



verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

JAHRESBERICHT 2022

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

INHALT

VORWORT	1
VERBRAUCHERRECHT	2
HOTLINE PFLEGERECHT	16
SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG	18
ENERGIESPARBERATUNG	19
VERBRAUCHERSCHUTZ IM LEBENSMITTELBEREICH	21
VERBRAUCHERZENTRALE IM INTERNET UND IN DEN MEDIEN	28
ZAHLEN – DATEN – FAKTEN	29
FINANZEN 2022	31
VEREIN AUF EINEN BLICK	32

VORWORT

Wie kann ich meine Versorgung mit Strom und Wärme zukunftssicher und bezahlbar gestalten?

Auch das Jahr 2022 war für die Verbraucher und die Verbraucherzentrale in Sachsen-Anhalt erneut ein außergewöhnliches. Wie in den beiden Vorjahren wurden die meisten Anfragen der Ratsuchenden von einem besonderen internationalen Ereignis ausgelöst. Verursachte in 2020 und 2021 die Corona-Pandemie mit ihren Erschütterungen der Märkte auch in Deutschland massenhaft Verbraucherbeschwerden, war es 2022 der Ukrainekrieg. Diesmal ging es vor allem um Energie und die damit verbundene Preiskrise.

Probleme mit Energieversorgern gab es immer schon im Tagesgeschäft der Verbraucherzentrale zu bewältigen. Wettbewerb im Energiemarkt ist aus Konsumentensicht eine gute Sache und mit starker Aufsicht und Kontrolle und einer angemessenen Regulierung des Energiemarktes durch den Staat kann man in normalen Zeiten auch bei der Energie die Versorgung regeln. Was im Februar 2022 jedoch begann, das gab es noch nie. Als Erste erwischte es eine Gruppe von Verbrauchern, die beim letzten Vertragswechsel der Werbung scheinbar besonders günstiger Energieversorger vertraut hatten. Erste Unternehmen meldeten Insolvenz an oder stellten die Versorgung ihrer Kunden einfach ein. Wer da schon zu viel bezahlt hatte, also mit seinen Abschlägen in Vorkasse gegangen war, hatte oft Pech. Der plötzliche Anstoß der beginnenden Energiekrise in den Markt der Energieversorger in Deutschland erschütterte auch das System der regionalen Grundversorger, der Stadtwerke. Eigentlich sollen sie nach der Theorie der Energieregulierung in Deutschland auch solche Fälle auffangen. Eine sichere und bezahlbare Energieversorgung mit Strom und Wärme ist für jeden Haushalt existenziell. Doch in vielen Fällen zeigte sich nun landesweit: Viele Grundversorger waren dem Ansturm der vielen neuen Kunden nicht nur in der Bearbeitung der Wechsel nicht gewachsen, einige reagierten auch mit dem Versuch den ungewollten Neukunden aus dem eigenen Versorgungsgebiet andere, extrem teure Preise aufzuzwingen. Doch das war nur der Beginn der Energiepreiskrise in Deutschland, die

auch jetzt im zweiten Jahr nach dem Angriff Russlands auf die Ukraine noch längst nicht beendet ist.

Die Beschwerden und die Sorgen der Konsumenten landeten bei den Verbraucherzentralen. Oft sorgten die angekündigten Preissteigerungen und neuen Zahlungsaufforderungen bei den Betroffenen für Panik und in vielen Fällen für große Zukunftsängste. Es war gut und richtig, dass der Staat mit Preisbremsen und Entlastungspaketen den Haushalten bei Strom und Wärme geholfen hat. Was bleibt, ist die Erkenntnis der Familien und der Singles, dass Energie sehr viel teuer geworden ist, teuer bleibt und in den nächsten Jahren noch teurer werden wird. Die erste große Welle der Beratungsanfragen an die Verbraucherzentralen kam von den Hauseigentümern und jenen, die einen eigenen Vertrag für ihre Heizung mit einem Versorger haben. Die zweite Welle wird die der Mieter sein, deren dramatische Betriebskostensteigerungen mit zeitlicher Verzögerung folgen werden.

Nicht nur der Verbrauch von Energie ist deutlich teurer geworden auch der Versuch mittels Modernisierung weniger Energie zu verbrauchen, kostet deutlich mehr. Die durch den Krieg ausgelöste Energiepreiskrise war nur der Vorbote neuer großer Fragen und vieler Probleme bei der anstehenden Bewältigung des Klimawandels. Aus ihren vielen Gesprächen mit Ratsuchenden wissen die Berater der Verbraucherzentrale, wie groß die Verunsicherung hier ist. Wie kann ich meine Versorgung mit Strom und Wärme zukunftssicher und bezahlbar gestalten? Diese Frage bewegt Viele. Die Verbraucherzentralen können wie im Jahr 2022 die anstehenden Probleme nicht allein lösen, aber den Konsumenten und der Gesellschaft helfen, die richtigen Antworten auf diese Frage zu finden. Sie tun dies mit anbieterunabhängiger Information, kompetenter Beratung, entschiedener rechtlicher Unterstützung und kritischer Interessenvertretung gegenüber der Politik. Wie das im besonderen Jahr 2022 den Mitarbeitern der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gelungen ist, finden Sie im folgenden Bericht.

Volkmar Hahn
Geschäftsführer



VERBRAUCHERRECHT

UNABHÄNGIGE UND KOMPETENTE BERATUNG ZU KRISENZEITEN

Die Corona-Pandemie hatte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bereits vor besondere Herausforderungen gestellt. Trotz Lockdown und umfassenden Hygieneschutzkonzepten, die die Möglichkeiten für eine persönliche Beratung erschwerten, war es Anliegen der Verbraucherzentrale, Ratsuchende Verbraucher dennoch umfassend unabhängig und kompetent zu beraten. Neben Brief und E-Mail wurde insbesondere der telefonische Rückrufservice als Zugangsweg zur Verbraucherzentrale sehr gut angenommen und auch nach Lockerung der Corona-Schutzmaßnahmen auf Grund der positiven Erfahrungen beibehalten. Knapp die Hälfte aller Beratungen fand im Berichtszeitraum über den telefonischen Rückrufservice – der sowohl digital als auch telefonisch gebucht werden kann –

statt. Komplikationslos konnten im Bedarfsfall auch notwendige Vertragsunterlagen im Nachgang an die Berater gesandt und damit zur Einsicht und Bewertung vorgelegt werden. Insoweit war es auch über diesen Zugangsweg möglich, im Rahmen einer Rechtsvermittlung gemäß § 8 Abs. 1 Nr. 4 Rechtsdienstleistungsgesetz gegenüber Anbietern namens und in Vollmacht des Verbrauchers Konflikte möglichst außergerichtlich zu klären. Im Berichtszeitraum vermittelte die Verbraucherzentrale in zirka 200 Fällen, um Verbrauchern zu helfen, ihre Rechte außergerichtlich durchzusetzen.

Mit dem Angriffskrieg Russlands auf die Ukraine haben sich die Probleme der Verbraucher trotz abklingender Corona-Pandemie und Übergang zu einer Endemie – was ein Teil von Normalität hätte bedeuten können – leider nicht erledigt, sondern potenziert. Inflation mit stetig steigenden Preisen, insbesondere auch auf dem

Energiemarkt bewegen und betreffen die Verbraucher ganz individuell in nicht unerheblichem Maß. Krieg in Europa, für viele unvorstellbar, aber letztlich auch mit individuellen Folgen behaftet. Schon im Jahr 2021 registrierte die Verbraucherzentrale in Folge der Abhängigkeit von fossilen Energieträgern einen Anstieg der Preise auf dem Gasmarkt. Erste Discounter, die zeitnah und nicht langfristig einkauften, mussten Insolvenz anmelden oder einzelne Geschäftsbereiche, teilweise auch das Privatkundengeschäft einstellen. Grund für Preiserhöhungen war auch der Einstieg in eine CO₂-Bepreisung zum Klimaschutz.

Für niemanden war bei der Aufgabenplanung für 2022 der Angriffskrieg Russlands auf die Ukraine und der damit einhergehenden Folgen insbesondere auf den deutschen Energiemarkt vorauszusehen. Mit der Drosselung und letztlich dem Wegfall russischer Gaslieferungen stand mit einem Mal das bis dahin bekannte Preisgefüge auf dem Kopf. Eine Situation, die natürlich zu einer erheblichen Verunsicherung der Verbraucher führte.

ENERGIERECHTSBERATUNG IN ZEITEN DER ENERGIEPREISKRISE

Seit Ende 2021 ist der Energiemarkt in Deutschland aber auch weltweit sehr angespannt. Die Einkaufspreise für Strom und Gas stiegen im Jahr 2022 an den Börsen um ein Vielfaches. Der Wegfall der Lieferungen von russischem Erdgas hatte und hat nach wie vor umfangreiche Auswirkungen auf die Preisbildung. Die stetig gestiegenen Preise für Erdgas bedrohen in nicht unerheblichem Ausmaß die finanzielle Situation der Verbraucher. Zeitweise war die Versorgungssicherheit mit Erdgas gefährdet, sodass in allen Bereichen massiv Erdgas eingespart werden musste.

Die Anfragen und Beschwerden bei der Verbraucherzentrale stiegen im Berichtszeitraum etwa um das Fünffache im Vergleich zum Vorjahr 2021. Die Verbraucher beschwerten sich hauptsächlich über die Preissteigerungen im Gas- und Strombereich, welche sogar mehrfach im Jahr 2022 an sie weitergereicht wurden sowie, wie bereits in den vorangegangenen Jahren über untergeschobene Energielieferverträge am Telefon. Viele Ratsuchende waren verzweifelt und machten sich finanzielle Sorgen wegen der steigenden Energiepreise, der Einführung neuer Umlagen und der Lastenverteilung der Gaspreissteigerungen. Sie fragten nach der Rechtmäßigkeit der Preissteigerungen und nach Möglichkeiten eines Anbieterwechsels, um hohe Abschlagskosten

abzufedern. Es herrschte große Verunsicherung unter den Verbrauchenden auf Grund der Gesetzesänderungen im Energiesicherungsgesetz, welche ein direktes Durchreichen der Gaspreiserhöhungen durch die Versorgungsunternehmen an die Verbraucher im Falle einer ausgerufenen Gasnotlage vorsah.

Ebenfalls sorgte die Gasbeschaffungsumlage, welche ab dem 01.10.2022 an die Verbrauchenden weitergegeben werden sollte für Unmut. Kurz vor dem Inkrafttreten der Gesetzesänderung wurde die Umlage jedoch abgeschafft. Die durch die Bundesregierung eingesetzte Experten-Kommission Gas und Wärme wurde daraufhin beauftragt, Vorschläge zur Bewältigung der durch den russischen Angriffskrieg auf die Ukraine ausgelösten Gaspreiskrise zu erarbeiten. Im Ergebnis wurden durch die Bundesregierung u.a. die Dezember-Soforthilfe, die Preisbremsen für Gas und Wärme übernommen sowie eine Bremse für den Strompreis beschlossen. Die Ungewissheit über Entlastungen durch den Bund und die steigenden Kosten für Energie, aber auch die stetigen Änderungen der Aussagen in den Medien verunsicherte zahlreiche Verbraucher, die sich mit der Bitte um Information und Aufklärung an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale wandten. Um den Bedarf an Beratung abzudecken, wurden kurzfristig Online-Vorträge angeboten, die von den Ratsuchenden auch mit regem Interesse wahrgenommen wurden. Die Berater der Verbraucherzentrale unterstützten die Ratsuchenden auch in den Beratungsstellen durch persönliche oder telefonische Beratungen. Die Möglichkeit der E-Mail Beratung wurde in dem Bereich der Energiepreiskrise ebenfalls sehr rege genutzt. Mitte des Jahres entschied sich die Verbraucherzentrale nach Rücksprache mit ihrem Fördermittelgeber, dem Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz, die Beratungen im Zusammenhang mit der Energiepreiskrise kostenfrei anzubieten. Es war den Verbraucherschützern ein Anliegen, betroffenen Verbrauchern, die durch die hohen Gas- und Strompreise bereits mit erheblichen finanziellen Belastungen zurechtkommen mussten, nicht noch durch eine Kostenbeteiligung für Beratungen in finanzielle Bedrängnis zu bringen. Dieses kostenfreie Angebot wurde durch die beratenen Verbraucher dankend angenommen.

Da der Wettbewerb am freien Energiemarkt quasi nicht mehr bestand, gab es für Anbieterwechsel nur wenig annehmbare Angebote. Lediglich die Grundver-

sorger in Sachsen-Anhalt wie auch bundesweit konnten auf Grund langfristiger Einkaufsstrategien auch noch im Jahr 2022 Arbeitspreise im unteren Preissegment anbieten. Die Tendenz der Verbraucher, welche den Anbieter wechseln wollten, ging daher in Richtung Grundversorgungstarif.

Um die Preisentwicklung der Grundversorger in Sachsen-Anhalt im Blick zu behalten, recherchiert und erfasst die Verbraucherzentrale sämtliche Preisänderungen der Grund- und Ersatzversorgungstarife für die Strom- und Gaslieferung auf dem Gebiet von Sachsen-Anhalt seit Anfang 2022. Gleich zu Beginn des Jahres gab es seitens der Verbraucherzentrale einen Anstoß zu einem Anbieterdialog. Ein großer Teil der Grundversorger des Landes wurden mit der Bitte um ein Gespräch angeschrieben sowie um die Beantwortung eines Fragenkataloges gebeten. Vor dem Hintergrund der kurzfristigen sowie unberechtigten Versorgungseinstellung tausender Strom- und Gaskunden, beispielsweise durch die Unternehmen stromio und gas.de und die Einführung von Neu- und Bestandskundentarifen in der Grundversorgung, wollte die Verbraucherzentrale in einen Dialog mit den Grundversorgern treten, um deren Vorhaben bzgl. Strom- und Gaspreiserhöhungen zu erfragen sowie den Standpunkt der Verbraucherzentrale zur Aufteilung der Grundversorgung in Neu- und Bestandskundentarife darlegen. Etwa zwei Drittel der angeschriebenen Unternehmen nahmen an der Umfrage teil. Es gab ebenfalls persönliche Treffen mit den Geschäftsführern der Versorgungsunternehmen, welche zu einem regen und aufschlussreichen Austausch führten.

Erstmals im November 2022 veröffentlichte die Verbraucherzentrale auf ihrer Homepage eine Tabelle mit den Gaspreisen der Grundversorger in Sachsen-Anhalt, welche in regelmäßigen Abständen aktualisiert wurde und weiterhin wird. Diese soll den Verbrauchern helfen, übersichtlich zusammengefasst einen Überblick über den Grundversorgungspreis in ihren Regionen zu erhalten.

Die Stadtwerke Merseburg luden im Sommer und Herbst 2022 zu einem „Runden Tisch“ ein. Während der Treffen tauschten sich die Verbraucherzentrale, Mitarbeiter des Eigenbetriebs für Arbeit (Jobcenter) sowie des Sozialamtes des Saalekreises und des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes des Landes Sachsen-Anhalt in der Geschäftsstelle der Stadtwerke mit dessen zuständigen

Mitarbeitern über aktuelle Themen des Energiemarktes aus. Diese Treffen sollen auch im Jahr 2023 fortgeführt werden.

Ende August fand auf Initiative der Verbraucherzentrale ein Treffen mit dem Minister für Wissenschaft, Energie, Klimaschutz und Umwelt des Landes Sachsen-Anhalt, Prof. Dr. Armin Willingmann und Marko Mühlstein, Geschäftsführer, LENA Landesenergieagentur Sachsen-Anhalt GmbH statt. Volkmar Hahn, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V. gab einen Einblick in die aktuellen Probleme und die Betroffenheit der Verbraucher in Sachsen-Anhalt und berichtete über die Situation der Gaspreisentwicklung im Land. Außerdem wurde gegenseitig über die aktuellen Informations- und Beratungsangebote in der Energiekrise informiert.

Die Zusammenarbeit und der Austausch der einzelnen Länderverbraucherzentralen sowie des Bundesverbandes (vzbv) untereinander wurden ebenfalls während der Energiepreiskrise intensiviert. Seit Juli 2022 findet wöchentlich die „Task Force Energiepreise“-Teamsitzung statt, in welcher Fragen identifiziert werden, auf deren schnelle und zuverlässige Beantwortung die Beratungskräfte Vorort angewiesen sind. In der Runde werden die Fragen entweder direkt beantwortet oder zur Beantwortung in die jeweils dafür kompetente Gruppe weiterverwiesen. Seit dem Frühjahr 2022 treffen sich einmal im Monat Vertreter der einzelnen Verbraucherzentralen sowie des vzbv zum „Jour Fixe Energiepreiskrise“. Dieses Format dient dazu, aktuelle Themen zur Energiepreiskrise in den einzelnen Bundesländern abzufragen und mit dem Leiter Team Energie und Bauen des vzbv weitere Maßnahmen abzustimmen.

Im Herbst 2022 gab es erstmalig eine Online-Vortragsreihe der Verbraucherzentrale, um den hohen Bedarf der Betroffenen an Informationen über die Preiskrise, die neu eingeführten Umlagen, die neuen Vorschriften zum „Notfallplan Gas für die Bundesrepublik Deutschland“ und andere aktuelle Fragen zu erfüllen.

Im November 2022 gab es eine Zusammenarbeit mit dem Projekt der Stadt Bitterfeld-Wolfen „Partnerschaft für Demokratie Bitterfeld-Wolfen“ im Rahmen der digitalen Demokratiewochen 2022. In einem Online-Workshop konnten sich Betroffene in einer Liveschaltung über YouTube zum Thema „Was tun bei steigenden Energiepreisen?“ an die teilnehmenden Referenten wenden. An



dem Workshop waren zwei Referenten der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt, Vertreter des Sachbereiches Wohngeld der Stadt Bitterfeld-Wolfen und des Fachbereiches Soziales des Landkreises Bitterfeld-Wolfen beteiligt. Verbraucher konnten Fragen zu Unterstützungs- und Beratungsmöglichkeiten der unterschiedlichen Bereiche in Bezug auf die extrem gestiegenen Energiekosten stellen. Über den Link <https://www.youtube.com/watch?v=-l5yENqc3NU> ist das Video der Veranstaltung auch weiterhin für jeden Interessierten abrufbar.

Auch die Medien hatten einen großen Bedarf an kompetenten Ansprechpartnern der Verbraucherzentrale, um konkrete Fragen und Probleme für die Verbraucher während der Energiepreiskrise zu klären. Im Jahr 2022 wurden 54 Anfragen der lokalen sowie überregionalen Medien beantwortet. Zum Energieservice-Tag des MDR Sachsen-Anhalt am 07.03.2022 beantwortete eine Expertin der Verbraucherzentrale in einem Hörerforum die aktuellen Fragen der Hörer u.a. zu steigenden Strom- und Gaspreisen, zum Anbieterwechsel, zu Einsparmöglichkeiten im Haushalt live im Studio in Magdeburg. Aber auch andere Sender und Formate wie MDR Jump, MDR Aktuell-Das Nachrichtenradio sowie Radio SAW fragten nach Energieexperten für Ihre Hörfunksender an, um den Hörern aufklärend zur Seite zu stehen. Der Lokalsender TV Halle zeichnete im Studio ein Expertengespräch zur Energiepreiskrise mit der

Verbraucherzentrale auf. Aber auch die regionalen Tageszeitungen Mitteldeutsche Zeitung und Volksstimme recherchierten regelmäßig zum Thema Energiepreiskrise, welches sehr breit gestreut ist, an.

Aber nicht nur die Energiepreiskrise setzte den Verbrauchern zu, sondern auch diverse Anbieter, die 2022 über das Telefon Strom- und Gaslieferverträge mit faden-scheinigen Argumenten und Erklärungen „angeboten“ haben. Das im Sommer 2021 gesetzlich eingeführte Textformerfordernis für Strom- und Gaslieferverträge außerhalb der Grundversorgung sollte unseriösen Energieversorgungsunternehmen die oben beschriebene Vorgehensweise künftig erschweren. Den Beratungen war zu entnehmen, dass sich die Anbieter zum großen Teil an das Textformerfordernis gehalten und während des Telefonates eine SMS oder eine E-Mail mit dem konkreten Angebot an die Verbraucher versendet haben. Es gab allerdings auch Verbraucher, die schilderten, sich nicht an eine solche Mitteilung erinnern zu können. Falls es nicht zu einem Austausch der beidseitigen Erklärungen in Textform gekommen ist, kommt auch kein wirksamer Vertrag zustande. An dieser Stelle hatte sich die Verbraucherzentrale in vielen Fällen für die Verbraucher eingesetzt und die Anbieter zur Stellungnahme aufgefordert. In den meisten Fällen nahmen die Anbieter ohne Anerkennung einer Rechtspflicht vom Vertrag Abstand, auch weil über das Textformerfordernis hinaus weitere



Regularien zum wirksamen Vertragsschluss nicht eingehalten wurden.

Im Berichtszeitraum wurden 900 Beschwerden über die Strom- und Gasanbieter Voxenergie GmbH und Primastrom GmbH registriert. Die Verbraucher beschwerten sich bzgl. der genannten Unternehmen insbesondere über exorbitante und intransparente Preissteigerungen, nicht nachvollziehbare Vertragsverlängerungen und überhöhte Abschläge. Der Bundesverband der Verbraucherzentralen klagt gegen Voxenergie GmbH und Primastrom GmbH mit den Feststellungszielen, dass Strom und Gas zu den vertraglich vereinbarten Preisen geliefert und die Preisgarantien einhalten werden. Beide Musterfeststellungsklagen sind beim Berliner Kammergericht anhängig. Die Berater konnten den Betroffenen, die Rat suchten, daher über individuelle Beratungen hinaus empfehlen, sich der Klage anzuschließen und in das Klageregister, welches auf der Internetseite des Bundesamtes für Justiz geführt wird, für die Musterfeststellungsklagen anzumelden. Bei erfolgreichem Ausgang der Klagen können betroffene Verbraucher eine Abrechnung nach den vertraglich vereinbarten Preisen sowie die Erstattung bereits zu viel gezahlter Beträge verlangen.

GESETZ FÜR FAIRE VERBRAUCHERVERTRÄGE – VERBRAUCHERZENTRALE INFORMIERT UND ERKLÄRT

Was jahrelang seitens der Verbraucherschützer gefordert wurde, trat zum 1. März 2022 in Kraft. Das „Gesetz für faire Verbraucherverträge“ schützt Verbraucher bei künftigen Vertragsschlüssen über regelmäßige Warenlieferungen und Dienstleistungen, beispielsweise Streaming-Dienste oder Zeitschriften-Abos, besser vor

überlangen Vertragsverlängerungen, aus denen sie oft nicht schnell herauskamen. Viele Anbieter versuchten in der Vergangenheit, Verbraucher durch automatische Vertragsverlängerungen dauerhaft an sich zu binden. Das Faire-Verbraucherverträge-Gesetz macht endlich Schluss mit überlangen automatischen Verlängerungen. Künftig sind bei vielen Verträgen stillschweigende Vertragsverlängerungen in den sogenannten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) nur noch zulässig, wenn sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit verlängert und die Verbraucher eine Kündigungsfrist von höchstens einem Monat erhalten. Das bedeutet: Nach Ablauf der ersten Vertragslaufzeit kommen Verbraucher spätestens einen Monat nach Zugang einer Kündigung aus dem Vertrag. Anstatt der bis dato möglichen 3 Monate, können Verbraucher bereits mit einer Frist von maximal 1 Monat vor Ablauf der Erstvertragslaufzeit kündigen.

Zusätzlich wurde mit dem Gesetz auch das Problem mit den komplizierten Kündigungsprozessen erkannt und die Einführung eines Kündigungs-Buttons im Internet beschlossen. Nach wie vor gehen bei der Verbraucherzentrale zahlreiche Beschwerden von Verbrauchern ein, die nach einem Telefongespräch ungewollt einen Vertrag bekommen haben, den sie nie abschließen wollten. Das Faire-Verbraucherverträge-Gesetz war deshalb auch Anlass, für Strom- und Gasverträge eine Zustimmung in Textform einzuführen. Ein derartiger Vertrag kann am Telefon nicht mehr wirksam abgeschlossen werden, sondern nur in Textform, beispielsweise per E-Mail. Das gibt Verbrauchern nunmehr die Möglichkeit, den Vertrag und dessen Bedingungen in Ruhe zu prüfen. Ein Telefonat allein führt dann nicht mehr zu einem wirksamen Vertragsschluss. Aufgabe der Verbraucherzentrale war es im Berichtszeitraum, die verbraucherfreundlichen Regelungen des Gesetzes bekannt zu machen und zu erklären.

MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGEN GEGEN KREISSPARKASSE STENDAL UND SPARKASSE MANSFELD-SÜDHARZ

Im Jahr 2022 gab es gute Nachrichten für die Prämiensparer der Kreissparkasse Stendal und der Sparkasse Mansfeld-Südharz: Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat gegen beide Sparkassen Musterfeststellungsklagen eingereicht. Das Bundesamt für Justiz hat die Klageregister am 28.02.2022 bzw. 01.03.2022 eröffnet und die betroffenen Sparer konnten sich kos-

tenlos anmelden. Das Oberlandesgericht Naumburg soll nun klären, inwiefern die Sparkassen Zinsen an die Sparer mit Prämiensparverträgen nachzahlen müssen. Zinsnachberechnungen der Verbraucherzentrale haben ergeben, dass die Sparkassen ihren Kunden teilweise mehrere tausend Euro Zinsen zu wenig gutgeschrieben haben.

Um die klagewilligen Verbraucher zu unterstützen, führte die Verbraucherzentrale in der Beratungsstelle Stendal und in Sangerhausen ganztägig Sonderberatungstage als Hilfestellung zur Eintragung in das Klageregister durch. Dieses Angebot wurde dankend von zahlreichen Verbrauchern angenommen. Beide Klageregister wurden 30.08.2022 geschlossen, da die mündlichen Verhandlungen für beide Verfahren am 31.08.2022 am OLG Naumburg stattfanden. Ein Urteil wurde bisher noch nicht gesprochen.

UNTERGESCHOBENE VERTRÄGE AM TELEFON

Unerwünschte Werbeanrufe waren im Berichtszeitraum nach wie vor ein dauerndes Ärgernis, noch dazu, wenn sie zu untergeschobenen Verträgen führten. Beschwerden bei der Verbraucherzentrale bezogen sich oft auf angeblich abgeschlossene Verträge zum Energieanbieterwechsel, Tarif- oder Anbieterwechsel bei Telekommunikationsdienstleistungen, Zeitschriften- und/oder E-Book-Abonnements. Diese Aufzählung ist nicht abschließend. Selbst wenn schnelle Vertragschlüsse am Telefon eindeutig und klar abgelehnt wurden, landeten im Briefkasten der Verbraucher dennoch Vertragsbestätigungen, häufig trickreich als Begrüßungsschreiben benannt. So berichtete beispielsweise ein Verbraucher von einem Schreiben, worin er als Nutzer eines E-Book-Online-Portals begrüßt wurde. Ein persönlicher Zugangscode war anbei, der monatliche Beitrag sollte 49 Euro betragen und vom Konto des Verbrauchers abgebucht werden. Aus dem beige-fügten Kleingedruckten (AGB) war erkennbar, dass die Mindestvertragslaufzeit 3 Monate beträgt. Mit Unterstützung der Verbraucherzentrale konnte das Ganze rückgängig gemacht, die Löschung der Daten veranlasst und das Konto gesichert werden.

In fast 700 Fällen suchten Verbraucher im Berichtszeitraum zu dieser Problematik Rat in der Verbraucherzentrale. Diese hat neben der individuellen Beratung den hohen Beratungsbedarf zum Anlass genommen,



präventiv im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit tätig zu werden: Am Telefon sollten auf keinen Fall persönliche Daten, die Kontoverbindung sowie Details zu bestehenden Vertragsverhältnissen mitgeteilt werden. Werbeanrufe ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung des Verbrauchers sind gesetzlich verboten. Die Missachtung der gesetzlichen Regelungen kann und wird durch die Bundesnetzagentur verfolgt. Diese hat ihre Verfolgungstätigkeit gegen unlauter agierende Unternehmen auf Grund zahlreicher Verbraucherbeschwerden weiter intensiviert und gegen zahlreiche Unternehmen Ermittlungsverfahren eingeleitet und Bußgelder verhängt. Verbraucher, die von unerlaubter Telefonwerbung betroffen sind, sollten dies der Bundesnetzagentur unter www.bundesnetzagentur.de/unerlaubte-telefonwerbung melden.

FAKE-SHOP-BETRÜGER WERDEN IMMER DREISTER

Im Berichtszeitraum wurde die Verbraucherzentrale in knapp 400 Fällen mit der Problematik „Fake-Shop“ durch Beratungen und Beschwerdehinweise konfrontiert. Die Sachverhalte waren nahezu identisch. Es wurden online Produkte und/oder Dienstleistungen erworben, per Vorkasse Zahlungen geleistet und letztlich erfolgte keine Lieferung oder Erbringung der vereinbarten Dienstleistung.

Das Phänomen „Fake-Shop“ ist nicht neu, seit Jahren begleitet es den Verbraucheralltag. Insoweit sind die Verbraucher durchaus sensibilisiert und prüfen vor Vertragsschluss ihren potentiellen Vertragspartner:



Aufmachung der Online-Seite, Impressum, Registereintrag, Datenschutzerklärung, Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), Widerrufsbelehrung aber auch oder gerade der Preis, der kein unrealistisches Schnäppchen, sondern einen realen Preis widerspiegelt, keine Konto-Nummer im Ausland, wohin die Vorkasse zu zahlen ist – alles Kriterien, die gecheckt wurden. Und trotzdem, Verbraucher müssen wiederholt feststellen, auf einen Betrüger reingefallen zu sein. Keine Lieferung der bezahlten Ware/Dienstleistung trotz unzähliger Mahnungen und Fristsetzungen. Das in Vorkasse gezahlte Geld ist weg, eine Strafanzeige wegen Betruges wurde gestellt. Die geschilderten Verbraucherefälle verdeutlichen sehr klar, die Betrüger werden immer dreister. Auch sie lernen dazu, formvollenden ihre Betrugsmaschinen. Sie agieren nicht mehr plump und offensichtlich unseriös, sondern durchaus geschickt und einfallreich. Insoweit war es aus Sicht der Verbraucherzentrale zwingend geboten, noch genauer hinzuschauen und zu prüfen.

Die Verbraucherzentrale registrierte im Berichtszeitraum nahezu täglich Fälle von Fake-Shop-Geschädigten und versuchte deshalb durch umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit verstärkt aufzuklären und zu informieren. Auf der Internetseite der Verbraucherzentrale finden interessierte Verbraucher eine interaktive Grafik mit ausführlichen Beschreibungen der verdächtigen Merkmale betrügerischer Internetangebote unter <https://www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/abzocke-online-wie-erkenne-ich-fakeshops-im-internet-13166>.

Das Bundesinstitut für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und die Verbraucherzentralen haben au-

ßerdem eine Notfallkarte für den Ernstfall – die sogenannte SOS-Karte – zum Online-Shopping erarbeitet, die Verbraucher von dieser Seite zu ihrem Schutz herunterladen können.

WECHSELWILLE VON PRIVAT KRANKENVERSICHERTEN VERBRAUCHERN IN DIE GESETZLICHE KRANKENVERSICHERUNG

Viele privat krankenversicherte Verbraucher sind zunehmend verunsichert, ob sie die steigenden Beiträge im Alter noch zahlen können und denken über eine Rückkehr zur gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) nach. Vor allem die steigenden Energiepreise und die anhaltende Inflation geben insbesondere Kleinselbstständige und Gewerbetreibende Anlass zur Besorgnis. Ein Grund für Betroffene, die Verbraucherzentrale als unabhängige Beratungseinrichtung aufzusuchen. An den Standorten der Beratungsstellen Magdeburg und Halle fanden zur Wechselproblematik im Berichtszeitraum knapp 100 Beratungen statt, die oftmals sehr emotional und zeitintensiv waren. Erst nach gründlicher Abwägung der Vor- und Nachteile sowie individuellen Gegebenheiten war es den Beraterinnen möglich, zu einer Entscheidungsfindung durch den Betroffenen beizutragen.

Die Mitgliedschaft in der GKV ist an Voraussetzungen geknüpft. Nicht jeder darf frei wechseln. Selbstständige haben grundsätzlich kein Recht auf Rückkehr in die GKV. Zuerst muss ein Fall eintreten, der eine Versicherungspflicht auslöst. Das passiert zum Beispiel dann, wenn man als Angestellter einen Arbeitsvertrag unterschreibt und die Selbstständigkeit ganz aufgibt oder nur noch nebenberuflich ausführt. Auch dürfen Betroffene grundsätzlich noch nicht 55 Jahre alt sein. Viele, die noch arbeiten und einen Wechsel in die gesetzliche Krankenversicherung überlegen, stehen daher vor der Wahl: Bis zum Alter noch weiter die geringeren Beiträge in der PKV zahlen und später im Ruhestand immer mehr Geld in die private Krankenversicherung stecken oder im Berufsleben höhere Beiträge in der GKV hinnehmen, um im Ruhestand vergleichsweise besser weg zu kommen. Jeder Versicherte, der nicht in die GKV zurückkehren kann, hat aber auch das Recht, ohne erneute Gesundheitsprüfung mit voller Anrechnung der bis dato erworbenen Alterungsrückstellungen in einen günstigeren Tarif des eigenen Versicherungsunternehmens mit gleichen oder geringeren Leistungen zu wechseln. Die Verbraucherzentrale unterstützte dabei



mit einem entsprechenden Musterbrief. Nach Vorlage der Angebote konnte mit Anwendung des KV-Win-Moduls von Morgen & Morgen eine Prüfung des Preis- und Leistungsverhältnisses vorgenommen und dem Verbraucher eine klare Bewertung für eine Entscheidungsfindung übergeben werden.

UNFALLVERSICHERUNG FÜR SENIOREN

Ein Unfall ereignet sich schneller als man denkt. Jedes Jahr gibt es etwa 9 Millionen Unfälle in Deutschland. Aber sollten Senioren deshalb eine spezielle private Unfallversicherung abschließen und/oder die bestehende Unfallversicherung angesichts einer individuell prekären finanziellen Situation weiterlaufen lassen? Eine Frage, die auch Verbraucher in Sachsen-Anhalt im Berichtszeitraum schwerpunktmäßig veranlassten, unabhängigen Rat bei der Verbraucherzentrale einzuholen. Spezielle Unfallversicherungen für Senioren zahlen nicht nur Geld nach einem Unfall, sondern helfen auch bei der Organisation von Unterstützung. Für Senioren kann das nach Auffassung der Verbraucherzentrale durchaus sinnvoll sein, wenn sie allein leben und

keine Verwandten oder Bekannte haben, die sie nach einem Unfall unterstützen. Dennoch ist fraglich, ob die Koppelung „Unfallschutz“ und „Hilfeleistungen“ zwingend ist. Eine Haushaltshilfe, eine Pflegekraft oder Essen auf Rädern können Hilfebedürftige auch selbst organisieren, allerdings müssen die Hilfeleistungen dann bezahlt werden. Insoweit galt es, vorliegende Angebote nach dem Preis- und Leistungsverhältnis zu prüfen und nach Feststellung der individuellen Lebenssituation bei einer Entscheidungsfindung dafür oder dagegen zu unterstützen.

Verbraucher, die dagegen eine „normale“ Unfallversicherung mit guten Leistungen und günstigen Beiträgen in der Vergangenheit abgeschlossen haben, sollten diesen Vertrag so lange wie möglich fortsetzen und ihn nicht für eine spezielle Senioren-Unfallversicherung kündigen. Hier galt es, im Beratungsgespräch sehr genau abzuwägen, was im Einzelfall notwendig, geboten und sinnvoll ist. Beispielsweise kann auch der Abschluss einer privaten Pflegezusatzversicherung, sofern der individuelle Gesundheitszustand dies zulässt, eine sehr gute Alternative zur Unfallversicherung sein.

PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHER-SCHUTZ

Das vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) geförderte Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) hat einen wesentlichen Schwerpunkt in der Aufklärungs- und Informationsarbeit auf Bundes- und Landesebene. Die Mittel für das Projekt wurden anteilig von Bund und Land zur Verfügung gestellt. Für die kommenden drei Jahre wurde seitens des Bundes eine Förderzusage erteilt. Das bundesweite Projekt WVS ist ein gemeinsames Vorhaben aller 16 Verbraucherzentralen. Aufgabe ist es, aktionsorientierte Informations- und Präventionsmaßnahmen zu entwickeln und umzusetzen. Im Jahr 2022 hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt insgesamt 70 Veranstaltungen durchgeführt und knapp 2.800 Verbraucher mit dem Informationsangeboten erreichen können.

Verbraucherschutz im Alltag

Durch das Projekt WVS wurden die Aktionen anlässlich des Weltverbrauchertages am 15. März unterstützt. Bei der Planung wurde darauf geachtet, dass die Kampagne, die unter dem Motto „Pass auf deine Mäuse auf“ stand, sichtbar und hörbar für die Verbraucher ist. Sichtbare Maßnahmen waren die Ground-Poster in den Hauptbahnhöfen in Magdeburg und Halle sowie die dazugehörigen Postkarten, die in den Beratungsstellen im Land auslagen. Mit einem vorproduzierten O-Ton, den die Hörfunk-Anstalten in ihren Programmen aufnehmen konnten, wurde die Kampagne rund um den Weltverbrauchertag hörbar. In der Woche vom 15. März 2022 wurden 24 Online-Vorträge unter anderem zu den Themen In-App-Käufen, Fake-Shops und

Inkasso bundesweit angeboten und durchgeführt. Dass die Kapazität der Vorträge nicht voll ausgelastet war, ist auch dem Umstand geschuldet, das kurz zuvor der Krieg in der Ukraine ausbrach und viele Verbraucher hinsichtlich der Zukunft verunsichert waren.

Vielen Verbrauchern sind die Cookie-Banner ein Dorn im Auge. Oftmals enthalten sie sehr viel Text, der zu- meist auch unverständlich ist. Wenn der Banner den Hinweis „alle Cookies ablehnen“ versteckt, dann wer- den die meisten Nutzer auf den hervorgehobenen But- ton „alles annehmen“ klicken. Welche Folgen dieser Klick für sie haben kann, wissen die wenigsten. Mit dem Klick haben sie eine Einwilligung für die Verarbei- tung unterschiedlicher erhobener personenbezogener Daten für eigene oder fremde Zwecke abgegeben. Um die Verbraucher für das Problem zu sensibilisieren, wur- de das Dark Patterns Spiel entwickelt. Hier wird der Nutzer mit den unterschiedlichsten Tricks konfrontiert, ohne dabei einen Nachteil zu erleiden.

Das Thema Nachhaltigkeit ist trotz aktueller Krisen oder gerade deshalb im Bereich Sharing Economy beliebt. Das Teilen von Gegenständen kann eine kos- tengünstige Alternative zum Neukauf sein. Zeitgleich birgt das Teilen rechtliche Probleme. Auf der Landing- page Sharing Economy können sich interessierte Ver- braucher rund um das Thema informieren.

Eine Herausforderung für das Projekt WVS ist, die erstellten Materialien, ob in digitaler oder haptischer Form an die konkrete Zielgruppe zu bringen. Vor al- lem die jüngeren Verbraucher informieren sich selte- ner vorab. Deshalb werden im Rahmen des Projektes WVS regelmäßig neue Formate ausprobiert. Im Jahr 2022 wurde eine Podcast-Werbung zu unserer Legal-



Tech-Anwendung Umzugs-Checkliste geschaltet. Ziel dieser Podcast-Werbung war es, vor allem die jüngere Zielgruppe auf die Arbeit der Verbraucherzentralen aufmerksam zu machen.

Zum Schwerpunkt „Verbraucherschutz im Alltag“ hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt 22 Online- und Präsenz-Veranstaltungen durchgeführt. Den überwiegenden Teil der 809 Teilnehmer konnte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt während ihrer Sommertour durchs Land erreichen.

Selbstbestimmtes Leben und Vorsorge

Ein Pflegefall kann plötzlich, zum Beispiel wegen eines Unfalls oder durch einen schleichenden Krankheitsverlauf auftreten. Oft übernehmen Angehörige die Pflege. Sie stehen vor der Herausforderung ihr Leben mit der neuen Situation zu vereinbaren. Um die pflegenden Angehörigen zu entlasten, gibt es verschiedene Möglichkeiten der Unterstützung.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat im Jahr 2022 zusammen mit der Verbraucherzentrale Hessen federführend die Legal-Tech-Anwendungen zur Erstellung einer Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung umgesetzt. Im Jahr zuvor ist das erfolgreiche Online-Tool zur Erstellung einer Patientenverfügung veröffentlicht worden. In der Auswertung dieses Tools gab es vermehrt die Rückmeldung von Verbrauchern, ein entsprechendes Tool für die Erstellung einer Vorsorgevollmacht nutzen zu können. Wie zuvor hat das Projekt WVS mit Erlaubnis des Bundesministeriums der Justiz (BMJ) bestehende Formulare genutzt und für das Online-Tool angepasst. Zu Beginn der Anwendung werden die Begriffe Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung erläutert,

die Verbraucher können dann wählen, welches Vorsorgedokument sie erstellen wollen. Besonders bei der Vorsorgevollmacht wird eindringlich darauf hingewiesen, dass ein uneingeschränktes Vertrauensverhältnis zwischen Vollmachtgeber und Bevollmächtigten erforderlich ist, um einen Missbrauch der Vorsorgevollmacht zu minimieren. Auch diese Online-Anwendungen wurden so konzipiert, dass auf den einzelnen Seiten aufklappbare Erklär-Texte zu finden sind, um die Verbraucher an der richtigen Stelle zu informieren. Die Online-Tools wurden am 8. September 2022 veröffentlicht und konnten in der Woche der Vorsorge aktiv beworben werden.

Mit dem Give-Away Kugelschreiber wurde das Online-Angebot und bereits in der Vergangenheit erarbeitete Materialien, wie dem Vorsorgeordner und dem Notfallkärtchen, ergänzt. Mit dem Aufdruck „ausfüllen, ausdrucken und unterschreiben“ werden die Verbraucher auf den Internetauftritt der Verbraucherzentralen und die Online-Tools zu den Vorsorgedokumenten hingewiesen. Im Rahmen von Vorträgen zu den Themen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung werden die Kugelschreiber mitgegeben.

Die im Jahr 2021 erstmals durchgeführte und erfolgreiche Woche der Vorsorge wurde im Jahr 2022 fortgesetzt. Sie fand vom 07.11. bis zum 11.11.2022 statt. Verbraucher konnten sich auf einer Landingpage über die Vorträge informieren und sich anmelden. Neben den Themen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung und Digitale Vorsorge und Nachlass wurde das Thema Digitale Assistenzsysteme neu aufgenommen. Insgesamt wurden 29 Vorträge angeboten. Knapp 1.700 Verbraucher haben an den Online-Vorträgen teilgenommen.



Insgesamt hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt 19 Vorträge und Informationsstände zusammen mit Netzwerkpartnern, wie zum Beispiel den Kreisvolkshochschulen und regionalen Organisationen veranstaltet. Besucht haben 1.317 Verbraucher diese Veranstaltungen.

Verbraucherschutz für Eltern und Kinder

Im Berichtszeitraum 2022 wurde das Tangram-Puzzle „Money Challenge“ entwickelt, welches als inaktives Unterrichtsmaterial eingesetzt wird, wie zum Beispiel bei der Schüler-Bank-Tour. Ein wesentlicher Bestandteil der Bank-Tour ist die Budgetplanung. Mit dem Tangram-Puzzle wird veranschaulicht, wie teuer unser Leben ist und wie schnell es zu einer Verschuldung kommen kann. Umso wichtiger ist es, zu wissen wie hoch das individuelle Budget ist, um nicht in die Schuldenfalle zu geraten.

In den letzten drei Jahren musste sich die Verbraucherzentrale auf Grund der Einschränkungen immer mehr mit digitalen Anwendungen in allen Lebensbereichen auseinandersetzen. Dies wurde zum Anlass genommen, um die beliebte Schüler-Bank-Tour zu aktualisieren. Neben den klassischen Themen wie der Eröffnung eines Girokontos und ausfüllen einer Überweisung, werden zukünftig verstärkt digitale Anwendungen, wie zum Beispiel Multi-Banking-Apps oder Krypto-Währungen wie dem Bitcoin erklärt. Vor allem bei den Krypto-Währungen werden die Gefahren solcher Währungen dargestellt.

Der im Berichtsjahr erstellte Vortrag „Erste eigene Wohnung“ wurde im Rahmen einer Online-Veranstaltung zusammen mit dem Internationalen Bund (IB), freier Träger der Jugend-, Sozial- und Bildungsarbeit e.V. durchgeführt. Die Teilnehmer waren zwischen 16 und 25 Jahren alt und leben teilweise bei ihren Eltern oder in einer Wohngemeinschaft mit Gleichaltrigen. In der Veranstaltung haben die Teilnehmenden, die bereits aus dem Elternhaus ausgezogen sind, von ihren Erfahrungen berichtet und diese an die anderen Teilnehmer weitergeben können.

Die aktuelle Inflation spüren auch die Studierenden. Die Anzahl der Sozialberatungen beim Studentenwerk Halle haben im Jahr 2022 zugenommen. Das Studentenwerk Halle und die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt haben dies zum Anlass genommen, um im Wintersemester 2022/23 eine Online-Vortragsreihe mit dem

Schwerpunkt „Kostenfallen vermeiden“ durchzuführen. Im Berichtszeitraum 2022 hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in 29 Veranstaltungen 633 vor allem jüngere Verbraucher über ihre Verbraucherrechte und zu Finanzen informiert.

MARKTBEOBSACHTUNG – GEMEINSAM VERBRAUCHERRECHTE STÄRKEN

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ist fest integriert in der Marktbeobachtung. Grundlage dafür bilden Daten aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen der einzelnen Bundesländer und dem Beschwerdepostfach, in dem Verbraucher ihre Ärgernisse und Beschwerden über die Homepage einspeisen können. Die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband (vzbv) warnen mit systemisch festgestellten Sachverhalten Verbraucher und stärken damit den Verbraucherschutz.

Die Marktbeobachtung informiert über wiederkehrende und weitreichende Probleme mit Produkten, Dienstleistungen oder Anbietern und gibt Tipps, wie man sich davor schützen kann. Die Schwerpunkte lagen im Berichtszeitraum auf den Themen Digitales, Energie und Finanzen. Die Arbeitsweise der Marktbeobachtung folgt dem Prinzip „Erkennen – Informieren – Handeln“. **Erkennen:** Die Marktbeobachtung analysiert eingegangene Beschwerden. Über Aufrufe bzw. Umfragen zu konkreten Themen sucht sie weitere Hinweise von Verbrauchern. So können sich wiederholende Probleme mit Anbietern, Produkten oder Dienstleistungen zeitnah erkannt werden.

Informieren: Häufige Verbraucherprobleme veröffentlicht die Marktbeobachtung. Diese Warnungen weisen auf unlautere Marktmaschen hin und bieten Handlungshilfen, um die eigenen Rechte zu schützen. Außerdem werden Behörden, Politik und andere Institutionen informiert.

Handeln: Mit den Ergebnissen aus der Marktbeobachtung kann der vzbv

Verbraucherinteressen politisch vertreten. In einigen Fällen können

Musterfeststellungsklagen Verbrauchern zu ihrem Recht verhelfen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bearbeitete im Jahr 2022 über 830 Auffälligkeiten aus den Bereichen Digitales, Energie und Finanzen und leitete diese in das Frühwarnnetzwerk weiter.

Die Arbeitsschwerpunkte lagen im Bereich Digitales in zahlreichen Beschwerden über den Online-Handel, untergeschobene Verträge im Telekommunikationsbereich sowie der nicht gesetzeskonformen Umsetzung des Kündigungsbuttons im Online-Bereich.

Im Marktbeobachtungsbereich Finanzen wurden zahlreiche Informationen zu den Prämiensparverträgen, deren Kündigungen sowie der fehlerhaft vorgenommenen Zinsanpassung der jeweiligen Banken und Sparkassen weitergeleitet. Hauptaugenmerk liegt nach wie vor auch im Versicherungsbereich insbesondere bei Riester-Versicherungen. Zahlreiche Fälle wurden zu unseriösen Handelsplattformen sowie Phishing-Attacken im Online-Banking gemeldet.

Die Marktbeobachtung im Bereich Energie wurde auf Grund der anhaltenden Energiepreiskrise und deren Auswirkungen mit zahlreichen Problemfällen konfrontiert. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt meldete allein 398 Fälle in das Frühwarnnetzwerk Energie. Dabei handelte es sich um enorme Preiserhöhungen im Strom- und Gasbereich; Anbieter kündigten die Strom- und Gasverträge oder es wurden einseitig die Allgemeinen Geschäftsbedingungen geändert bzw. vereinbarte Preisgarantien nicht eingehalten. Der Energiemarkt war und ist geprägt von Unsicherheiten in der Preisentwicklung, in der Beschaffung der Energien auf Grund des Russland-Embargos und der damit notwendigen Neuorientierung sowie Neuausrichtung auf dem weltweiten Energiemarkt.

Marktbeobachtung Digitales

Der Online-Handel verstärkte sich zusehends während der Covid-19-Pandemie und dieser Trend hält weiter an. Der Marktbeobachtung werden immer wieder Beschwerden in diesem Bereich gemeldet: eine Widerrufsmöglichkeit ist nicht gegeben, Rücksendeadressen sind nicht vorhanden, der Verbraucher muss ein Rücksendecoupon beantragen, welches nicht gesendet wird oder aber die Rücksendeadresse liegt im nichteuropäischen Ausland, wobei die Kosten der Rücksendung den Wert der Ware überschreiten. Häufig werden dann auch von den Anbietern Rabatte angeboten, um die Rücksendung der Ware zu forcieren. Die Zahl der Fake-Anbieter nimmt weiter zu; die Webseiten werden immer besser aufgestellt, so dass der Verbraucher den Fake nicht bzw. kaum erkennen kann. Die Verbraucher zahlen im Voraus, so dass das Geld weg ist. Hier hilft Aufklärung und Information durch einen eingerichte-

ten Fakeshop-Finder. Auch neue Betrugsmaschen sind im Onlinehandel erkennbar. Verbraucher beschwerten sich über Falschliefereien nach der Bestellung von teuren Elektronikprodukten auf der Amazon-Plattform. Sie erhalten beispielsweise anstelle eines Smartphones oder Tablets ein Katzenshampoo, ein Gurkenglas oder Buntstifte. Beanstanden Sie die Falschlieferei, so verlangt Amazon in der Regel, dass sie die „richtige“ bestellte Ware zurückschicken. Erst dann soll der Kaufpreis erstattet oder die Ware erneut geliefert werden. Da die bestellte Ware aber nie angekommen ist, können sie diese nicht zurückschicken und erhalten auch den Kaufpreis nicht zurück. In diesen Fällen hat sich die Marktbeobachtung erfolgreich eingesetzt.

Im Jahr 2022 sind bei den Verbraucherzentralen immer wieder Beschwerden zu untergeschobenen Verträgen im Telekommunikationsbereich eingegangen. Die 1N Telecom versendete Werbebriefe, aufgrund der Namensähnlichkeit zur Deutschen Telekom nahmen Verbraucher teils an, es handele sich lediglich um eine Änderung des laufenden Vertrags mit ihrem bisherigen Anbieter und unterschrieben die beigelegten Dokumente. Der vzbv sowie die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg haben die 1N Telecom verklagt und vor Gericht erwirkt, dass die 1N Telecom bestimmte Klauseln nicht mehr verwenden darf.

Seit Juli 2022 müssen Unternehmen auch eine Online-Kündigung ermöglichen. Zahlreiche Verstöße konnten durch die Meldungen an die Marktbeobachtung geahndet werden. So gab es Beschwerden von Verbrauchern, dass der Kündigungsbutton nicht vorhanden ist, nicht auf die Bestätigungsseite führte oder nicht eindeutig mit einer eindeutigen Formulierung „Jetzt kündigen“ beschriftet war.

Zahlreiche Verbraucherbeschwerden wurden der Marktbeobachtung in Sachen Dating-Portale gemeldet. Verträge mit Parship sind nach Ansicht des vzbv fristlos kündbar. Der Anbieter (PE Digital GmbH) lehnte dies ab. Der vzbv hält außerdem die automatische Verlängerung der Verträge für unzulässig. Nun klagt der vzbv gegen PE Digital.

Im Jahr 2022 wurde im Frühwarnnetzwerk eine Vielzahl von Beschwerden zu dem Ticketanbieter CTS Eventim AG & Co. KGaA mit Sitz in München gemeldet. Eventim hat bei abgesagten Veranstaltungen in vielen Fällen nicht den vollständigen Ticketpreis oder Gutscheine unter Wert erstattet. Dagegen klagt der vzbv nun mit einer Musterfeststellungsklage.

Marktbeobachtung Finanzen

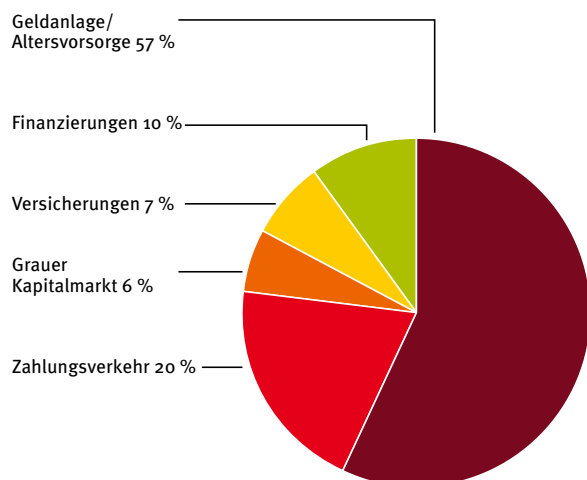
Differenzkontrakte (CFD), Devisenmarkt (Forex-Trading) und Kryptowährungen, immer wieder schildern Verbraucher ihre Erfahrungen mit unseriösen Trading-Plattformen. Im Internet ködern diese Plattformen die Verbraucher mit lukrativen Anlagegeschäften und satten Gewinnen. Anfänglich verzeichnen Anleger angeblich Erträge in ihren Depots, dann verwandeln sich diese aber schnell in Verluste. Die betrügerischen Anbieter reagieren dann meist nicht mehr auf Anfragen und verweigern die Auszahlung. Oft wurden die Verbraucher über Social-Media-Kanäle mit Werbung gelockt; es wird auf vermeintlich seriöse Seiten verlinkt und mit gefälschten Aussagen von Prominenten geworben. Die Marktbeobachtung ist hier im engen Kontakt mit der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), meldet neue Fälle, erkennt neue Maschen und kann zur Aufklärung beitragen. Die BaFin warnt vor Geschäften mit Handelsplattformen, die ohne Erlaubnis in Deutschland agieren. Ob Anbieter diese Zulassung haben, erfahren sie in der Unternehmensdatenbank der BaFin.

Musterfeststellungsklagen gegen Sparkassen in Sachsen-Anhalt wurden im Jahr 2022 aktiv durch die Marktbeobachtung begleitet. Seit den 1990er Jahren boten die Sparkassen dazu Verträge namens „S-Prämien sparen“ an. Nach Vertragsschluss, sollte nicht nur die regulären Zinsen gezahlt werden, sondern auch eine attraktive jährliche Prämie von bis zu 50 Prozent der in dem

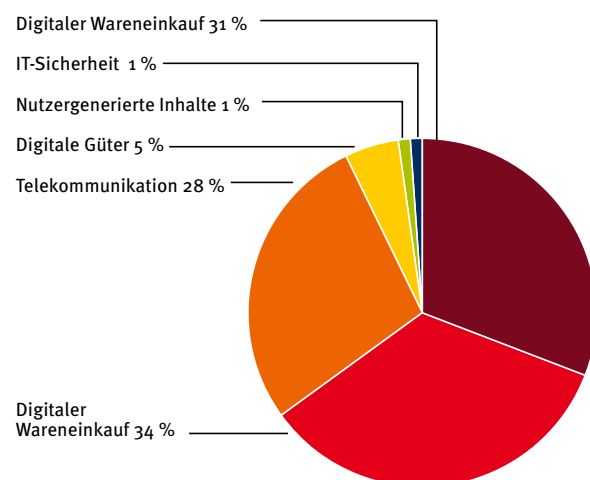
Jahr vorgenommenen Einzahlungen. Vor einigen Jahren begannen etliche Sparkassen, die Prämiensparverträge jedoch zu kündigen. Außerdem hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt festgestellt, dass die Sparkassen in zahlreichen Fällen mehrere tausend Euro zu wenig Zinsen gutgeschrieben haben. Hier soll Rechtssicherheit geschaffen werden. Der vzbv hat daher gegen Sparkassen in Sachsen-Anhalt Musterfeststellungsklagen eingereicht. Die Marktbeobachtung konnte in Sachsen-Anhalt erkennen, dass viele Verbraucher Angebote, sogenannte Vergleiche der Sparkassen erhalten haben, um vor gerichtlicher Klärung die Angelegenheiten abzuschließen.

Anbieter, denen die Einwilligung der Kunden zu ihren AGBs und dem damit verbundenen Preis- und Leistungsverzeichnis fehlte, versuchten mit viel Einfallsreichtum und Geschick an die Unterschriften bzw. Bestätigung zu kommen. So verwendete die Sparkasse Wittenberg Überweisungsträger, auf denen gedruckt war, dass mit der Unterschrift auf dem Überweisungsträger gleichzeitig die AGBs und das Preisverzeichnis anerkannt werden. Dieses Vorgehen wurde durch die Marktbeobachtung abgemahnt. Die Stadtparkasse Dessau hat derweil eine Unterlassungserklärung abgegeben. Da Verbraucher den AGBs und dem Preisverzeichnis nicht aktiv zugestimmt hatten, erklärte die Sparkasse den Kunden schriftlich, dass man keine Kündigung der Konten vornehmen wird aber die weitere Nutzung dessen als konkludente Zustimmung werten wird.

Marktbeobachtung Finanzen – Schwerpunkte



Marktbeobachtung Digitales – Schwerpunkte



Eine Analyse der Marktbeobachtung im Jahr 2022 zeigt, dass Verbraucher nicht ausreichend vor Zahlungsbetrug im Zahlungsverkehr geschützt sind. Betrüger kaufen online mit gestohlenen Kreditkartendaten ein, aber die Bank erstattet kein Geld: Verbraucher haben nach betrügerischen Zugriffen auf ihr Konto immer wieder Schwierigkeiten, ihre Rechte durchzusetzen. Dabei hätte die 2018 in Deutschland umgesetzte EU-Zahlungsdienste-Richtlinie PSD-2 die Verbraucherrechte bei nicht autorisierten Zahlungsvorgängen stärken sollen.

Marktbeobachtung Energie

Auf dem Strom- und Gasmarkt herrscht seit 2021 eine Ausnahmesituation. Im Jahr 2022 setzten sich enorme Preiserhöhungen, Kündigungen und Nichteinhaltung von Preisgarantien durch Anbieter bei Strom- und Gasverträgen fort. Aber auch Kunden mit Fernwärmeverträgen sind den Preiserhöhungen ausgesetzt. Öl- und Pelletheizungen, mit Flüssiggas betriebene Heizanlagen sowie noch vorhandene Kohleheizungen sind von dem Trend betroffen. So wurden zahlreiche Verstöße von Anbietern festgestellt; die vereinbarten Preisgarantien von 12 bzw. 24 Monaten wurden nicht eingehalten und Preiserhöhungen von Anbietern vorgenommen, ohne gesetzliche Regelungen von Ankündigungsfristen einzuhalten. Einige Unternehmen erhöhten monatlich vereinbarte Abschlagsbeträge, teilweise ohne Ankündigung oder erkennbaren Grund. Erst in späteren Abrechnungen erkannten betroffene Verbraucher, dass hier Preiser-

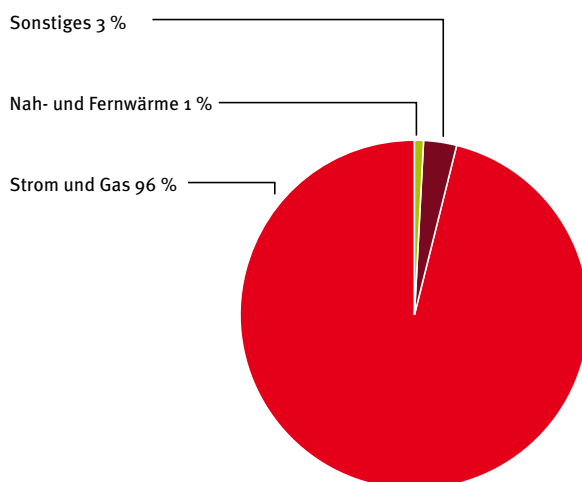
höhungen des Arbeitspreises vorgenommen worden. Durch die systematische Sammlung von Fällen konnten auffällige Vorgehensweisen von bestimmten Anbietern erkannt und Maßnahmen ergriffen werden.

So haben die Energielieferanten Primastrom und Voxenergie trotz Preisgarantien wiederholt massiv ihre Preise für Strom und Gas erhöht. Der vzbv hält dies für unzulässig und hat gegen die Unternehmen Klage eingereicht. Die Anbieter haben ihre Preise immer wieder eigenmächtig erhöht. Begonnen hat dies in der zweiten Jahreshälfte 2021 und setzte sich im Jahr 2022 fort. All diese Preiserhöhungen sind von der Klage erfasst. Soweit bisher bekannt ist, geht es vor allem um die 24-Monatstarife Prima Gas Bonus/Vox Gas Bonus und Prima Bonus Home/Vox Bonus Home. Mit der Klage soll verbindlich geklärt werden, dass Verbraucher für die Zeit der Belieferung durch Primastrom oder Voxenergie nur die vertraglich vereinbarten Preise zahlen müssen und nicht die Preise, die die Unternehmen eigenmächtig erhöht haben. Bei erfolgreichem Ausgang der Klagen können betroffene Kunden eine Abrechnung nach den vertraglich vereinbarten Preisen sowie die Erstattung bereits zu viel gezahlter Beträge verlangen. Auch Schadensersatz könnte eingefordert werden, wenn Verbraucher nach Aufkündigung ihres Vertrages bei ihrem neuen Anbieter höhere Kosten haben. Das gilt sowohl, wenn sie die Zahlung der von Primastrom oder Voxenergie erhöhten Preise verweigerten und daher fristlos gekündigt wurden als auch, wenn sie nach den Preiserhöhungsmitteilungen selbst außerordentlich gekündigt haben.

Im Jahr 2022 wurde durch die zahlreich gemeldeten Fälle im Frühwarnnetzwerk der Marktbeobachtung betreffend Primastrom und Voxenergie bereits durch die Bundesnetzagentur (BNetzA) ein Aufsichtsverfahren gegen die beiden Unternehmen geführt, weil diese nicht rechtzeitig vor Eintritt der Änderung über die neuen Preise informiert haben. Am 01.09.2022 verkündete die Behörde, sie habe die Unternehmen verpflichtet, die im Dezember 2021 gegenüber Haushaltskunden angekündigten Preiserhöhungen zurückzunehmen. Bei Missachtung drohe ihnen eine Strafe in Höhe von 100.000 Euro.

Viele Verbraucher haben auf Grund der anhaltenden Energiepreiskrise und der damit einhergehenden Preissteigerungen ihre Sonderverträge bei den Energielieferanten gekündigt und sind zum Grundversorger ihrer Region gewechselt. Einige Grundversorger haben die Kunden daraufhin in die Ersatzversorgung

Marktbeobachtung Energie – Schwerpunkte



eingruppiert, die seit Sommer 2022 in Ausnahmefällen höher als die eigentliche Grundversorgung sein kann. Der Gesetzgeber hat hier Klarheit geschaffen: die Ersatzversorgung von max. 3 Monaten als sogenannte „Notversorgung“ kann nur unter bestimmten Voraussetzungen vom Versorger festgelegt werden. Zahlreiche Meldungen über Verstöße wurden in das Frühwarnnetzwerk gemeldet und konnten somit gehandelt werden.

Für die Grundversorgung sehen Änderungen des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) seit dem 29. Juli 2022 vor, dass Tarifbedingungen und Preise nicht nach dem Zeitpunkt der Belieferung bzw. des Zustandekommens des Vertrags unterscheiden dürfen. Die Belieferung von Neukunden darf also nicht zu anderen Preisen als von Bestandskunden abgerechnet werden. Allerdings wurde den Grundversorgern eine Übergangsfrist eingeräumt. Somit sind Grundversorger erst bis spätestens zum 1. November 2022 verpflichtet gewesen, die Allgemeinen Bedingungen und Allgemeinen Preise ihrer Grundversorgungsverträge anzupassen und die Aufspaltung der Grundversorgungstarife zu beenden. So zahlten Kunden der GASAG AG in der Grund- oder Ersatzversorgung mit Gas vor dem 2. Dezember 2021 6,68 Cent pro Kilowattstunde. All jene Verbraucher, bei denen der Belieferungsbeginn zwischen dem 2. Dezember 2021 und dem 30. April 2022 lag, zahlten mehr als 18 Cent. Der Tarif für Bestandskunden blieb wesentlich günstiger. Davon betroffen sind zehntausende Verbraucher. Für sie kann sich der Preisunterschied schnell auf hunderte von Euro summieren und existenzbedrohend sein. Der vzbv hält das „Zweiklassensystem“ der GA-

SAG für unrechtmäßig und will mit der eingereichten Musterfeststellungsklage den Betroffenen helfen.

Meldungen im Frühwarnnetzwerk haben gezeigt, dass viele Anbieter zwischen Neukunden und Bestandskunden unterschieden haben.

Trotz vereinbarter Festpreise für Strom und Gas sollten für Verträge mit den Logos „extraenergie“ und „extra-grün“ die Preise erhöht werden. Die Beschwerden aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale wurden in das Frühwarnnetzwerk gemeldet. Beide Tarife enthielten Festpreise mit so genannten eingeschränkten Preisgarantien. Das bedeutet, dass lediglich Preisänderungen wegen gestiegener Steuern, Abgaben oder Umlagen zulässig sind – nicht aber wegen steigender Kosten für die Beschaffung von Energie.

Mit Beschluss des LG Düsseldorf darf der Anbieter keine Preiserhöhungen für Strom und Gas wegen steigender Beschaffungskosten auf dem Großhandelsmarkt mitteilen, wenn die Verträge eine Preisgarantie enthalten, die auch Beschaffungspreise umfasst. ExtraEnergie muss also weiterhin zu den vertraglich vereinbarten Preisen beliefern.

Probleme bereiten auch enorme Abschlagserhöhungen von einigen Anbietern, die dem Jahresverbrauch der Verbraucher in keiner Weise entsprechen. Mitunter nutzen Anbieter diese Taktik, um sich damit einen zinslosen Kredit zu verschaffen. Auch wurden zahlreiche Fälle gemeldet, in denen die Verbraucher zwar Abschlagserhöhungen ihrer Anbieter erhalten, eine tatsächlich vorliegende Preiserhöhung aber nicht rechtzeitig angekündigt wurde bzw. einfach verschwiegen wird.

HOTLINE PFLEGE-RECHTBERATUNG

Nach den Angaben des Statistischen Landesamtes Sachsen-Anhalt ist die Anzahl der Verbraucher, welche Leistungen aus der Pflegeversicherung abrufen können, im Land um 28,28 Prozent seit 2019 gestiegen. Ein Grund für diesen Anstieg ist die wachsende Zahl der älteren Menschen, denn die Altersstruktur hat erheblichen Einfluss auf die Entwicklung der Zahl

der Pflegbedürftigen. Es muss daher auch weiterhin mittel- und langfristig mit einer erheblich steigenden Zahl an Pflegebedürftigen in Sachsen-Anhalt gerechnet werden.

Zum 01.01.2022 trat das sogenannte Gesundheitsversorgungsweiterentwicklungsgesetz (GVWG) im vollen Umfang in Kraft. So konnten die Leistungen für Pfl-



gebedürftige weiterhin verbessert werden. Seit 2022 zahlt die Pflegeversicherung den Pflegebedürftigen, welche in einem Pflegeheim versorgt werden, einen Zuschlag zu dem nach Pflegegrad differenzierten Pauschalbetrag, um den Pflegeheimbewohner vor einer Überforderung durch steigende Pflegekosten zu schützen. Auch in der ambulanten Pflege erhöhte man die Sachleistungen um 5 Prozent, um die steigenden Kosten zu schmälern. Hinzu traten weitere Änderungen, Nachträge oder Ergänzungen zu einzelnen Gesetzen, die für Pflegebedürftige und deren Angehörige nicht immer leicht nachvollziehbar sind. Weitere Änderungen des Rechtsrahmens für die Pflege stehen 2023 bevor.

Angeichts dieser Situation wurde das Angebot der Verbraucherzentrale, pflegebedürftige Personen und ihre Angehörigen zu Fragen des Pflegerechts anbieter- und kostenträgerunabhängig zu beraten, in sehr großem Umfang genutzt. Im Jahr 2022 konnten über die Hotline Pflegerechtsberatung 2.128 Anrufe verzeichnet werden. Allen Anrufern wurde die dringend benötigte Unterstützung gewährt. Von den einzelnen durchgeführten Beratungen haben sich mehr als 35 zu einer aufwendigen außergerichtlichen Vertretung entwickelt. Der überwiegende Teil dieser außergerichtlichen Vertretungen konnte bereits zeitnah für den Verbraucher mit einem zufriedenstellenden Ergebnis beendet werden.

Der größte Beratungsbedarf an der „Hotline Pflegerechtsberatung“ war, wie in den Jahren zuvor, bei der stationären Pflege zum Thema Entgelterhöhung erkennbar. Ursächlich dafür war die Einführung der Tarifpflicht für die Altenpflege. Seit dem 01.09.2022 gilt für die Altenpflege auf Grundlage des GWVG, dass Pflege- und Betreuungspersonal nach Tarif zu entlohnen ist. Es mussten Lohnanpassungen vorgenommen werden, welche zu einer Veränderung der Berechnungsgrundlage der Heimplatzkosten führte. Diese wurden auf die Pflegebedürftigen umgelegt, was dazu führte, dass ein enormer Anstieg der Pflegeheimkosten im Land zu verzeichnen ist. Daraus resultierend kam es auch zu einem Anstieg des Beratungsbedarfs hinsichtlich der Leistung nach SGB XII – der Hilfe zur Pflege. Neben den Nachfragen, die die stationäre Pflege betreffen, wurden verstärkt Handlungsempfehlungen im Bereich der ambulanten Pflege nachgefragt. Fragen zum Entlastungsbetrag, Abrechnungsprobleme oder Vertragsprüfungen (insbesondere untergeschobene Verträge) spielten hier eine große Rolle. Im Fokus der Beratungen standen zudem vermehrt die Leistungen der Pflegekassen sowie die Begutachtung durch den medizinischen Dienst bei Antragsstellung auf einen Pflegegrad. Zudem war es der Verbraucherzentrale 2022 möglich, eine Stellungnahme zur geplanten Novellierung der Pflegebetreuungsverordnung gegenüber dem Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt einzureichen.



SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

VON KRISE ZU KRISE ...

Die Corona-Pandemie hat das Leben nachhaltig verändert. Während der ersten beiden Pandemie-Jahre hat die Beratungsstelle noch größtenteils telefonisch oder per Video beraten. Im Jahr 2022 konnten Termine in Präsenz angeboten werden und stießen auf großes Interesse. Die Menschen kamen nach der ersten Pandemiephase wieder in Aktivität und man merkte, dass viele Klienten die Problematik „Schulden“ während der Pandemie verdrängt hatten. Die Nachfrage in der Beratungsstelle war im Vergleich zum Vorjahr um 13 Prozent auf 608 Ratsuchende gestiegen. Die Gründe dafür sind vielfältig. Die entscheidenden Faktoren waren und sind der Jobverlust, eine gescheiterte Selbstständigkeit oder Mietschulden. Außerdem können auch persönliche Schicksalsschläge wie eine Trennung oder Scheidung ebenso ein Loch in die Haushaltskasse schlagen. Verschärft wird die Situation noch durch die aktuellen Entwicklungen. Die Folgen des seit dem 24. Februar 2022 herrschenden Ukraine-Krieges wirken sich aus, die dadurch ausgelösten Sanktionen haben zu erheblichen Preissteigerungen und Handelseinschränkungen geführt. Die steigenden Preise von Energie und Lebensmittel treffen Menschen aller Bevölkerungsschichten,

die in prekären Lebenssituationen aber am stärksten. Vielen Verbrauchern fehlen finanzielle Polster, um die stark erhöhten Preise begleichen zu können. Es ist zu erwarten, dass die Überschuldungszahlen in den nächsten Monaten steigen werden.

Im Berichtszeitraum wurden 473 laufende Vorgänge bearbeitet, davon in der sozialen Schuldnerberatung 206 sowie 267 im Rahmen der Insolvenzberatung. Außerdem wurden 35 Einmalberatungen unter anderem zur Regelinsolvenz durchgeführt. Zusätzlich waren 506 Beratungen zum Pfändungsschutzkonto nebst Erteilung der Bescheinigung über die Erhöhung der gesetzlichen Pfändungsfreibeträge zu verzeichnen.

Hinter diesen Statistiken stecken Menschen mit einer ganzen besonderen Lebensgeschichte. MDR AKTUELL erzählt eine dieser Geschichten im Podcast „Tabubruch“ über einen alleinerziehenden arbeitslosen Vater, der aus Scham lange nicht über seine Schulden sprechen und dem die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale helfen konnte. Es ist keines der normalen Interviews, sondern ein tiefreichendes Gespräch, das Barrieren abbaut und sehr hörenswert ist.

ENERGIEBERATUNG

Noch nie erfolgten im Energieprojekt so viele Beratungen wie im Jahr 2022. Dies ist der Arbeit der 20 Energieberater der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zu verdanken. Die hohe Beratungsnachfrage war eine unmittelbare Folge des Krieges in der Ukraine, die auch in Deutschland Ängste vor Energiemangel und unbezahlbar hohen Preisen ausgelöst hat. Im Jahr 2022 benötigten nicht wenige Ratsuchende nicht nur technische Hilfestellungen, sondern auch ein offenes Ohr für ihre Sorgen. Obwohl die persönliche Energieberatung in den Beratungsstellen und -stützpunkten Pandemie bedingt zu Beginn des Jahres noch zögerlich anlief, verdreifachte sie sich 2022 im Vergleich zum Vorjahr und überstieg damit sogar die Nachfrage aus den Jahren vor Corona. An den 37 Standorten des Landes wurden 1.522 Verbraucher nach vorheriger Terminvereinbarung persönlich beraten. Auch die Telefone standen nicht still – 2.009 Anfragen konnten telefonisch schnell und unkompliziert gelöst werden – weit über das Doppelte im Vergleich zu Jahren vor der Pandemie. Hierbei standen Fragen zu Förderprogrammen, Heizungstechnik, Photovoltaik und solarer Warmwasserbereitung im Vordergrund. Alternative Beratungsformen, wie die Online- aber auch Videoberatung wurden von den Verbrauchern stärker in Anspruch genommen, als je zuvor. Mit 590 Beratungen verdreifachte sich die Inanspruchnahme dieses Beratungsformates im Vergleich zum Vorjahr. Routiniert verlief die digitale Übermittlung der umfangreichen Unterlagen beispielsweise zur Prüfung der Heizkostenabrechnung seitens der Berater, aber auch der Ratsuchenden. Ein Viertel mehr Energie-Checks als im Vorjahr führten die Energieberater im Jahr 2022 bei den Verbrauchern durch, was manches Mal die Wartezeiten verlängerte. Bei den insgesamt 1.042 Vor-Ort-Besuchen der Energieberater drehten sich die meisten Fragen um das Thema Heizung und erneuerbare Energien, was in der Verdopplung der Nachfrage bei den Eignungs-Checks Heizung und Aufsuchende Photovoltaikberatung besonders deutlich wird. Die Bewerbung der Energieberatung auf Messen und Infoveranstaltungen konnte im Jahr 2022 nach fast 2 Jahren Pause wieder aufgenommen werden. Allerdings fanden in Sachsen-Anhalt nur 3 Messen und 20 kleinere Veranstaltungen unter



Beteiligung der Energieberatung statt. Hinzu kam die Zurückhaltung der Verbraucher beim Besuch größerer öffentlicher Veranstaltungen. Folglich wurde mit 125 Messeberatungen bei Weitem nicht das Niveau aus den Jahren vor der Corona-Pandemie erreicht.

Erfolgreich weiterentwickelt wurde das Angebot an Online-Vorträgen zu Energiethemen. Das breit gefächerte Themenspektrum zur Ansprache unterschiedlicher Zielgruppen, darunter Mieter, Hauseigentümer, private Vermieter und Bauherren, trug maßgeblich zu einer Vervierfachung der Teilnehmerzahl bei den über 100 Präsenz- und Online-Vorträgen bei. Insgesamt informierten sich darüber 3.146 Verbraucher unter anderem zu den Themen Optimierung des Heizungssystems, Moderne Heiztechnik, Erneuerbare Energien (Balkon-Solar, PV, Solarthermie) und Förderprogramme für die energetische Sanierung. Um der überwältigenden Beratungsnachfrage aus den Themenbereichen Energierecht, Energiesparen und Energieeffizienz zu begegnen, initiierten die Verbraucherrechts- und die Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in der zweiten Hälfte des Jahres eine zusätzliche Online-Vortragsreihe. Das dafür gewählte Format bot den Teilnehmern die Möglichkeit, im Anschluss an eine fachliche Präsentation individuelle Fragen zu stellen.

Im Zuge der Energiekrise gewannen auch Kooperationen des Energieprojekts mit verschiedensten Akteuren wieder stärker an Bedeutung. Die teils langjährige Zusammenarbeit mit Kommunen, darunter Halle, Dessau, Köthen, Wernigerode und Müheln wurde fortgeführt. Aufgrund der stark gestiegenen Nachfrage nach Energie-Checks war das von den Städten Halle und Wernigerode im Rahmen der Kooperation zur Verfügung gestellte Budget zur Übernahme des Eigenanteils der Verbraucherentgelte für Energie-Checks bereits vorfristig ausgeschöpft. In Wernigerode ermöglichte die Aufstockung dieser Finanzierung Einwohnern der Stadt, bis zum Jahresende alle Energie-Checks kostenlos in Anspruch nehmen zu können.

Gegenstand von Kooperationen war auch im Jahr 2022 die Beteiligung an Veranstaltungen und Prozessen zur nachhaltigen und klimagerechten Entwicklung von Kommunen, beispielsweise am Innovation Camp Science Meets Region zum Thema „Hitzeanpassung für (H)alle“ und den Energieteam-Treffen der Stadt Dessau-Roßlau. Darüber hinaus konnten bestehende Kooperationen zu weiteren Partnern, wie den Volkshochschulen der Landkreise und Kommunen, sowie Science2public - der Gesellschaft für Wissenschaftskommunikation mit der erfolgreichen Durchführung von Veranstaltungsreihen vertieft werden.

Im Jahr 2022 erreichten das Energieprojekt laufend neue Kooperationsanfragen. Großes Interesse an einer Zusammenarbeit bestand seitens sozialer Träger, Einrichtungen der Landeserwachsenenbildung, der Kulturstiftung des Bundes, Wohnungsgenossenschaften und dem Studentenwerk Halle mit Standorten in Merseburg, Köthen, Dessau und Halle. Alle einte der

Wunsch, Mitglieder, Mitarbeiter, Mieter, Studierende etc. über geeignete Maßnahmen zum Energiesparen, insbesondere in den Bereichen Wohnen und Arbeiten im Homeoffice zu informieren. Ziel war es, einerseits auf die durch den Ukrainekrieg entstandene Forderung nach Energieeinsparungen zu reagieren und andererseits den damit verbundenen teils hohen finanziellen Belastungen durch Energiepreiserhöhungen wirksam zu begegnen. Vermittelt wurden entsprechende Informationen überwiegend digital, auf Websites der Partner oder im Rahmen von Online-Vorträgen, die unter den Besuchern und Teilnehmern auf großes Interesse stießen.

Die regelmäßig herausgegebenen Pressemeldungen richteten sich an unterschiedliche Zielgruppen und umfassten ein breites Spektrum an aktuellen Themen. Schwerpunkte waren unter anderem geringinvestive Maßnahmen zum Energiesparen, Optimierung von Heizungsanlagen, Solarkraftwerke auf dem Balkon oder die Verwendung natürlicher Materialien und geeignete Strategien zur Gebäudedämmung. Aus Gründen des massiv gestiegenen Absatzes von Elektroheizungen als Alternative zum Heizen mit Gas, wurden diese in einer Pressemeldung kritisch hinterfragt.

Zusätzlich erreichten die Verbraucherzentrale ganzjährig Medienanfragen sowohl von regionalen, als auch von überregionalen Online- und Printmedien, sowie Funk- und Fernsehsendern. Fachlich kompetent beantworteten die Energieberater in einer Reihe von Interviews, Telefonforen, Fernsehbeiträgen etc. die Fragen von Redakteuren und Ratsuchenden.

LEBENSMITTEL

Das vom Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz des Landes Sachsen-Anhalt und dem Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) anteilig geförderte Projekt „Information der Verbraucher im Ernährungsbereich“ hat einen wesentlichen Schwerpunkt in der Aufklärungs- und Informationsarbeit auf Bundes- und Landesebene. Das bundesweite Projekt ist ein gemeinsames Vorhaben aller 16 Verbraucherzentralen. Schwerpunktthemen im Jahr 2022 waren Lebensmittelverschwendung, Nährwertkennzeichnung Nutri-Score und Nahrungsergänzungsmittel. Darüber hinaus wurden mit Landesmitteln insbesondere die Themen Lebensmittelwarnungen und -rückrufe und Lebensmittelkontaktmaterialien vertiefend bearbeitet und in Maßnahmen der Verbraucherinformation und -bildung in ganz Sachsen-Anhalt umgesetzt.

SEO-GEWINNER 2022: KLARTEXT NAHRUNGSERGÄNZUNG

Das im Jahr 2017 unter der Federführung der Verbraucherzentralen Sachsen-Anhalt und Hessen erstellte Portal „Klartext Nahrungsergänzung“ (www.klartext-nahrungsergaenzung.de) generiert weiter sehr hohe Zugriffszahlen von Verbrauchern. Seit dem Start sind 24 Millionen eindeutige Seitenzugriffe zu verzeichnen – ein Spiegel des hohen Interesses der Verbraucherschaft und der gesellschaftlichen Diskussion.

Die regelmäßige Arbeit am Portal mit häufigen Aktualisierungen hat darüber hinaus zu einer beeindruckenden Steigerung der Sichtbarkeit des Portals geführt. Tatsächlich zählt Klartext Nahrungsergänzung zu den SEO-Gewinnern 2022. Laut Systrix, einem Analyseprogramm für Webseitenrankings, rangiert Klartext auf Position 10 mit einer Steigerung der Sichtbarkeit von 375 Prozent. Für die prozentualen SEO-Gewinner hat Systrix den Mobile-Sichtbarkeitsindex (Messung der Suchergebnisse auf mobilen Geräten) von knapp 10 Millionen Domains von Anfang 2022 bis Anfang 2023 miteinander verglichen.

Die am häufigsten abgerufenen Artikel betrafen 2022 Einzelstoffe wie Magnesium, Vitamin D und B12 oder Omega3-Fettsäuren, aber auch bestimmte Anbieter bzw. Marken wie Fitline oder Lifeplus. Viele Verbraucher interessierte die Frage, was Nahrungsergän-

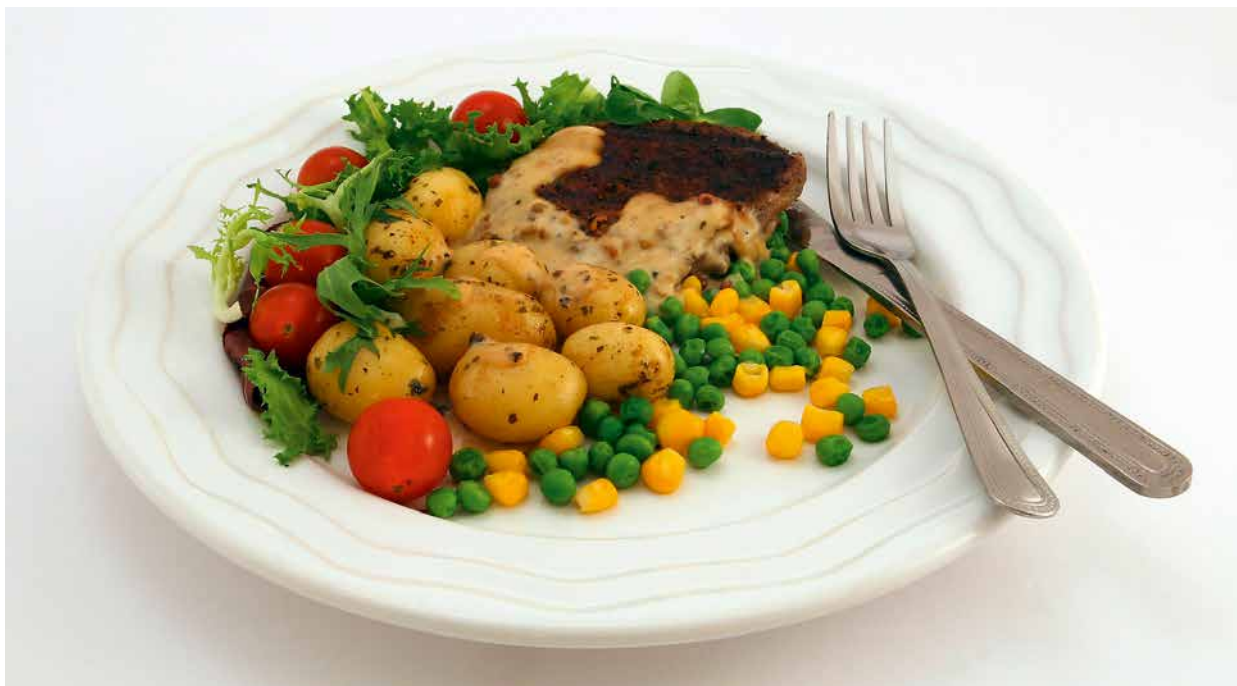


zungsmittel im Einsatz gegen Corona leisten können. Generell von sehr großem Interesse waren die Verbraucherwarnungen.

Es wurden Verbraucherbeschwerden/-anfragen beantwortet und interessante Fälle in die FAQs auf dem Portal veröffentlicht. Zahlreiche Verbraucherwarnungen und Medienbeiträge wurden neu aufgenommen. Darüber hinaus wurden bestehende Informationstexte wie „Lutein – Augenschutz oder Augenwischerei?“ oder zu neuartigen Lebensmitteln „Ist Algenöl eine pflanzliche Alternative für Omega-3-Fettsäuren?“ von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt aktualisiert. Neue Texte wurden beispielsweise zur Bestrahlung, zu Vitamin-D-Messungen als individuelle Gesundheitsleistungen, sowie nach Verbraucherbeschwerden auch zu einzelnen Produkten erstellt.

Irreführende oder unsichere Produkte aus Verbraucherbeschwerden oder aus der eigenen Marktbeobachtung werden entweder von den Verbraucherzentralen und dem vzbv selbst abgemahnt/rechtlich verfolgt oder an die zuständigen Ämter der Lebensmittelüberwachung gemeldet.

Das 5jährige Bestehen des Portals „Klartext Nahrungsergänzung“ wurde zum Anlass genommen, die Öffentlichkeit nochmals auf die Missstände am NEM-Markt und die dringend erforderliche Verbesserung der rechtlichen Regelungen aufmerksam zu machen. Dafür wurde auch eine beim Start des Portals 2016 durchgeführte forsa-Umfrage zu Verbraucherwissen und -einstellungen zu Nahrungsergänzungsmitteln wiederholt. Im Ergebnis war u.a. festzustellen, dass der Anteil der Verbraucher, die Nahrungsergänzungsmittel (NEM) im Internet gekauft haben, im Vergleich zu 2016 klar gestiegen ist. Hier finden sich auch am häufigsten Produkte mit Rechtsverstößen. Zum anderen untermauern



die Befragungsergebnisse die Forderungen der Verbraucherzentralen: Eine eindeutige Mehrheit spricht sich für eine behördliche Prüfung von Nahrungsergänzungsmitteln vor Markteintritt aus. Ein Viertel der Personen, die NEM verwenden, nehmen mehrere Produkte (Mehrfachverwender) ein. Dieses Ergebnis ist für die Sicherheitsbewertung im Rahmen der geforderten Höchstmengen-Festlegung für Vitamine und Mineralstoffe sowie die sonstigen eingesetzten Stoffe wichtig. Neben der regionalen Pressetätigkeit arbeitete die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zu verschiedenen Beiträgen von NDR und SWR Hintergrundinformationen zur unbefriedigenden Rechtslage bei Nahrungsergänzungsmitteln zu.

Zu diesem Thema fand Ende September 2022 auch ein Fachgespräch zwischen dem Fachreferat des BMEL, der Arbeitsgruppe Nahrungsergänzungsmittel der Verbraucherzentralen und dem vzbv statt. Darüber hinaus hat die Verbraucherzentrale im Oktober an einer Veranstaltung des Landes Baden-Württemberg bei der Europäischen Union zum Thema „Welche Regeln brauchen wir für gesundheitsbezogene Angaben zu pflanzlichen Stoffen in Lebensmitteln?“ teilgenommen und die Position der Verbraucherzentralen vertreten.

Im Ergebnis der Konsultation der EU-Kommission zur Regulierung des Wirkstoffs Monacolin K in Nahrungsergänzungsmitteln, in deren Rahmen die Ver-

braucherzentrale 2021 eine kritische Stellungnahme abgegeben hatten, hat sich 2022 eine Menge getan: eine neue Höchstmenge für Monacolin K in Nahrungsergänzungsmitteln, neue Warnhinweise, das Aus für den Health-Claim zum Cholesterin-Spiegel! Lücken im Verbraucherschutz bleiben dennoch.

LEBENSMITTELVERSCHWENDUNG STOPPEN

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligte sich im Jahr 2021 am bundesweiten Marktcheck „Obst und Gemüse im Einzelhandel – Qualitätsanforderungen und Lebensmittelverschwendung“. Die Ergebnisse wurden 2022 veröffentlicht. Zeitgleich veröffentlichte das Umweltbundesamt (UBA) in Abstimmung mit den Verbraucherzentralen seine Studie „Mehr Natürlichkeit im Obst- und Gemüsehandel – gut für Umwelt und Klima“. Tenor der Studien: übergesetzliche Vorgaben des Handels können Umwelt und Klima zusätzlich belasten. Die Verbraucherzentralen vertieften das Thema Vermarktungsnormen und Handelsklassen von Obst und Gemüse in einer Weiterbildung durch die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE). Das Problem liegt nicht in den EU-Vermarktungsnormen, sondern in der Tatsache, dass der Handel die darin enthaltenen Toleranzen nicht nutzt, sondern gar keine Toleranzen gewährt, zum Teil eigene höhere Standards setzt. Diese

strikten zusätzlichen Ansprüche des Handels können die Vermarktung von landwirtschaftlichen Erzeugnissen erschweren oder gar verhindern. Kommen diese Erzeugnisse gar nicht erst in den Handel, entstehen vermeidbare Lebensmittelverluste im Erzeugerbereich. 2022 wurde ein Online-Marktcheck in der Gastronomie anhand der Speisekarten von 150 Restaurants durchgeführt, wobei speziell die Portionsgrößen und die Möglichkeit der Mitnahme von Speiseresten betrachtet wurden. Dabei wurde festgestellt, dass die Forderungen des Dialogforums Außer-Haus-Verpflegung, wie die Möglichkeit kleinere Portionen wählen zu können oder verstärkt die Mitnahmemöglichkeit von Tellerresten anzubieten, bisher nur ungenügend umgesetzt wurden. Die Ergebnisse wurden im Februar dieses Jahres veröffentlicht.

Im August 2022 wurde i.R. der Gemeinschaftsaktion eine repräsentative online-Befragung beim Marktforschungsinstitut forsa GmbH beauftragt. Erfragt wurde die Einstellung der Verbraucher zum Mitnehmen von Tellerresten aus dem Restaurant. Die Ergebnisse sind in den o.g. Bericht mit eingeflossen. Nur knapp die Hälfte der 2.027 Befragten gab an, Tellerreste nach dem Restaurantbesuch regelmäßig mitzunehmen, darunter überwiegend unter 30-Jährige und Haushalte mit 4 oder mehr Personen. Wer keine Reste mitnimmt, hat dafür unterschiedliche Gründe: 20 Prozent der Befragten ist es unangenehm, um die Mitnahme zu bitten. Genau hier sind Anreize von Seiten der Restaurants, ob mündlich oder schriftlich, sinnvoll. Denn die Hälfte der Befragten, die nur selten oder nie Reste mitnimmt, würde sich durch einen Hinweis zur Restemithnahme ermutigt fühlen. Für die Website der Verbraucherzentrale wurde eine Landingpage zum Thema „Genießen statt wegwerfen: Lebensmittelverschwendung stoppen“ erstellt.

Zu den Landtagsdrucksachen 8/1145 und 8/1173 „Lebensmittelverschwendung stoppen“ nahm die Verbraucherzentrale ausführlich Stellung und positionierte sich u.a. zur Bedeutung des Mindesthaltbarkeitsdatums, zu Handelsklassen von Obst und Gemüse sowie zur rechtlichen Einschätzung des Containers. Für eine Fachveranstaltung im Landesamt für Umweltschutz Sachsen-Anhalt bereitete die Verbraucherzentrale einen Gastvortrag mit dem Titel „Lebensmittelverluste an der Schnittstelle zwischen Handel und Verbraucher“ vor und konnte ihn im Zuge der Vorstellung der Abfallbilanz des Landes Sachsen-Anhalt am 9. Dezember 2022 in Präsenz halten.

Im Rahmen der bundesweiten Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“ hat die Verbraucherzentrale beim Bioabendmarkt in Halle Verbraucher an einem Infostand auf das Thema aufmerksam gemacht. Darüber hinaus werden Vorträge und Seminare für Verbraucher und Multiplikatoren angeboten (als spezieller Vortrag zum Thema Lebensmittelverschwendung und als Teilthema in Vorträgen zur Lebensmittelkennzeichnung oder zur Lebensmittelhygiene).

NUTRI-SCORE – NÄHRWERTKENNZEICHNUNG IN DER DISKUSSION

Im Rahmen der bundesweiten Gemeinschaftsaktion wurde ein Marktcheck zur Nutzung des Nutri-Scores durchgeführt, der die Anwendung in einzelnen Warengruppen und Veränderungen hinsichtlich der Rezepturen im Vergleich zum PreCheck vom Vorjahr erfassen sollte. 579 von 1.451 Produkten (40 Prozent) trugen einen Nutri-Score und damit weniger als die Hälfte der untersuchten Lebensmittel. Mit 118 von 169 Produkten (70 Prozent) waren Fertigpizzen am häufigsten mit dem Nutri-Score gekennzeichnet. Am seltensten war der Nutri-Score bei Cerealien und Milchprodukten mit einem Anteil von jeweils 28 Prozent zu finden. Im Ergebnis wurden einige Hersteller, bei denen Zweifel an der Richtigkeit der Nutri-Score-Berechnung bestanden, um Stellungnahme gebeten. Außerdem wurden die zuständigen Behörden der Lebensmittelüberwachung (LMÜ) angefragt, ob und ggf. wie der Nutri-Score von Lebensmitteln hinsichtlich eines Irreführungspotentials geprüft wird. Ergebnis: Die Kontrolle des Nutri-Scores erfolgt deutschlandweit sehr uneinheitlich. Nur drei Bundesländer zählen die Kontrolle des Nutri-Scores zu ihren hoheitlichen Aufgaben, fünf überprüfen die Angaben hingegen nicht. In einem Punkt waren sich die Lebensmittelkontrollbehörden einig: Der Nutri-Score von Lebensmitteln kann anhand der europäischen Kennzeichnungsvorschriften in den meisten Fällen nur abgeschätzt werden, wesentliche Daten für die Berechnung müssten beim Hersteller abgefragt werden. Zur Überprüfung, ob Unternehmen die Nährwertkennzeichnung regelkonform einsetzen, wurde inzwischen das Unternehmen RAL, das u.a. auch für staatliche Siegel wie den Blauen Engel Aufgaben bei der Lizenzvergabe, Marktüberwachung und Missbrauchsverfolgung übernimmt, vom BMEL beauftragt. Es bleibt abzuwarten, welche Form der erweiterten Nährwertkennzeichnung auf der Frontseite der Lebens-

mittelverpackung von der EU-Kommission favorisiert wird. Im Rahmen der Farm to Fork-Strategie hat die EU-Kommission angekündigt, einen Legislativvorschlag für ein einheitliches, verpflichtendes Nährwertkennzeichnungsmodell Ende 2022 vorzulegen. Im Vorfeld führt sie eine Folgenabschätzung durch, wobei sie verschiedene Arten von erweiterten Nährwertkennzeichnungen anhand von bereits innerhalb der EU verwendeten Modellen untersucht (u.a. das italienische Nutrinform-Modell, die britische Nährwertampel, das skandinavische "Keyhole"-Modell oder den französischen Nutri-Score).

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat in der Arbeit mit Verbrauchern festgestellt, dass der Nutri-Score von Verbrauchern nicht bzw. falsch verstanden wird. Die farbige Kennzeichnung des Labels mit Ampelfarben und die Kommunikation „grün ist gleich gesund“ kann in die Irre führen. Zum einen können Lebensmittel lediglich innerhalb einer Produktgruppe verglichen werden. Zum anderen handelt es sich bei den gelabelten Produkten i.d.R. um hoch verarbeitete Lebensmittel. Viele Studien weisen auf gesundheitliche Risiken hin, die mit einem höheren Verzehr stark verarbeiteter Lebensmittel assoziiert sind. Die bei der Reduktion von Zucker, Fett und Salz eingesetzten Ersatzstoffe können zudem problematisch sein, was aber im Bewertungsalgorithmus nicht berücksichtigt wird. So gibt es keine wissenschaftlichen Nachweise, dass die als Ersatz für Zucker eingesetzten Süßstoffe zur Reduktion von Übergewicht beitragen können und zum anderen sind bestimmte Zusatzstoffe wie Emulgatoren und Verdickungsmittel auch gesundheitlich umstritten. Hier besteht dringender Klärungsbedarf.

Für Verbraucher wurden Informationsmaterialien erstellt, deren Erarbeitung die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt kritisch begleitete. Diese sollen auf Messen und Aktionsständen eingesetzt werden und den Verbrauchern die Einordnung des Nutri-Scores erleichtern (Der Nutri-Score ist kein Gesundheitslabel, Verarbeitungsgrad der Produkte und ggf. verwendete Ersatzstoffe und Zusatzstoffe werden nicht erfasst).

LEBENSMITTELWARNUNGEN UND -RÜCKRUF

Listerien in Rohmilchkäse, Salmonellen in Süßigkeiten für Kinder oder Ethylenoxid in Eiscreme – die Häufigkeit der Lebensmittelwarnungen und -rückrufe nimmt zu. Doch mangelt es Verbrauchern oft an leicht

zugänglichen Informationen und Transparenz seitens der Hersteller. Es hat sich gezeigt, dass hier weiterhin Aufklärungsbedarf besteht. Daraufhin hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt die rechtliche Situation von Lebensmittelwarnungen und -rückrufen verbraucherfreundlich in einem FAQ aufgearbeitet. Dabei werden relevante Fragen beantwortet:

- Wo finden Verbraucher Informationen über aktuelle Rückrufe?
- Was ist lebensmittelwarnungen.de?
- Wann muss ein Lebensmittel zurückgerufen werden?
- Welche Behörde ist zuständig?
- Wann haben Verbraucher Anspruch auf Ersatz des Lebensmittels?

Eine Zusammenstellung dieser und weiterer häufig gestellter Fragen wurden gemeinsam mit einer Pressemitteilung zu einem aktuellen, deutschlandweiten Lebensmittelrückruf auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt veröffentlicht.

LEBENSMITTELKONTAKTMATERIALIEN

In den letzten Jahren drängen nicht zuletzt aufgrund des EU-Plastik-Verbots vom Juli 2021 immer mehr „Alternativen“ zu erdölbasierten Kunststoffen auf den Markt. Seitens der Hersteller werden diese für den Kontakt mit Lebensmitteln vorgesehenen Materialien auf Basis von z. B. Milchsäure oder Stärke mit Werbeclaims wie „auf der Basis nachwachsender Rohstoffe“, „biologisch abbaubar“ oder „kompostierbar“ massiv beworben. Einerseits wird so versucht bewusste Kaufentscheidungen von Verbrauchern zu beeinflussen, andererseits drängen sich Fragen zur Richtigkeit der gemachten Angaben auf. Im Beratungsalltag unserer Mitarbeiter wird diese Problematik vermehrt nachgefragt und zeigt die Aktualität des Themas „Greenwashing“.

Aus diesem Grund wurde der Flyer „Lebensmittelverpackungen aus Kunststoff – Schön verpackt – um welchem Preis?“ von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt federführend überarbeitet und aktualisiert und für die übrigen Verbraucherzentralen als Druckvorlage zur Verfügung gestellt. Es wurde ein Kapitel zu Biokunststoffen hinzugefügt, dessen Inhalt über die Vor- und Nachteile der neuen Materialien und deren Werbeslogans aufklärt. Darüber hinaus wurden die Empfehlungen zu Weichmachern, Druckfarben, potenziell enthaltenen Schadstoffen und der riskanten Weiternutzung von Lebensmittelverpackungen überarbeitet. Verbrau-



cher werden so für die verschiedenen Vor- und Nachteile sensibilisiert und der richtige Umgang mit Lebensmittelkontaktmaterialien sowie das bewusste Einkaufsverhalten im Sinne des gesundheitlichen Verbraucherschutzes gefördert.

VERBRAUCHERBERATUNG, -BILDUNG UND -INFORMATION IM LEBENSMITTELBEREICH

Der Beginn des Jahres 2022 war weiterhin durch die Corona-Pandemie geprägt. Deshalb konnten verschiedene Veranstaltungsformate nur erschwert oder gar nicht durchgeführt werden. Mit der Lockerung der Einschränkungen im Frühjahr änderten sich jedoch auch die Bedingungen für die Durchführung von Workshops und Vorträgen. Daher sind die Veranstaltungszahlen im Jahr 2022 im Vergleich zum Vorjahr wieder deutlich gestiegen. Insgesamt konnten 167 Verbraucherinformations- und -bildungsveranstaltungen durchgeführt werden. Bei 39 Veranstaltungen im Land war die Verbraucherzentrale 2022 mit Informationsständen vor Ort (im

Jahr 2021: 27). Für die inzwischen alljährlich durchgeführte Info-Tour in zahlreichen Städten Sachsens-Anhalts wurde das Thema „Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln“ aufgearbeitet und Marketingtricks bei Lebensmitteln unter die Lupe genommen. In 9 Städten (Naumburg, Eisleben, Köthen, Bernburg, Wittenberg, Halle, Aschersleben und Stendal und Salzwedel) wurde das Thema präsentiert und traf auf reges Interesse. Darüber hinaus wurden irreführende Aspekte bei Regional- und Herkunftskennzeichnung sowie dazugehörige gesetzliche Regelungen verbrauchergerecht aufbereitet und die erarbeiteten Aktionsmaterialien Verbrauchern bei insgesamt 11 Veranstaltungen auf Bauernmärkten sowie auf dem Landeserntedankfest in Magdeburg und dem Historischen Erntefest in Bernburg-Strenzfeld vorgestellt. Hervorzuheben ist die Teilnahme am Wissenschaftsmarkt beim Silbersalz-Festival in Halle, der auch 2022 wieder erfolgreich von der Science2public – Gesellschaft für Wissenschaftskommunikation e.V. organisiert wurde.

Ein weiteres Highlight war die Messe „Aktiv im Burgenlandkreis“, bei der das Thema Vitamin D-angereicherte Lebensmittel großes Interesse hervorrief.

Gestiegen ist auch die Zahl der Präsenz-Vorträge und -Workshops. Insgesamt fanden 33 Vorträge statt, zum Beispiel in Selbsthilfegruppen oder Seniorenvereinen. Besonders nachgefragt waren die Themen „Einkaufsfalle Supermarkt“ und „Lebensmittelwissen für Senioren“, welche vor allem im Rahmen von Seniorenveranstaltungen angeboten wurden. Auch Vorträge zu Kinderlebensmitteln, Lebensmittelkennzeichnung allgemein und Lebensmittelkontaktmaterialien waren sehr gefragt. Zudem wurden 10 Online-Vorträge, u.a. zu den Themen „Einkaufsfalle Supermarkt“, „Lebensmittelkontaktmaterialien“ und „Lebensmittel im Gesundheitsmarkt“ angeboten. Im Jahr 2022 fiel die Internationale Grüne Woche pandemiebedingt aus, sodass ersatzweise vom 24. bis 28. Januar eine Digitale Verbraucherinformationswoche angeboten wurde. Die hierfür konzipierte Landingpage wurde erneut freigeschaltet und lotste die Verbraucher zu den verschiedenen Angeboten zum Lesen und Hören (Podcasts) sowie mehr als 30 kostenlosen Online-Vorträgen, von denen die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zwei zu den Themen „Marketing für Kinderlebensmittel“ und „Gesundheitswerbung“ durchgeführt hat.

Fast verdoppelt hat sich die Anzahl der Workshops in Schulen. Am beliebtesten waren die Themen Trendgetränke (Workshop „Mach-Bar-Tour“), Fairer Handel

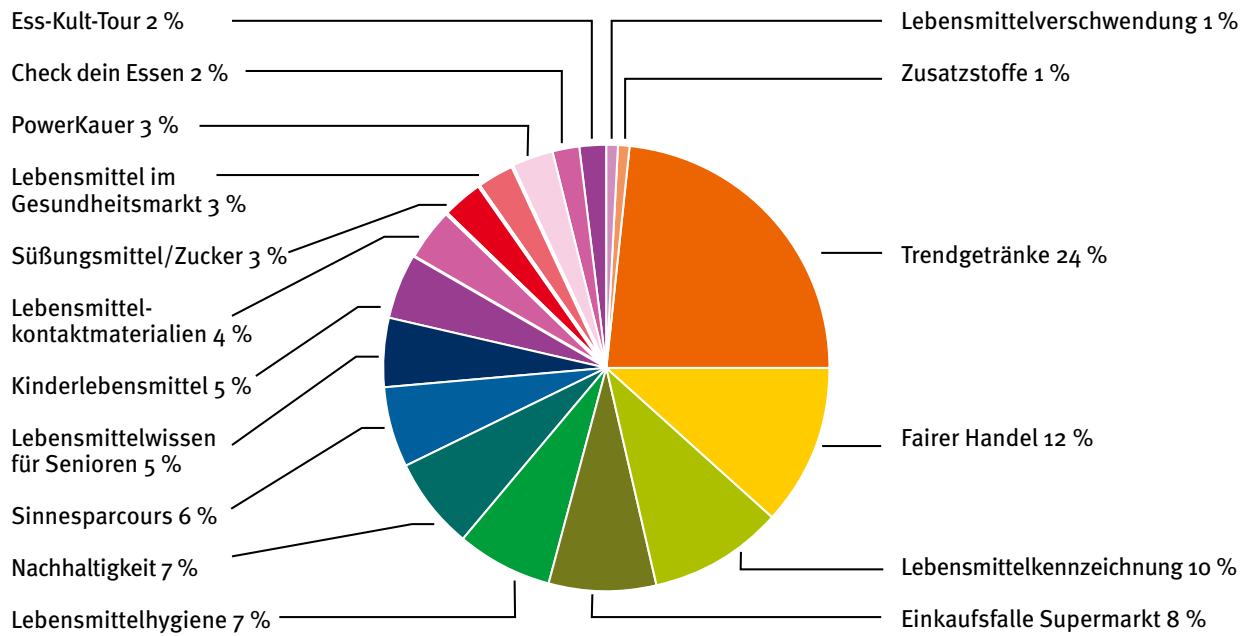
(„Schokologie“) und Lebensmittelhygiene („Essen aber sicher“).

Da das Besucheraufkommen in den Beratungsstellen im Zuge der Lockerungen wieder zunahm, wurden dort auch wieder mehr Ausstellungen präsentiert. Ausstellungsthemen waren u.a. „Regional- und Herkunftskennzeichnung“, „Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln“, „Fairer Handel“ und „Lebensmittel im Gesundheitsmarkt“.

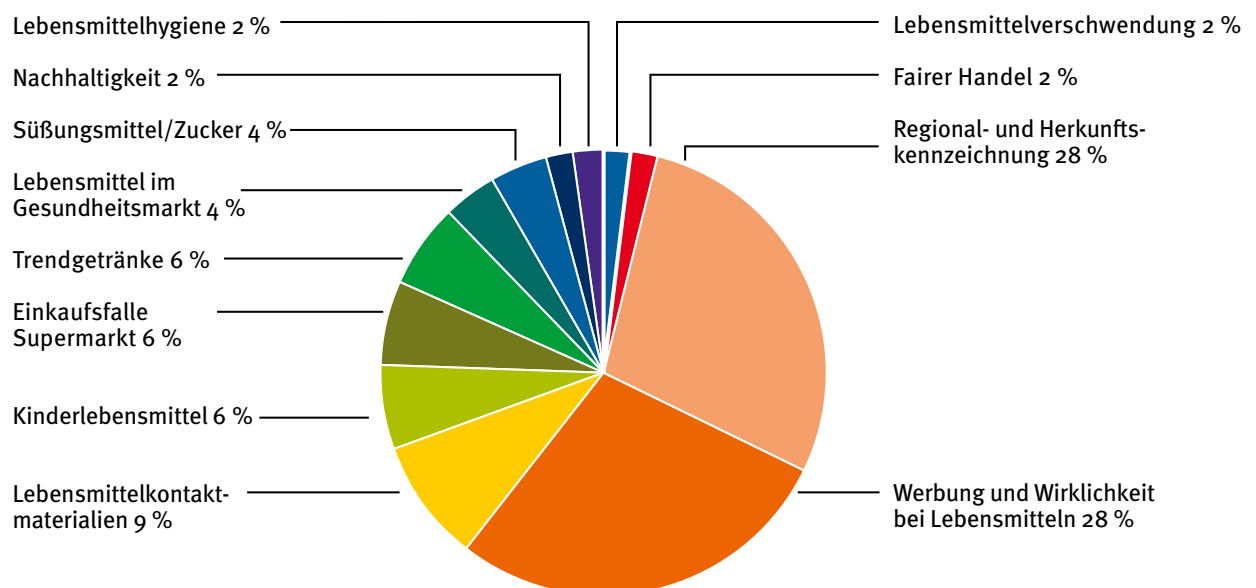
Des Weiteren wurden im Jahr 2022 Vorträge überarbeitet und digitalisiert, z.B. ein Vortrag zu Lebensmitteln im Gesundheitsmarkt. Der Workshop „Check dein Essen“, eine Nachfolgeversion des Workshops „Ess-Kult-Tour“ für spezielle Zielgruppen, wurde für die Arbeit in der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt angepasst. Außerdem wurden Infomaterialien aus den Vorjahren (z.B. Flyer „Alles Öko?“ und „Lebensmittelverpackungen aus Kunststoff“) aktualisiert.

Individuelle Beratung der Verbraucher erfolgte persönlich in der Beratungsstelle, per Telefon oder vermehrt online über den Beschwerdebutton auf der Seite [verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de), über das Kontaktformular des Portals Klartext Nahrungsergänzung (spezielle Fragen rund um Nahrungsergänzungsmittel) sowie über das Lebensmittelforum zu sonstigen Fragen rund um Lebensmittel. Ausgewählte Antworten werden auf den Portalen veröffentlicht. Die Beiträge werden häufig auch von den Medien aufgegriffen und veröffentlicht.

120 Bildungsveranstaltungen (1.761 Teilnehmer)



47 Infostände/Ausstellungen (5.160 Teilnehmer)



DIE VERBRAUCHER-ZENTRALE IM NETZ UND IN DEN MEDIEN

Auch für die Informationen der Verbraucherzentralen gilt längst das Prinzip: „Online zuerst“ und zwar gemeinsam. Dafür beteiligt sich auch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt an den bundesweiten Internetportalen der Gemeinschaft, die arbeitsteilig erstellt werden. So kann die größtmögliche Reichweite möglichst effizient erzielt werden. Für das Gemeinschaftsportale der Verbraucherzentralen unter www.verbraucherzentrale.de wurde für das Jahr 2022 eine Zahl von 40 Millionen Besuchen ermittelt. Hinzu kommen die Zugriffe über die gemeinsamen bundesweiten thematischen Spezialangebote wie www.musterfeststellungsklagen.de, www.energieberatung.de, www.lebensmittelklarheit.de, www.verbraucherbildung.de und der bundesweite gemeinsame Ratgebershop mit insgesamt über einer Million Besuchen. 123.677 Besuche entfielen auf die regionalen Service- und Informationsangebote aus Sachsen-Anhalt etwa zu Standorten und Öffnungszeiten der lokalen Beratungsangebote über www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de.

Durch die Aktualität der Preiskrise dominierten in 2022 Energiethemen bei den Medienanfragen. Aber auch die „klassischen“ Themen der Ratsuchenden zu Verbraucherrecht, Finanzen, Pflege oder Lebensmitteln wurden von den Journalistinnen und Journalisten angefragt und durch die Verbraucherzentrale beantwortet. Vor allem die Möglichkeit aus tausenden individuellen Beratungsgesprächen immer konkret und faktenbasiert und damit anschaulich aus der Welt der Verbraucher berichten zu können, machte die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale zu gefragten Ansprechpartnern. Das Themenfeld der Pressemitteilungen reichte von schnellen Verbraucherwarnungen über Marktchecks bis zum populären Ratgebern. Auch in 2022 gab es rechtliche Hinweise, Service und gut aufbereitetes Expertenwissen.

Bei Journalisten gefragt war vor allem die besondere Sachkunde der Experten bei speziellen Verbraucherthemen für Presse, Hörfunk und Fernsehen und den Nachrichtenagenturen wie DPA und EPD. Vor den

zahlreichen Veröffentlichungen wurden 118 fachliche Anfragen und Recherchegespräche geführt. 21-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 und Jump, aber auch bei den populären privaten Hörfunksendern wie Radio Brocken. 14-mal suchten Fernsehjournalisten mit Kamerateam oder im Studio die Sachkunde der Verbraucherschützer für Fernsehinterviews und Beiträge. Das gilt u.a. für Ratgeberformate wie MDR Hier ab 4, MDR Umschau, Voss und Team im Vorabendprogramm, ARD- und ZDF-Sendungen. Erreicht wurde auch das Publikum der Privatsender RTL und Sat1. Auch 2022 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. #moderndenken Presseportal des Landes Sachsen-Anhalt, Magdeburgklickt.de, hallanzeiger.de, hallelife.de).

Bei den Printausgaben der Zeitungen und deren Internetportalen kam es zu zahlreichen Berichten und Erwähnungen, darunter in den beiden großen Tageszeitungen des Landes „Mitteldeutsche Zeitung“, „Volksstimme“ und „BILD“, überregional und online bei SpiegelTV, NTV, Frankfurter Allgemeine. Informationen der Verbraucherzentrale gab es wiederum in den reichweitestarken Anzeigenblättern „Magdeburger Kurier“, „Supersonntag“, „Generalanzeiger“, „Wochenspiegel“ oder der HWG-Genossenschaftszeitung, die in nicht wenigen Haushalten das einzige Printprodukt sind. Weiterhin kamen als Abnehmer die Amtsblätter der Kreise und Kommunen hinzu sowie Veröffentlichungen auf Online-Portalen von Fachmedien wie anwalt.de, t-online.de, zeit.online.de tag24.de oder merkur.de.

Aus Kostengründen erfolgt bislang keine zusätzliche Reichweiterehebung über die Medien durch einen externen Dienstleister. Ohnehin würde auch damit nur ein unvollständiges Bild der Zahl der Verbraucherkontakte über Print, Radio, TV oder Online erreicht werden. Der durch Eigenrecherche ermittelte Medienspiegel umfasst 440 Medienveröffentlichungen. Insgesamt wurden im Jahr 2022 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen 120 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden 270 Medienkontakte, darunter Interviews, Recherchegespräche und 4 Telefonforen.

ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

Mehr als 67.700 Verbraucher ließen sich im Jahr 2022 durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten, nutzten die Informations- und Bildungsangebote, fragten um Rat bei Aktionen oder erwarben Broschüren und Ratgeber der Verbraucherzentrale.

Verbraucherkontakte 2022

35.611 persönliche Beratungen

- davon 6.015 telefonisch
- davon 975 schriftlich/elektronisch

19.529 Auskünfte/Selbstinfo/Verweise/Verkäufe

4.905 Teilnehmer an Bildungsangeboten

7.689 Informationskontakte bei Aktionen

Wiedereröffnung nach der Pandemie

Mit dem Abklingen der Corona-Pandemie wurden die Beratungsstellen wieder für die Vor-Ort-Beratung der Ratsuchenden geöffnet.

Der Erstzugang erfolgte über das gut erreichbare landesweite Servicetelefon oder durch die direkte Buchung eines Beratungstermins im Internet.

Wegen der massenhaften Betroffenheit vieler Verbraucher durch die Energiepreiskrise wurde die Energie-rechtsberatung kostenfrei angeboten.

Broschüren/Ratgeber/Verbraucherinformationen

Mehr als einhundert informative Titel von „Altersvorsorge“ bis zum „Vorsicht Abzocke“ umfasst das Angebot von Ratgebern und Broschüren der Verbraucherzentrale. In allen Beratungsstellen können die Titel entweder im Direktkauf erworben oder per Tele-

fon beziehungsweise per Internet bestellt werden. Zu den meist gefragten Titeln gehörte auch 2022 „Das Vorsorge-Handbuch“, Ratgeber rund um das Thema Pflege wie beispielsweise „Handbuch Pflege“ sowie rund um Energie der „Ratgeber Heizung“. Eigene themenbezogene Verbraucherinformationen in Form von Flyern ergänzen dieses Angebot.

Kooperationen und Gremien

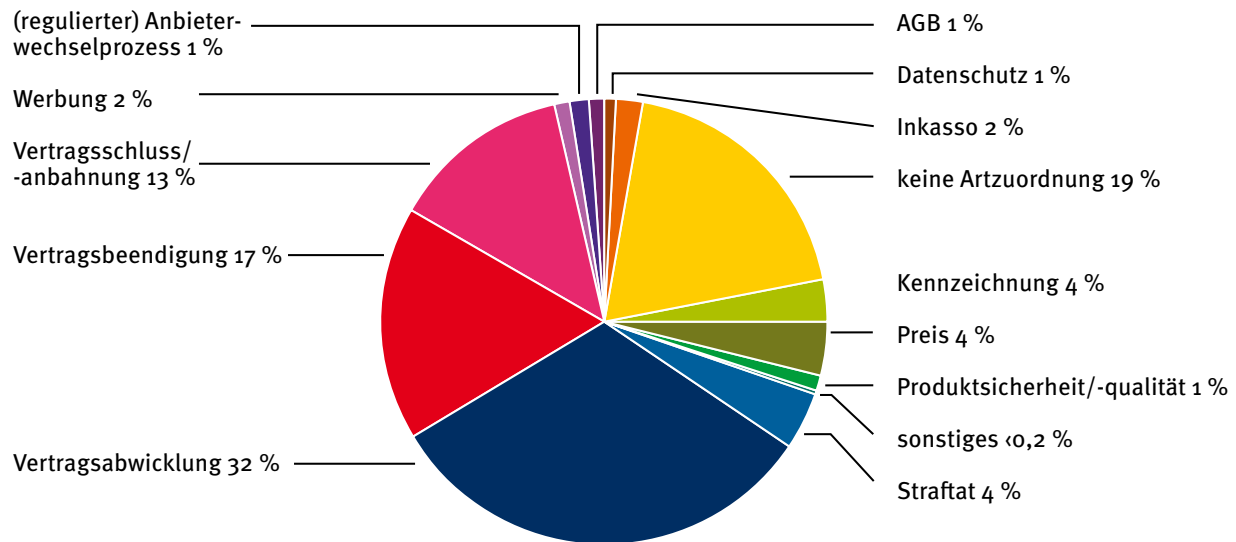
Mit zahlreichen Organisationen und Einrichtungen Sachsen-Anhalts kooperierte die Verbraucherzentrale bei der Teilnahme an Aktionen. Dies gilt vor allem für die Mitgliedsorganisationen, aber auch für die Landesenergieagentur (LENA), das Landeskriminalamt oder die kassenzahnärztliche Vereinigung Sachsen-Anhalt.

Auch in organisationsübergreifenden Gremien arbeiteten Fachleute der Verbraucherzentrale zur Interessenvertretung und als Sachkundige mit. Darunter zum Beispiel: Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission, Fachbeirat der Stiftung Warentest, Beirat der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Sachsen-Anhalt, Patientenvertretung, im Landesgremium des Sozialministeriums nach § 90 a SGB V, Arbeitsgemeinschaft nach § 29 Wohn- und Teilhabegesetz. 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 Netzwerk- und Arbeitsgruppen sowie Gremien beim Verbraucherzentrale Bundesverband aktiv.

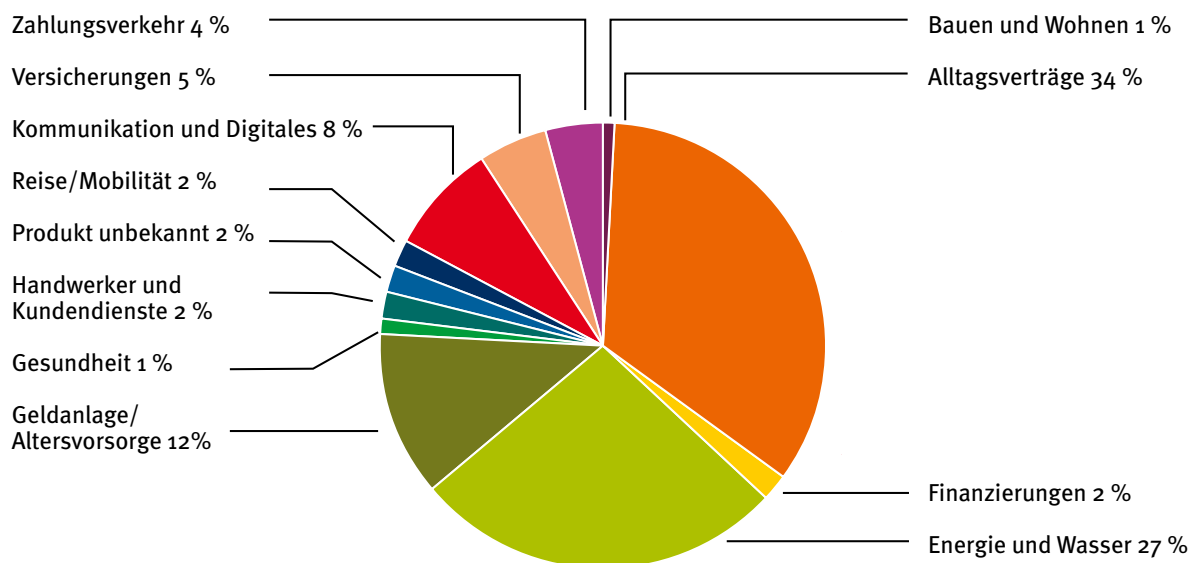
Informationsveranstaltung des Landes Sachsen-Anhalt zum Thema „Elementarschadenversicherung“ am 05.09.2022 in Gattersleben.



Verbraucheranfragen in 2022
nach Produkten/Dienstleistungen



Verbraucherberatungen nach Begriffskatalog
der Europäischen Union



FINANZEN 2022

Einnahmen

Euro

Eigeneinnahmen, Mitgliedsbeiträge, Restsumme 2021 und Sonstiges	497.397,50
Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz des Landes Sachsen-Anhalt	2.074.970,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	168.892,79
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz	458.800,74
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz	140.899,00
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt	133.747,63
Stadt Halle, Sozialamt	157.000,00
Kommunale Zuwendungen	36.763,60 ¹⁾
Spenden	337,00
Einnahmen gesamt	3.668.808,26

Ausgaben

I. Personalausgaben	
Institutioneller Haushalt	1.652.530,08
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	142.909,91
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	100.513,96
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	245.200,89
Projekt Marktbeobachtung	221.919,39
Projekt Energieberatung	132.326,71
Projekt Hotline Pflegerechtsberatung	157.557,80
Projekt Digimobil	1.842,11
II. Sachkosten	
Institutioneller Haushalt	343.623,75
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	26.752,86
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	32.254,54
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	39.057,41
Projekt Marktbeobachtung	84.546,68
Projekt Energieberatung	22.231,13
Projekt Hotline Pflegerechtsberatung	43.441,70
Projekt Digimobil	276,32
Ausgaben gesamt	3.246.985,24

Restsumme (zur Verwendung im Folgejahr)

Einnahmen – Ausgaben

421.823,02²⁾

¹ Einige Kommunen stellen Räume mietfrei zur Verfügung

² Die Differenz reduziert sich um 93.924 Euro durch Rückzahlung nicht verausgabter Mittel und Umsatzsteuer-Zahlungen

DER VEREIN

Vorstand

Marco Tullner, Vorsitzender, MdL
Prof. Dr. Armin Willingmann, stellvertretender Vorsitzender
Dr. Verena Späthe, MdL
Dr. Ralf Gladigau (†)
Dieter Mika
Ulrike Bergmann

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

18 Vollzeitbeschäftigte
37 Teilzeitbeschäftigte

Honorarkräfte

11 Rechtsanwälte
20 Energieberater

Betriebsrat

Ute Ziegler
Josefine Pönicke
Steffi Pasemann
Sybille Schwarz
Andreas Schönekas

Stand: Dezember 2022

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: 1. Mi im Monat

Dessau Johannisstraße 17

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

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
Lebensmittelberatung: nach Vereinbarung

Magdeburg Breiter Weg 32

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

Merseburg Markt 1

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

Naumburg Neustraße 47

Öffnungszeiten: nach Vereinbarung
Energieberatung: 3. Mo im Monat

Salzwedel An der Mönchskirche 7

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

Sangerhausen Kyllische Straße 54 c

Öffnungszeiten: Mo 10–13 / 14–17 Uhr
Energieberatung: 4. 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: nach Vereinbarung

Wittenberg Lutherstraße 56

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

Zeitz Altmarkt 9

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

Schuldner- und Insolvenzberatung Halle

Halle (Saale) | Steinbockgasse 1

Öffnungszeiten: Mo 14–18 Uhr
Mi 9–12 / 14–18 Uhr

Lebensmittelberatung erfolgt nach vorheriger Terminvereinbarung unter Tel. (0345) 29 27 800.

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 (Rathaus)

Bernburg

Schlossgartenstraße 16 a (Rathaus)

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 67 a (Stadtbibliothek)

Haldensleben

Markt 20–22 (Rathaus)

Helbra

An der Hütte 1 (Verbandsgemeinde)

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 (Kreiskolleg)

Roßlau

Markt 5 (Stadtverwaltung)

Schönebeck

Geschwister-Scholl-Str. 157 (Kreisverwaltung)

Seehausen

Arendseer Str. 6 (Tourist-Info/Bibliothek)

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, pixabay, Fotolia

Druck: Impress Druckerei | Halle

Titelbild: ©mipan – stock.adobe.com

Gestaltung: laut wie leise | Halle

Auflage: 100

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

Stand: Dezember 2022

© Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt