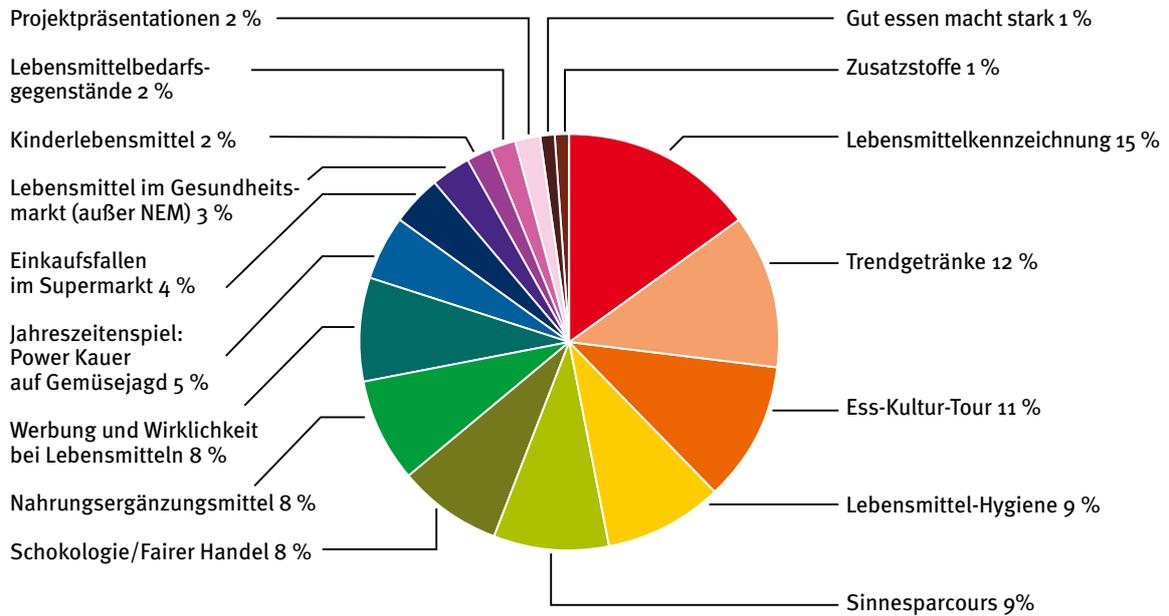
Insgesamt 27 Ausstellungen veranschaulichten im Jahr 2019 anhand von Produktbeispielen und kurzen Erläuterungen vor Ort in den Beratungsstellen unter anderem verschiedene Aspekte der Lebensmittelkennzeichnung, der Kennzeichnung von Zusatzstoffen (Schwerpunkt Titandioxid), der Sicherheit von Trinkwasser, der Risiken von Nahrungsergänzungsmitteln sowie der Täuschung durch Mogelpackungen und Werbeaussagen zu Lebensmitteln.

Individuelle Verbraucherberatung

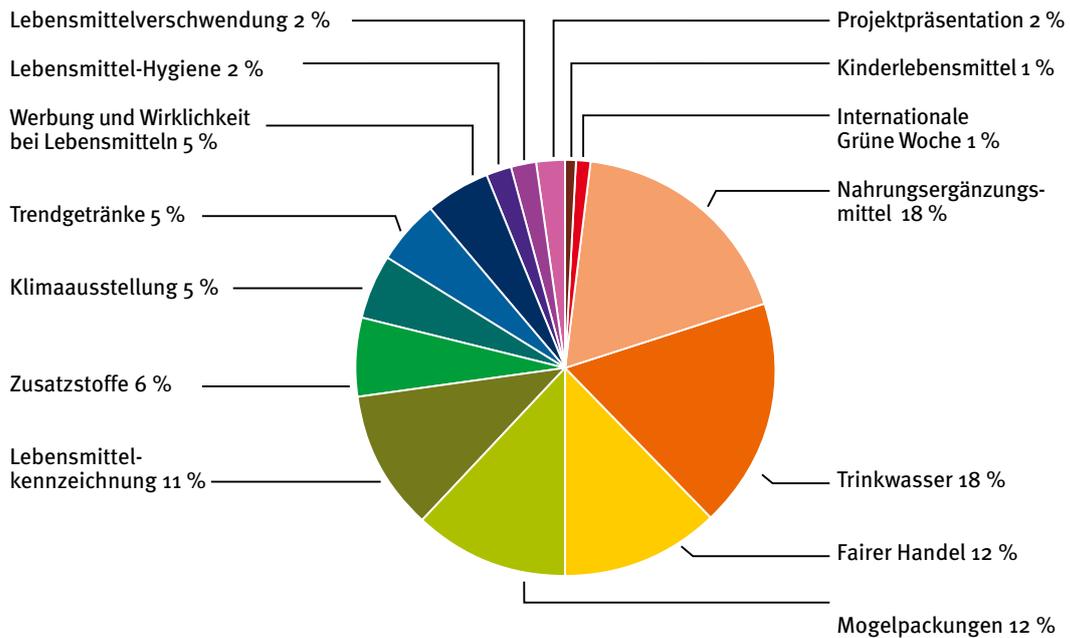
Im Zuge des Portals „Klartext Nahrungsergänzung“ wurden zahlreiche Verbraucheranfragen und -beschwerden rund um das Thema Nahrungsergänzungsmittel beantwortet.

In fünf Beratungsstellen der Verbraucherzentrale (Halle, Magdeburg, Dessau, Stendal, Wittenberg) standen die Berater zahlreichen Verbrauchern auf schriftlichem und mündlichem Wege beratend zur Seite. Die Expertise der Berater war besonders dann gefragt, wenn Lebensmittel-Rückrufe Schlagzeilen machten, wie zum Beispiel im Fall der Listerien belasteten Wilke-Wurst sowie der kontaminierten fettarmen Frischmilch verschiedener Hersteller (beide Fälle Oktober 2019).

186 Bildungsveranstaltungen (2943 Teilnehmer)



95 Infostände/Ausstellungen (10682 Teilnehmern)





VERBRAUCHERZENTRALE IM NETZ UND IN DEN MEDIEN

Ohne Skandalisierung, aber möglichst immer prägnant auf den Punkt. Öffentlichkeitsarbeit zu Verbraucherthemen ist eine der wichtigsten Aufgaben. Das Themenfeld der Pressemitteilungen reichte von schnellen Verbraucherwarnungen über Marktchecks bis zum populären Ratgeber. Auch in 2019 gab es rechtliche Hinweise, Service und gut aufbereitetes Expertenwissen. Immer wichtiger wird dabei die Information im Internet.

Für das Gemeinschaftsportale der Verbraucherzentralen, an dem die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligt ist, wurde für das Jahr 2019 eine Zahl von 18,9 Millionen Besuchen ermittelt. 82.000 Besuche (156.000 Seitenaufrufe) entfielen auf die speziellen Service- und Informationsangebote aus Sachsen-Anhalt etwa zu Standorten und Öffnungszeiten über www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de. Die Verbrau-

cherzentrale 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 85 fachliche Anfragen und Recherchegespräche geführt. 28-mal war der Rat der Experten der Verbraucherzentrale bei aufgezeichneten Telefon- und Reporterinterviews und in Live-Sendungen im Hörfunk gefragt. Zumeist im MDR, bei MDR Sachsen-Anhalt das Radio, bei MDR Aktuell, jump und Sputnik aber auch bei den populären privaten Hörfunksendern wie radioSAW. 25-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 4, das Ländermagazin oder exakt im Abendprogramm ebenso bei dem Lokalfernsehen von TV Halle. Auch 2019 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, hallelife.de).

Auf Papier kam es zu mehr als 140 Artikeln und Berichten in den beiden großen Tageszeitungen des Landes wie „Mitteldeutsche Zeitung“, „Volksstimme“ und „BILD“, hinzu kommen Artikel in überregionalen Tages- 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 310 Medienveröffentlichungen. Insgesamt wurden im Jahr 2019 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen mehr als 140 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden mehr als 295 Medienkontakte, darunter Interviews, Recherchegespräche und 5 Telefonforen.

ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

Mehr als 66.394 Verbraucher ließen sich im Jahr 2019 durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten, nutzten die Informations- und Bildungsangebote, fragten um Rat bei Aktionen oder erwarben Broschüren und Ratgeber der Verbraucherzentrale.

Verbraucherkontakte 2019

- 19.127 persönliche Beratungen
 - davon 3.807 telefonisch
 - davon 2.218 schriftlich/elektronisch
- 23.891 Auskünfte/Selbstinfo/Verweise/Verkäufe
- 3.869 Teilnehmer an Bildungsangeboten
- 19.507 Informationskontakte bei Aktionen

Neues landesweites Servicetelefon

Bessere Zugangsmöglichkeiten zu allen Angeboten der Verbraucherzentrale an allen Standorten – das landesweite Servicetelefon der Verbraucherzentrale ist unter (0345) 29 27 800 für Auskünfte, Terminvereinbarungen und nachfolgende Beratungen zu erreichen.

Verbrauchertelefon

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

Ratgebertelefon Lebensmittel/Ernährung

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



Aktion Reiserecht im E-Center Dessau



Infostand Marktplatz Halle

Broschüren/Ratgeber/ Verbraucherinformationen

Mehr als einhundert informative Titel von „Ausbildung und Studium“ bis zum „Ratgeber Heizung“ 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 2019 „Das Vorsorge-Handbuch“ und „Pflege zu Hause“. Eigene themenbezogene Verbraucherinformationen (Faltblätter) ergänzen das Angebot.

Informationsveranstaltungen und Aktionen

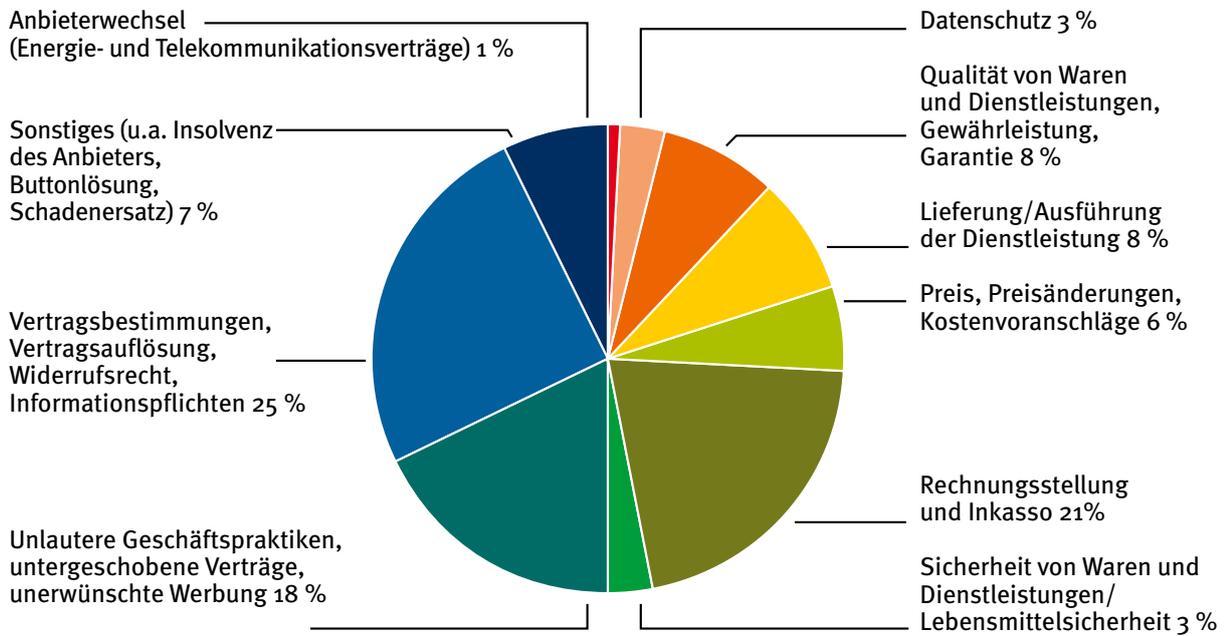
Auch 2019 nutzten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale zahlreiche öffentliche Veranstaltungen und Termine zur Verbraucherinformation, darunter den Weltverbrauchertag, Welternährungstag, Weltumwelttag, das Landeserntedankfest. Ziel aller Informationsauftritte und Präsentationen war es, durch die Thematisierung 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 Sachsen-Anhalts kooperierte die Verbraucherzentrale bei der Teilnahme an Aktionen. Dies gilt vor allem für die Mitgliedsorganisationen, aber auch für die Landesenergieagentur (LENA), das Landeskriminalamt oder die kassenärztliche Vereinigung Sachsen-Anhalt. Tage der offenen Tür in den Beratungsstellen, sowie Aktionstage zur Vorsorge gehörten ebenfalls zum Dienstleistungsangebot.

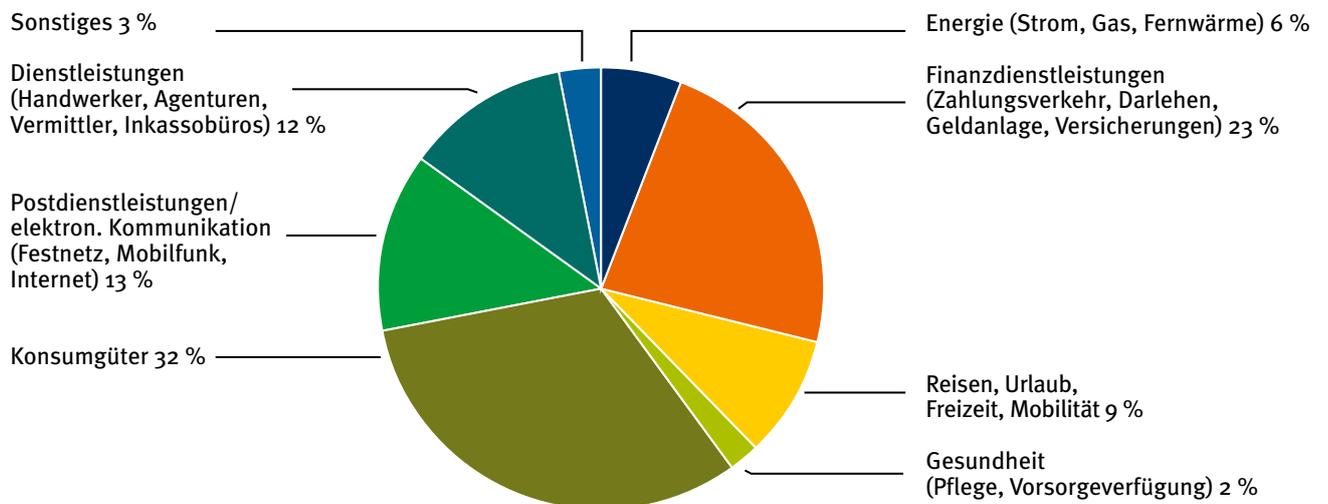
Gremienarbeit

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 Sozialministeriums nach § 90a SGB V, Arbeitsgemeinschaft nach § 29 Wohn- und Teilhabegesetz, Landes-Arbeitskreis Ernährung, lokale Steuerungsgruppen Fair-Trade-Town. Mitarbeiter der Verbraucherzentrale waren in den Einigungsstellen zu Wettbewerbsstreitigkeiten bei den Industrie- und Handelskammern (IHK) des Landes sowie im Sachverständigenausschuss der IHK Halle-Dessau tätig. Außerdem sind Mitarbeiter in verschiedenen Arbeitsgruppen und Gremien beim Verbraucherzentrale Bundesverband aktiv.

Verbraucheranfragen in 2019
auf Basis des EU-Verbraucherbarometers



Verbraucherberatungen nach Begriffskatalog
der Europäischen Union



ETAT 2019

Einnahmen

	Euro
Eigeneinnahmen, Mitgliedsbeiträge, Restsumme 2019 und Sonstiges	388.100,89
Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration des Landes Sachsen-Anhalt	1.931.734,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	163.228,04
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	433.991,11
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie	163.223,69
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt	154.312,50
Stadt Halle, Sozialamt	154.705,00
Kommunale Zuwendungen	36.400,00 ¹
Spenden	4.585,75

Einnahmen gesamt

3.430.280,98

Ausgaben

I. Personalausgaben	
Institutioneller Haushalt	1.651.369,42
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	134.641,02
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	80.168,08
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	266.907,22
Projekt Verbraucher stärken im Quartier	88.267,05
Projekt Marktwächter Finanzen	62.607,65
Projekt Marktwächter Digitale Welt	62.607,65
Projekt Regional-Management	57.986,14
Projekt Hotline Pflegerechtsberatung	92.769,18
Sonstige Projekte	503,48

II. Sachkosten

Institutioneller Haushalt	409.687,61
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	28.169,48
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	31.892,32
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	33.292,30
Projekt Verbraucher stärken im Quartier	20.495,87
Projekt Marktwächter Finanzen	37.444,12
Projekt Marktwächter Digitale Welt	37.444,12
Projekt Regional-Management	11.597,24
Projekt Hotline Pflegerechtsberatung	38.207,77
Sonstige Projekte	137,4

Ausgaben gesamt

3.146.195,12

Differenz

Einnahmen – Ausgaben

284.085,86²

¹ Einige Kommunen stellen Räume mietfrei zur Verfügung

² Die Differenz reduziert sich um 90.402,92 Euro durch Rückzahlung nicht verausgabter Mittel

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.
1 Einzelmitglied

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

19 Vollzeitbeschäftigte
35 Teilzeitbeschäftigte

Honorarkräfte

11 Rechtsanwälte
19 Energieberater

Betriebsrat

Katrin Merta
Sybille Schwarz
Ute Ziegler

Beratungsstellen

Aschersleben 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 Kyliche 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: Di (nach Vereinbarung)
Lebensmittelberatung: Do 14–18 Uhr

Zeitz Altmarkt 9

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

Schuldner- und Insolvenzberatung Halle

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

Halle (Saale), Neustädter Passage 1

Öffnungszeiten: Mo 9-12,30 Uhr, Di 9-12 Uhr,
Do 9-12 / 13,30-17,30 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 (Rathaus)

Bad Bibra

Bürgergarten 1, Haus des Gastes

Barleben

Ernst-Thälmann-Straße 22

Bernburg

Schlossgartenstraße 16 a (Kreisverwaltung)

Blankenburg

Markt 8 (Rathaus)

Burg

In der Alten Kaserne 2 (Stadtverwaltung)

Coswig

Schloßstraße 57, (Klubraum im Klosterhof)

Gardelegen

Rudolf-Breitscheid-Straße 3, (Rathaus)

Genthin

Marktplatz 3 (Stadtverwaltung)

Gräfenhainichen

Wittenberger Straße 67a (Stadtbibliothek)

Haldensleben

Markt 20–22 (Rathaus)

Helbra

Hauptstraße 10 (Mehrgenerationenhaus)

Hettstedt

Markt 1–3 (Stadtverwaltung)

Hohenmölsen

Markt 1 (Stadtverwaltung)

Jessen

Markt 23 (Stadtverwaltung)

Köthen

Marktstraße 1–3 (Rathaus)

Oschersleben

Marktplatz 1 (Rathaus)

Quedlinburg

Heiligegeiststr. 8 (Kreisvolkshochschule)

Roßlau

Markt 5 (Stadtverwaltung)

Schönebeck

Geschwister-Scholl-Str. 157 (Kreisverwaltung)

Seehausen

Arendseer Str. 6 (Tourist-Info)

Weißenfels

Neumarkt 6 (Stadtteilbüro)

Wernigerode

Breite Straße 84 (Frauenzentrum)

Wolfen

Rathausplatz 1 (Hauptverwaltung)

Wolmirstedt

August-Bebel-Straße 25 (Stadtverwaltung)

Zerbst

Fritz-Brandt-Straße 16 (Kreisverwaltung)

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

Steinbockgasse 1, 06108 Halle (Saale)

Tel.: (0345) 298 03 29

Fax: (0345) 298 03 26

E-Mail: vzsa@vzsa.de

Internet: www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Volkmar Hahn, Geschäftsführer

Fotos / Bildnachweise: Verbraucherzentrale
Sachsen-Anhalt, Fotolia, Pixabay, Irina Schmaus, LENA

Titelbild: ©fotomek - stock.adobe.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 2019

© Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt