



verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

JAHRESBERICHT 2024

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

INHALT

VORWORT	1
VERBRAUCHERRECHT	2
SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG	21
ENERGIESPARBERATUNG	22
VERBRAUCHERSCHUTZ IM LEBENSMITTEL	24
VERBRAUCHERZENTRALE IM INTERNET UND IN DEN MEDIEN	29
ZAHLEN – DATEN – FAKTEN	30
FINANZEN 2024	31
VEREIN AUF EINEN BLICK	32

VORWORT

Liebe Leserinnen und Leser,

die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V. stellen Ihnen hier den Jahresbericht für 2024 vor. Auch für viele Menschen in Sachsen-Anhalt war das erneut ein Jahr der Unsicherheit. Die Folgen der Energiekrise, eine anhaltend hohe Inflation, unseriöse Geschäftspraktiken sowie die fortschreitende Digitalisierung haben das Leben der Verbraucherinnen und Verbraucher maßgeblich beeinflusst – oft leider mit ganz konkreten und nicht nur finanziell belastenden Auswirkungen auf ihren Alltag.

Ein Schwerpunkt unserer Arbeit war der Schutz vor betrügerischen Angeboten und kriminellen Maschen – insbesondere im digitalen Raum. Viele wurden dort erneut Opfer von Phishing-Attacken, manipulierten Internetseiten oder fingierten Dienstleistungsangeboten. Zwei Beispiele: So wurden zahlreiche Verbraucher durch die Webseite „service-rundfunkbeitrag.de“ in die Irre geführt. In dem Glauben, auf der offiziellen Seite des Beitragservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio zu sein, gaben sie persönliche Daten ein und zahlten für Leistungen, die eigentlich kostenfrei sind. Ähnlich der sogenannte „Klempner Verbund Wolmirstedt“, der mit erfundenen Standorten und Firmenadressen bundesweit als angeblicher Notdienst für Sanitärarbeiten auftrat. Verbraucher zahlten teils mehrere hundert Euro für fragwürdige Einsätze, ohne im Nachhinein ihre Ansprüche geltend machen zu können – denn die vermeintlichen Unternehmen waren nicht mehr erreichbar. Diese und andere Fälle zeigen: Verbraucherbetrug ist kein Einzelfall, sondern wird bildlich gesprochen digital massenhaft verstärkt.

Wieder war es unsere Aufgabe öffentlich zu warnen, juristisch tätig zu werden und mit unseren anbieterunabhängigen, rechtlich abgesicherten und wo nötig

aktuell wissenschaftlich begründeten Informationen mehr Sicherheit zu geben.

Gerade in solch unsicheren Zeiten kommt es besonders darauf an, dass verlässliche Anlaufstellen da sind, die Orientierung geben, konkrete Hilfe leisten und für Verbraucherrechte eintreten. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat sich auch 2024 ihrer Verantwortung gestellt – sei es im persönlichen Gespräch vor Ort, per Telefon, E-Mail oder Videoberatung. Besonders froh sind wir, nun auch mit unserem neuen digitalen Beratungsmobil in 16 zusätzlichen Städten im Land für Ratsuchende vor Ort erreichbar zu sein.

Im Jahr 2024 wurden überhöhte Abrechnungen geprüft, Fake-Shops entlarvt, rechtliche Einschätzungen zu dubiosen Verträgen gegeben oder Wege aufgezeigt, wie sich geschädigte Verbraucher gegen unlautere Geschäftspraktiken wehren können. Besonders bewegend war es auch, wie viele Menschen uns nicht nur als Beratungsstelle, sondern als echten Partner in schwierigen Situationen gesehen haben – sei es bei der Klärung eines Pflegevertrags, bei Streitigkeiten mit dem Energieversorger oder bei der Sorge um das eigene Ersparte in unsicheren Anlageprodukten. Auch präventiv war die Verbraucherzentrale wieder aktiv – mit Vorträgen an Schulen, Beratungsangeboten für junge Haushalte, Infoveranstaltungen zur Altersvorsorge und einem breiten digitalen Bildungsangebot.

Ich danke allen, die zu diesem Jahresbericht beigetragen haben – insbesondere unseren engagierten Beraterinnen und Beratern, unseren Partnern in den Netzwerken und nicht zuletzt den vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern, die uns ihr Vertrauen schenken.

Volkmar Hahn
Geschäftsführer



VERBRAUCHERRECHT

VERBRAUCHERHERAUSFORDERUNGEN IN ZEITEN WIRTSCHAFTLICHER UNSICHERHEIT: UNTERNEHMENSINSOLVENZEN UND ZUNEHMENDE BETRUGSGEFAHR

Das Jahr 2024 war für die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt geprägt von zahlreichen Herausforderungen und bedeutenden Entwicklungen, die das Verbraucherverhalten und die Verbraucherrechte maßgeblich beeinflussten. Vor dem Hintergrund einer sich stetig wandelnden geopolitischen und wirtschaftlichen Lage, die durch die anhaltenden Auswirkungen des Ukrainekrieges und die damit verbundenen Energiepreiskrisen geprägt war, stand die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt vor der Aufgabe, ihre Beratungs- und Unterstützungsangebote kontinuierlich anzupassen und auszubauen. Einige der wichtigsten Herausforderungen, mit denen Verbraucher im vergangenen Jahr konfrontiert waren und die die unabhängige und qualifizierte Unterstützung der Verbraucherzentrale erforderten, um die Rechte und Interessen der Verbraucher zu wahren, sind hier erwähnt.

Die steigenden Lebenshaltungskosten, insbesondere im Bereich der Lebensmittel- und Energiekosten sowie

anderer grundlegender Güter, stellten viele Haushalte vor erhebliche finanzielle Belastungen. Trotz politischer Maßnahmen wie der Einführung von Strom- und Gaspreisbremse blieben die Belastungen für Verbraucher hoch.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt setzte sich daher verstärkt für Transparenz der Preise und angebotenen Produkte und Dienstleistungen ein, die in einem komplexen und volatilen Marktumfeld essenziell ist, wie auch die erheblich gestiegene Gefahr, auf unseriöse Geschäftspraktiken oder Betrugsmaschinen hereinzufallen, belegt.

So werden Verbraucher häufig mit irreführender Werbung, Fake-Shops und betrügerischen Angeboten konfrontiert. Dies betrifft insbesondere den Online-Handel und Online-Dienstleistungen, wo es äußerst schwierig sein kann, seriöse von unseriösen Anbietern zu unterscheiden.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt sah es als ihre Aufgabe an, Verbraucher in diesen Bereichen umfassend zu informieren und vor den Risiken zu schützen. Dabei lag ein weiterer Schwerpunkt der Tätigkeit im Jahr 2024 auf der digitalen Sicherheit und der finanziellen Souveränität der Verbraucher. Mit der zuneh-

menden Digitalisierung steigen auch die Gefahr und Risiken von Cyberkriminalität, Datenschutzverletzungen und intransparenten digitalen Bezahlmethoden. Verbraucher müssen sich vor Phishing-Angriffen, Identitätsdiebstahl und unsicheren Online-Transaktionen schützen. Diese erforderten eine verstärkte Aufklärung und Beratung der Verbraucher.

Zudem nahmen im Jahr 2024 die Unternehmensinsolvenzen deutlich zu, was für die Verbraucher zusätzliche Herausforderungen mit sich brachte. Vor allem in den Bereichen Gewährleistung und Reklamation, aber auch schon der Vertragserfüllung selbst, standen Verbraucher häufig vor dem Problem, ihre Rechte durchzusetzen, wenn insolvente Unternehmen ihren Verpflichtungen nicht mehr nachkommen konnten. Hier war zunehmend eine individuelle rechtliche Beratung und Unterstützung zu Verbraucherrechten in der Insolvenz des Vertragspartners gefragt.

Angesichts dieser Herausforderungen bieten die Informationen und Bildungsveranstaltungen mit einer breiten Themenpalette, die den vielfältigen Verbraucheralltag zielgruppengerecht spiegelt, Orientierung und Schutz.

Daneben sollen individuelle rechtliche Beratung und Unterstützung Hilfe zur Selbsthilfe geben. Das heißt über die im speziellen Einzelfall bestehenden Verbraucherrechte zu informieren, um gegenüber Anbietern berechnete Ansprüche einzufordern und unberechtigte Forderungen abwehren zu können. Angesichts der komplexen und sich ständig und immer schneller ändernden rechtlichen Rahmenbedingungen ist diese Beratung von unschätzbarem Wert, um sicherzustellen, dass Verbraucher fair behandelt werden und ihre Rechte durchsetzen können.

Für viele Verbraucher ist es dabei nach wie vor besonders wichtig, ihr Anliegen im persönlichen Gespräch umfassend klären zu können. Das ist vor Ort in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ebenso möglich wie über einen telefonischen Rückrufservice oder über eine Videoberatung. In gleichem Maße stand die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt per Brief und E-Mail mit unabhängigem und qualifiziertem Rat Verbrauchern zur Seite.

INDIVIDUELLE UNTERSTÜTZUNG BEI DER RECHTS DURCHSETZUNG

Oftmals genügte jedoch allein der Rechtsrat der Verbraucherzentrale nicht, um Verbrauchern zu helfen,



ihre Rechte gegenüber Unternehmen selbst durchzusetzen. Gemäß § 8 Abs. 1 Nr. 4 Rechtsdienstleistungsgesetz kann die Verbraucherzentrale im Rahmen ihres Aufgabenkreises Verbraucher aber nicht nur außergerichtlich beraten, sondern darüber hinaus auch vertreten und vermittelnd tätig werden.

Im Jahr 2024 vermittelte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in 294 Fällen, um so eine außergerichtliche Streitbeilegung zu erreichen und damit Verbrauchern einen Gang zum Gericht zu ersparen.

ABMAHNUNG FÜR KOSTENPFLICHTIGEN „SERVICE“ ZUM RUNDFUNKBEITRAG

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat Anfang Juni 2024 das Unternehmen SSS-Software Special Service GmbH aus Horhausen abgemahnt. Hintergrund dafür waren zahlreiche Beschwerden von Verbrauchern, die auf das Portal www.service-rundfunkbeitrag.de – im sprichwörtlichen Sinn – reingefallen sind. Ein betroffener Verbraucher wollte sich beispielsweise beim Rundfunkbeitrag abmelden, da er zu seiner Freundin in die gemeinsame Wohnung gezogen ist, ein weiterer Verbraucher wollte lediglich Änderungen seiner Adresse mitteilen. Bei Aufruf über die Suchfunktion im Internet erschien regelmäßig als erste Suchadresse www.service-rundfunkbeitrag.de, ein Service des Unternehmens SSS-Software Special Service GmbH aus Horhausen. Nichtsahnend, dass es sich hierbei nicht um die offizielle Seite vom Rundfunkbeitrag des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice in Köln handelt, gaben Verbraucher ihre Adressdaten, ihre E-Mail-Adresse sowie ihre Beitragsnummer des Rundfunkbeitrags ein, um entsprechende Änderungen vorzunehmen. Wie sie berichten, wird es ihnen erst spät bewusst, dass dieser Service insgesamt 29,99 Euro kostet. Denn der Preis war ohne Hervorhebung in einem Fließtext angegeben.

Die Nutzung dieses kostenpflichtigen Services hat keinerlei Vorteil gegenüber der kostenlosen Möglichkeit, die Online-Formulare direkt auf der Internetseite des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservices zu nutzen. Den Vertrag für ein Formular – welches an den Beitragsservice lediglich gesendet wird – rückgängig zu machen oder zu widerrufen, erschien auf den ersten Blick nicht möglich. Die Verbraucher bestätigten bei Abschluss dieses Vertrages gleichzeitig, dass sie mit der Bestellung auf ihr 14-tägiges Widerrufsrecht verzichten, damit mit der Ausführung der Dienstleistung sofort begonnen werden könne.

Nach Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat die SSS-Software Special Service GmbH die gesetzlich vorgeschriebenen vorvertraglichen Informationspflichten nicht eingehalten und deshalb das Unternehmen abgemahnt. Wegen Rechtsverstoßen dieser Art können Verbraucher Zahlungsaufforderungen zurückweisen. Außerdem konnten die Verträge infolge der fehlerhaften Informationen zum Widerrufsrecht noch widerrufen werden, selbst wenn auf das Widerrufsrecht verzichtet wurde. Beides sollte nachweisbar, am besten per Einwurf-Einschreiben erklärt werden. Darüber hat die Verbraucherzentrale öffentlich informiert, individuell beraten und einen Musterbrief zum freien Download auf ihrer Internetseite zur Verfügung gestellt.

SSS-Software Special Service GmbH hat auf die Abmahnung der Verbraucherzentrale hinsichtlich der beanstandeten Widerrufsinformationen eine Unterlassungserklärung abgegeben und die Widerrufsinformationen auf ihrer Internetseite angepasst sowie die Abmahnung bezüglich der Darstellung des Preises und der dafür angebotenen Leistung zum Anlass genommen, den Preis deutlicher hervorzuheben.

Da diese Hervorhebung nach Auffassung der Verbraucherzentralen noch immer nicht den gesetzlichen Anforderungen genügt, weil nicht ausreichend kenntlich gemacht wurde, dass Geld für einen Service verlangt wird, der bei der offiziellen Stelle kostenlos ist, hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) das Verfahren aufgenommen und eine Sammel- bzw. Abhilfeklage beim OLG Koblenz (Az. 9 VKI 1/24) eingereicht, an der sich betroffene Verbraucher beteiligen können. Ziel ist es, dass die intransparente Darstellung der Kosten auf service-rundfunkbeitrag.de untersagt wird und Verbraucher ihr Geld zurückbekommen, wenn sie das geforderte Entgelt gezahlt haben. Erstattet werden sollen nicht nur die vom Unternehmen geforderten Ent-

gelte, sondern auch eventuell gezahlte Verzugs- und Inkassokosten. Bislang sind nach Schätzungen des vzbv mehr als 90.000 Verbraucher auf die Webseite hereingefallen.

Für die betroffenen Verbraucher, die den kostenpflichtigen Service bis zum 27. Juni 2024 genutzt haben, d.h. bis zur Anpassung der Widerrufsinformation infolge der Abmahnung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt, hat der Bundesverband der Verbraucherzentralen bereits ein Teil-Anerkenntnis in einem Unterlassungsklageverfahren (Az. 2 UKI 2/24) erstritten, auf das sich die Verbraucher berufen können, wenn ihnen trotz ihres Widerrufs der bereits bezahlte Betrag nicht erstattet wird.

Ungewollter Anbieterwechsel

Untergeschobene Verträge sind ein Dauerthema der Verbraucherrechtsberatung und regelmäßig ein teures Ärgernis für Verbraucher. Eine regelrechte Beschwerdewelle löste das Telekommunikationsunternehmen 1N Telecom GmbH aus. Bei der Verbraucherzentrale meldeten sich Verbraucher, die ungewollt einem Wechsel von der Deutschen Telekom zur 1N Telecom zugestimmt hatten. Die Betroffenen haben zuvor ein Schreiben der 1N Telecom erhalten, in dem für einen DSL-Tarif geworben wurde. Das Angebotsschreiben ist persönlich adressiert, mit dem vollständigen Namen des Inhabers des Telefonanschlusses und dessen Anschrift sowie der vollständigen Telefonnummer des bisherigen Festnetzanschlusses bei der Deutschen Telekom. Damit wurde ein Bezug zum konkret bestehenden Vertrag beim bisherigen Anbieter hergestellt, weshalb die Verbraucher irrig annahmen, lediglich einem Tarifwechsel zuzustimmen. Erst durch die Kündigungsbestätigung ihres bisherigen Anbieters ist ihnen bewusstgeworden, dass sie ungewollt einen Anbieterwechsel zur 1N Telecom vollzogen haben und stoppten in der Regel den Wechselvorgang. Für die vorzeitige Vertragsbeendigung fordert die 1N Telecom 419,88 Euro als pauschalen Schadensersatz von den Verbrauchern. Dazu beruft sie sich auf eine Klausel in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat die 1N Telecom wegen Irreführung und der ihrer Auffassung nach unzulässigen Schadensersatzklausel abgemahnt. Außerdem geht die Verbraucherzentrale davon aus, dass die personenbezogenen Daten der Verbraucher (Name, Anschrift und Telefonnummer) unzulässig, ohne deren Einwilligung und unter Verstoß gegen die

Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) erhoben und verarbeitet wurden. Die 1N Telecom hat die außergerichtliche Erklärung nicht abgegeben, weshalb die Verbraucherzentrale Unterlassungsklage beim Landgericht Düsseldorf bereits im Jahr 2023 erhoben hat (gerichtliches Aktenzeichen 38 O 243/23). Anfang des Jahres 2024 hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ihre Klage um die aus ihrer Sicht fehlerhaften Widerrufsinformationen erweitert.

Seit Anfang 2023 bis zum Juli 2024 wurden bundesweit mehr als 11.000 Beschwerden über die 1N Telecom GmbH von den Verbraucherzentralen erfasst.

TÄUSCHENDE WERBEPLATTFORM FÜR HANDWERKER FÜHRT ZU SCHEINFIRMEN UND BETRUG

Auf eine besonders dreiste Masche ist die Verbraucherzentrale durch eine Beschwerde einer Verbraucherin aufmerksam geworden. Die Verbraucherin aus Wolmirstedt suchte dringend einen Handwerker, der ihre neu erworbene Spüle installieren sollte. Per Internetsuche hat sie die Adresse eines sogenannten „Klempner Verbund Wolmirstedt – Ihr 24/7 Sanitär Notdienst – Preiswerte Klempner in Wolmirstedt“ gefunden. Geworben wurde mit transparenten Preisen, 24h Erreichbarkeit, lokaler Betreuung und geschultem Personal. Nach einem Anruf unter der angegebenen Berliner Telefonnummer erschienen zwei Mitarbeiter einer Firma Vilde Haustechnik mit Sitz in Berlin, die nach nahezu zwei Stunden feststellten, dass die Installation der Spüle nicht möglich sei. Das Ganze kostete die Verbraucherin dennoch über 400 Euro, die gleich per Karten-Lesegerät eingezogen wurden. Auf dem Beleg taucht als Zahlungsempfänger eine weitere Firma, die Helms Gebäudetechnik mit Sitz in Düsseldorf auf. Mit der Absicht, ihr Geld noch zurückzuholen hat sich die Verbraucherin an den angeblichen Verbund Wolmirstedt gewendet, der trotz nachweisbarer Telefonate die Vermittlung eines Auftrages abgestritten hat. Zahlungsaufforderungen an die Firmen Vilde und Herms gingen ebenso ins Leere. Nach Recherche der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt und laut Auskunft der zuständigen Gewerbeämter konnten beide Firmen nicht im Register ermittelt werden. Nach Feststellung der Verbraucherzentrale war der angebliche Klempner Verbund nicht nur in Wolmirstedt, sondern bundesweit mit eigener Bewerbung von zahlreichen Standorten mit automatisch erzeugten Webseiten

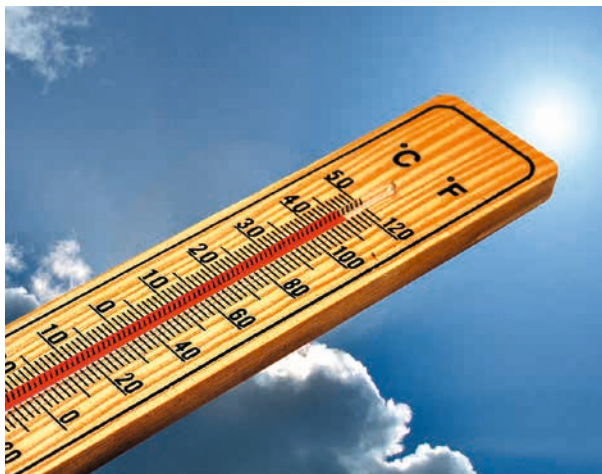
und falschen lokalen Adressen auffindbar, zusätzlich auch als „Klempner Verband Deutschland“. Gemäß Auskunft der Handwerkskammern Halle und Magdeburg bestand jedoch weder für den Klempner Verbund Wolmirstedt, den Klempner Verbund Halle (Saale) und den Klempner Verband Deutschland eine Handwerksrolleneintragung. Der „Klempner Verband Halle (Saale)“, welcher laut Impressum seinen Sitz in Halle, Kohl-schütterstraße 12 haben sollte – diese Hausnummer existiert real gar nicht – war bei der Handwerkskammer Halle ebenfalls nicht registriert. Im Internet-Auftritt des angeblichen Halleschen Klempner Verbundes war zu lesen: „Neben unserem Firmengründer arbeiten in unserem Hauptsitz in Halle (Saale) noch 15 zuverlässige Mitarbeiter, darunter zwei Bürokräfte, zwei Meister, vier Monteure, zwei Installateure, sowie drei angehende Klempner für Klempner-, Sanitär-, und Heizungstechnik.“ Dies erweckte sogar den Eindruck, dass die Handwerksleistungen durch Mitarbeiter des Verbundes erledigt und nicht „nur“ vermittelt werden. Eine derartige Werbung wäre – wenn es denn diesen Verbund tatsächlich geben sollte, nach Auffassung der Verbraucherzentrale wettbewerbswidrig.

Die Verbraucherzentrale hat mit einer Pressemitteilung sowie in darauffolgenden Beiträgen in Rundfunk und Fernsehen davor gewarnt, nicht wie in diesem Fall auf Scheinfirmen und Abzocker reinzufallen und im Fall der Fälle, Anzeige bei der Polizei wegen des Verdachtes des Betruges zu erstatten. Außerdem hat die Verbraucherzentrale für die Suche nach einem seriösen Handwerker, die Informationen der lokalen Handwerkskammern zu nutzen sowie für Kostenvoranschlag, Vertragsschluss bis zur Abnahme der Leistung und deren Bezahlung die wichtigen Tipps und Hinweise wie sie auf der Internetseite der Verbraucherzentrale zusammengestellt sind, zu beachten.

REISEN IN ZEITEN DES KLIMAWANDELS

Zu den TOP nachgefragten Beratungsthemen der Verbraucherzentrale gehörte in den vorangegangenen Jahren lange, was Urlauber über Reiserücktritt und Stornierung wegen der COVID-19-Pandemie wissen müssen und welche Rechte sie haben. Im Jahr 2024 waren der Klimawandel und seine Folgen Grund solcher vielen Beratungsnachfragen.

Denn die Aussagen des Deutschen Wetterdienstes (DWD) waren im Sommer 2024 eindeutig: „Waldbrände, Wasserknappheit und anhaltende Trockenheit,



zugleich aber auch Überschwemmungen kommen seit einigen Jahren immer öfter vor und vor allem die Hitzewellen immer früher.“ Wochenlang herrschten u.a. in den südeuropäischen Ländern wie Italien, Spanien und Kroatien ununterbrochen Temperaturen um und über 40 Grad. Laut DWD litten die Menschen in Griechenland am meisten unter der Hitze und unter anderen Folgen des Klimawandels. Immer wieder fragten deshalb Verbraucher bei der Verbraucherzentrale nach, ob sie angesichts der anhaltenden Hitzewellen in diesen Ländern möglichst kostenfrei von ihren gebuchten Pauschalreisen Abstand nehmen können, wann eine Versicherung zahlt und wie sie ihre Rechte am effektivsten durchsetzen können.

ENERGIE-RECHTSBERATUNG: ENERGIEWENDE UND UNSERIÖSE ANBIETER

Energie-Rechtsberatung

Von den über 10.000 Beschwerden und Anfragen an die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt im Jahr 2024 kamen etwa ein Fünftel aus dem Bereich Energierecht. Hierzu zählen u.a. die Themenbereiche Strom- und Gasmarkt, erneuerbare Energien sowie der Fernwärmemarkt. Etwa 85 % dieser Anfragen und Beschwerden betrafen den Strom- und Gasmarkt.

Die Ursache dafür war die erneute Bewegung des Marktes. Die Verbraucher hatten nach der Energiekrise in den vergangenen Jahren wieder bessere Möglichkeiten, den Anbieter zu wechseln, zumal die Energiepreise an den Börsen im Jahr 2024 in weiten Teilen gesunken sind.

Somit war es besonders wichtig, Verbraucher über ihre Möglichkeiten der Energie- und Kosteneinspa-

rung zu informieren und zu beraten sowie sie dabei zu unterstützen, unberechtigte Forderungen von Energieversorgern abzuwehren.

Die Verbraucherbeschwerden betrafen überwiegend untergeschobene Verträge, hohe Preise, Jahresabrechnungen sowie, dass Kündigungen und Widerrufe der Verbraucher ignoriert bzw. nicht wie erwartet durch die Unternehmen bestätigt wurden.

Die primaholding GmbH

Besonders auffällig, wie schon in den Jahren zuvor, waren einzelne Marken der „primaholding GmbH“ aus Berlin. Zu dieser Unternehmensgruppe gehören u.a. primastrom, voxenergie, nowenergy und Paketsparer, die auch in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale auffällig waren.

Die Energielieferanten primastrom und voxenergie hatten in den letzten Jahren trotz vereinbarten Preisgarantien wiederholt massiv ihre Preise für Strom und Gas erhöht. Bei der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beschwerten sich Verbraucher, die von voxenergie beliefert wurden, über Preiserhöhungen für Strom auf einen Arbeitspreis von 107 ct/kWh und für Gas auf einen Arbeitspreis von knapp 50 ct/kWh. Auf Grund der Beschwerden über unzulässige einseitige Preiserhöhungen in allen Bundesländern klagte der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) bereits 2023 gegen primastrom und voxenergie. Beide Musterfeststellungsklagen wurden durch außergerichtliche Vergleiche mit den Unternehmen Anfang 2024 beendet. Dadurch kam es zu schnellen Rückzahlungen für die Betroffenen, die sich im Klageregister angemeldet hatten. Aber nicht nur diese Verbraucher profitierten von den Vergleichen, sondern auch Verbraucher, die sich nicht angemeldet hatten. Für sie hatte der vzbv besonders erfolgreich verhandelt. Wer nicht an den Klagen teilgenommen hat, aber den einseitigen Preiserhöhungen bis zum 31.12.2024 widersprach, konnte eine deutliche Absenkung der zu zahlenden Preise erreichen. Nicht nur die einseitigen Preiserhöhungen, sondern auch unzulässig lange Laufzeiten der Lieferverträge, zurückgewiesene Widerrufe sowie angebliche Preissenkungen wurden in einem weiteren außergerichtlichen Vergleich zwischen dem vzbv und primastrom, voxenergie, nowenergy und Paketsparer verhandelt. In diesem Vergleich, der im August 2024 veröffentlicht wurde, gab es positive Regelungen für Betroffene bei zurückgewiesenen Widerrufserklärungen sowie unver-



hältnismäßig langen Laufzeiten nach einer erklärten Kündigung und angeblichen Preissenkungen. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt reagierte unmittelbar und informierte betroffene Verbraucher auf die Möglichkeit der Teilnahme am Vergleich und hat in ihren Beratungsstellen dazu Hilfe angeboten. In diesem Zusammenhang hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zahlreiche Verbraucher bei den Vergleichsanträgen unterstützt und in deren Namen die Anträge zum Vergleich per Mail an die Unternehmen der primaholding GmbH versandt. Im Ergebnis wurden in den meisten Fällen die unzulässigen Preissteigerungen zurückgenommen und die Vertragslaufzeiten an die Regelungen des Vergleiches angepasst. Im Fall einer Familie aus Gröbzig, welche die Verbraucherzentrale mit der Rechtsvermittlung beauftragt hat, wurden im Rahmen der Teilnahme am Vergleich Guthaben für die Stromlieferung von über 2.700 Euro und für die Gaslieferung von über 2.900 Euro erstattet. Beide Rechnungen wurden korrigiert und die dem Vergleich zugrunde gelegten Arbeitspreise für Strom und Gas angewandt. Außerdem konnten für beide Energielieferverträge die Laufzeiten, die nach der Auffassung von voxenergie bis weit in das Jahr 2026 gehen, mit sofortiger Wirkung beendet werden. Die Familie war glücklich nun endlich zu neuen Anbietern wechseln zu können.

Es gab aber auch Fälle, in denen die Teilnahme am Vergleich mit der Begründung, die betreffenden Verbraucher hätten bereits von einem Vergleich mit dem Unternehmen in der Sache profitiert, abgelehnt wurde. Diese Begründung der Ablehnung ist nach Auffassung der Verbraucherzentralen nicht nachvollziehbar und verstößt gegen die Vergleichsregelungen. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt arbeitete diese Fälle auf und übermittelte sie an den Verbraucherzentrale Bundesverband, damit dieser als Vertragspartner des Vergleiches die Verstöße ahnden und eine Vertragsstrafe geltend machen kann.

Überprüfung Heizkostenabrechnung

Ein neues Angebot zur Überprüfung von Heizkostenabrechnungen wurde in den Beratungsstellen Halle und Magdeburg durch speziell geschulte Rechtsberaterinnen sehr gut angenommen. Die angebotenen Termine waren schnell bis auf mehrere Wochen hinaus ausgebucht. Das zur Unterstützung der Energieberater des Projektes zur Energieeinsparung ins Leben gerufene Angebot hat sich damit in den beiden Beratungsstellen verfestigt und etabliert.

Smart Meter

Alle Haushalte in Deutschland sollen bis 2032 mit digitalen Stromzählern ausgestattet werden. Ob jedoch

ein intelligentes Messsystem (auch Smart Meter genannt) oder eine moderne Messeinrichtung eingebaut wird, entscheidet allein der Messstellenbetreiber, also in der Regel der örtliche Stromnetzbetreiber. Dieser entscheidet auch, wann die neuen Zähler installiert werden.

Zum Einbau von Smart Metern besteht eine gesetzliche Pflicht, wenn

- ein Haushalt über 6.000 kWh Strom im Jahr verbraucht oder
- der Haushalt von einer Photovoltaik-Anlage mit einer Leistung von mehr als 7 kW versorgt wird sowie
- für einen Haushalt mit einer steuerbaren Verbrauchseinrichtung, z.B. einer Wärmepumpe oder einer Ladestation für ein E-Auto.

Aber auch Haushalte, die einen dynamischen Stromtarif abschließen wollen, benötigen einen Smart Meter. Im Jahr 2024 berichteten vereinzelt Verbraucher, dass sie nach dem Aufbau und der Inbetriebnahme einer PV-Anlage zum Teil mehrere Monate warten mussten, ehe der Netzbetreiber einen neuen Zähler einbaute. Zum Teil mahnten die Betroffenen den Einbau mehrfach verzweifelt an. An dieser Stelle konnte die Verbraucherzentrale auf ein Positionspapier der Bundesnetzagentur verweisen, welches schon im Oktober 2022 aufgrund zahlreicher Beschwerden über den verzögerten Einbau von Messeinrichtungen bei Inbetriebnahme von EEG-Anlagen, veröffentlicht wurde. Danach dürfen betroffene Verbraucher, wenn sechs Wochen nach Antragstellung für den Zählerwechsel der Auftrag nicht oder nicht vollständig erfüllt ist, im Wege der Ersatzvornahme eine fachkundige dritte Person mit dem Einbau einer geeigneten und eichrechtlich zugelassenen Messeinrichtung für den übergangsweisen Betrieb auf eigene Kosten beauftragen. Dabei sind jedoch alle gesetzlichen Vorgaben, insbesondere solche des Messstellenbetriebsgesetzes, sowie die allgemein anerkannten Regeln der Technik einzuhalten. Damit konnten Verbraucher in ihrer Auseinandersetzung mit dem Messstellenbetreiber gestärkt werden, um doch einen zeitnahen Wechseltermin zu erwirken.

Steuerbare Verbrauchseinrichtungen

Alle seit 2024 neu eingebauten Wärmepumpen, Ladeeinrichtungen, Speicher und Klimaanlage ab einer Nennleistung von 4,2 kW müssen im Falle einer drohenden Netzüberlastung vom Netzbetreiber gedimmt

werden können. Voraussetzung für die Leistungsreduzierung ist eine vertragliche Vereinbarung zwischen dem Netzbetreiber und dem Verbraucher als Anlagenbetreiber. Verbraucher mit steuerbaren Verbrauchseinrichtungen werden im Gegenzug bei den zu zahlenden Netzentgelten entlastet. Hierfür gibt es drei unterschiedliche Module. Für einige Verbraucher, die 2024 eine steuerbare Verbrauchseinrichtung installieren ließen, war eine solche Vereinbarung mit dem Netzbetreiber eine erhebliche Herausforderung und bedurfte weiterer Erklärungen, welche die Verbraucherzentrale in ihren Beratungsstellen erfolgreich anbieten konnte.

Ausbau der erneuerbaren Energien mit Problemen

Klimawandel ist ein hervorragender Grund für Verbraucher, um im eigenen privaten Bereich mit dem Kauf und der Montage einer PV-Anlage zukunftsorientiert zu investieren. Allerdings setzten sich Probleme, die sich bereits im Jahr 2023 gezeigt haben, im Jahr 2024 fort. Es gab über einhundert Anfragen und Beschwerden zum Thema Erneuerbare Energien/PV-Anlagen, welche Verbraucher in die Beratungsstellen geführt hat. Vorwiegend beschwerten sich Verbraucher über unfertige Anlagen sowie eine verzögerte Abwicklung und Inbetriebnahme der Anlagen. Häufig waren Verbraucher in Vorkasse getreten. Die Unternehmen hingegen erfüllten ihren Pflichtteil, nämlich die Lieferung und den Aufbau der Anlage, nicht fristgemäß oder gar nicht. Zum Teil sind die Unternehmen nicht mehr erreichbar, so dass Verbraucher mit einer zum Teil seit Monaten halb fertigen Anlage, die bereits bezahlt ist, völlig in der Luft hängen. Die verzögerte Abwicklung lag aber teilweise auch an den Netzbetreibern, welche die Zähler nicht zeitnah auswechselten, so dass in diesen Fällen keine Inbetriebnahme und Einspeisung erfolgen konnte. Eine Wartezeit von mehreren Monaten war keine Seltenheit.

Ein anderes Problem sahen die Verbraucher im Zusammenhang mit der Einspeisevergütung, die vom Netzbetreiber für die Einspeisung der überschüssigen Kilowattstunden ausgezahlt wird. Verbraucher beschwerten sich darüber, dass der Netzbetreiber die Gutschrift verzögerte oder gar nicht erteilt hat. Weitere Beschwerdegründe zum Thema erneuerbare Energien sind die Insolvenz des Vertragspartners, technische Probleme und die Geltendmachung von Gewährleistungsrechten sowie die Auftragserteilung über einen Fake-Shop.



*Beraterin Dr. Claudia Wustmann
auf der Hochwasser-Infotour*

Weitere Top-Themen aus der Energierechtsberatung und auffällige Anbieter

Untergeschobene Lieferverträge sowie die Auffassung der Verbraucher, dass gar kein Vertrag abgeschlossen wurde und Probleme mit den Abrechnungen, waren wieder die akuten Themen im Jahr 2024. Insbesondere Beschwerden zu Abrechnungen, die Verbrauchern zu spät oder gar nicht zugingen oder Abrechnungen die fehlerhaft waren, z.B. weil Preise enthalten waren, die so nicht vereinbart wurden, waren ein großer Bestandteil der Beratungen. Aber auch Änderungen im Vertragsverhältnis, die in der Regel mit Preiserhöhungen im Zusammenhang standen, waren wieder sehr präsent.

Neben den bereits genannten Tochterunternehmen der primaholding Gruppe voxenergie GmbH, primastrom GmbH und nowenergy GmbH waren auch andere Energielieferanten auffällig. So gab es so viele Anfragen und Beschwerden zu E.ON Energie Deutschland GmbH, der EVH GmbH, Vattenfall Europe Sales GmbH, mivolta GmbH, LichtBlick SE, dass diese Unternehmen zu den (negativen) TOP 20 der Anbieter im Energiebereich zählen.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat im Jahr 2024 die unterschiedlichsten aktuellen Energierechtsfragen von Verbrauchern und Pressevertretern der lokalen sowie überregionalen Medien beantwortet und Presseinformationen veröffentlicht. Die Mehrzahl der Anfragen und Informationen erfolgten zu Strom- und Gaspreisen, zu Netzentgelten sowie zu Kaufverträgen und zur Montage von PV-Anlagen.

Ein Marktcheck und eine Übersicht über Arbeitspreise in der Grundversorgung Gas in Sachsen-Anhalt wurden auf der Homepage der Verbraucherzentrale kontinuierlich aktualisiert. Dieses Preisvergleichsangebot für Verbraucher stellt die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt seit 2022 zur Verfügung.

BREITES ANGEBOT VON FINANZDIENSTLEISTUNGSBERATUNGEN

Verbraucherzentrale in Hochwasserregionen auch vor Ort präsent

Viele Sachsen-Anhalter starteten voller Sorgen in das Jahr 2024. Dauerregenfälle rund um Weihnachten 2023 sorgten für steigende Pegelstände an Flüssen und Gewässern. Für zahlreiche Fließgewässer in Sachsen-Anhalt wie die Mulde, die Ohre oder die Helme wurden Hochwasserwarnungen herausgegeben. Stauseen, wie der in Kelbra, erreichten ihre Kapazitätsgrenzen. Deiche waren völlig durchweicht und es bestand die Gefahr, dass sie dem hohen Wasserdruck nicht mehr Stand halten konnten. Etlichen Gemeinden drohten Überschwemmungen, einigen sogar die Evakuierung. Besonders betroffen war der Landkreis Mansfeld-Südharz. Für betroffene Bürger bedeutete dies große Sorge um ihr Hab und Gut.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt besuchte die besonders betroffenen Regionen und bot kostenlos Auskünfte und Beratungen an. In fünf verschiedenen Ortschaften konnten Betroffene sich zu allen Fragen rund um Verträge wie zum Beispiel mit Handwerkern, Dienstleistern oder Energieversorgern stellen. Mit im Gepäck waren auch Informationsmaterialien für Fragen zu Versicherungen wie: „Welche Versicherung haftet bei Hochwasser für welche Schäden?“ und



Referentin Yvonne Röhling bei einer Infoveranstaltung des Ministeriums zum Thema Elementarschadenversicherung

„Was tun bei Hochwasserschäden?“. Auch ein Energieberater war bei der Tour mit vor Ort.

Zusätzlich wurden in der Beratungsstelle Sangerhausen Sonderberatungen rund um das Thema „Versicherungen – insbesondere Elementarschadenversicherung“ angeboten. In den Beratungen erreichten die Verbraucherschützer vor allem Nachfragen von Verbrauchern, die wissen wollten, welche Schäden über welche Versicherung abgedeckt sein könnten. Dabei spielten vor allem Schäden an Fahrzeugen wie Pkw's und Wohnmobilen, Feuchtigkeitsschäden an Gebäuden, Inventar und Heizungen bis hin zu Schäden an Gartenmöbeln eine Rolle.

Für Schäden, die durch das Wirken der Natur hervorgerufen werden, zum Beispiel bei Überschwemmungen oder auch durch Rückstau kommt eine Elementarschadenversicherung auf. Diese Versicherung ist nur in Kombination mit einer Wohngebäude- oder Hausratversicherung abschließbar. Schäden an Pkw's und Wohnmobilen verursacht durch Überschwemmung, sind in der Regel in der KFZ-Teilkaskoversicherung mitversichert.

In Sachsen-Anhalt sind leider nur 49 % der Gebäude gegen weitere Naturgefahren, sogenannte Elementarschäden versichert (Quelle: <https://www.gdv.de/gdv/statistik/datenservice-zum-naturgefahrenreport/sachversicherung-elementar/wohngebäudeversicherung-erweiterter-naturgefahrenschutz-elementar--147666>). Gleichwohl muss man aber sagen, dass Sachsen-

Anhalt nur knapp unter dem Bundesdurchschnitt von 52 % liegt.

Deshalb sollte eine Elementarschadenversicherung für alle verpflichtend sein.

Eine solche Pflichtversicherung für Elementarschäden erachtet die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt schon seit Jahren als sinnvoll, da nur so auch die Bewohner von Risikogebieten überhaupt in die Lage versetzt werden, die Risikokosten, der ja oft schon seit Jahrzehnten vorhandenen und genutzten Wohnbebauung, zu tragen.

Die Verbraucherzentrale wird dabei auch präventiv tätig. Sie empfiehlt in ihren Versicherungsberatungen oder im Rahmen von Infoständen und Vorträgen immer den Einschluss einer Elementarversicherung. Bei Beratungen zum Neubau oder Kauf von Immobilien wird die ZÜRS-Zone (ZÜRS GEO – Zonierungssystem des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft) des Grundstückes ermittelt. Diese gibt u.a. an, wie hochwassergefährdet welches Gebäude ganz konkret (Hausnummern genau) ist.

Grundstückseigentümer in stärker vom Hochwasser gefährdeten Regionen, ergo Adressen in den Gefährdungsklassen 3 und 4, müssen tendenziell mit höheren Versicherungsbeträgen oder Selbstbehalten rechnen. Im Juni 2024 hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt einen Vortrag zur Elementarschadenversicherung bei einer Informationsveranstaltung des Ministeriums für Wissenschaft, Energie, Klimaschutz und Umwelt gehalten und sich bei der anschließenden Podiumsdiskussion den Fragen der Zuhörenden gestellt.

Aus dieser Zusammenarbeit heraus resultierte auch eine weitere Teilnahme an einer Informationsveranstaltung zur Vorstellung der Starkregenhinweiskarten für Sachsen-Anhalt im November 2024.

Neben den Beratungen zu Sachversicherungen (Wohngebäude-, Hausrat- und Kfz-Versicherungen) sind die Anfragen und Beschwerden zu Lebens- und Rentenversicherungen ein weiteres Schwerpunktthema im Bereich der Versicherungsberatung. Die Beschwerdegründe liegen dabei hauptsächlich bei der Vertragsabwicklung und der Vertragsbeendigung.

Geldanlage- und Altersvorsorgeberatung war das nachfragestärkste Themengebiet

Auch im Jahr 2024 war die Geldanlage- und Altersvorsorgeberatung das nachfragestärkste Themengebiet in der Finanzdienstleistungsberatung. Mehr als die Hälfte aller Beratungen zu Finanzdienstleistungen ließen sich diesem Thema zuordnen. Ursächlich dafür waren die beendeten Musterfeststellungsklagen gegen die Saalesparkasse, die Kreissparkasse Stendal und die Sparkasse Mansfeld-Südharz und die damit einhergehende Rechtsrelevanz auch für die Prämiensparverträge anderer Sparkassen.

In dem Musterfeststellungsverfahren des Verbraucherzentrale Bundesverbandes gegen die Saalesparkasse hat der Bundesgerichtshof (BGH) in seinem Urteil vom 09.07.2024 entschieden, dass die in den Prämiensparverträgen infolge der Unwirksamkeit der Zinsanpassungsklauseln entstandene Regelungslücke durch ergänzende Vertragsauslegung nach §§ 133, 157 BGB zu schließen ist. Darüber hinaus wurden durch den BGH die Kriterien festgezurr, wie die Zinsnachberechnung bei Prämiensparverträgen zu erfolgen hat und, dass eine dreijährige Verjährungsfrist zu beachten ist. In der Folge dieses Urteils hat sich der Verbraucherzentrale Bundesverband entschieden, die Revision in den Musterfeststellungsverfahren gegen die Kreissparkasse Stendal und die Sparkasse Mansfeld-Südharz zurückzunehmen, wodurch die Urteile des Oberlandesgerichtes Naumburg rechtskräftig wurden.

Die Reaktionen der direkt und indirekt vom BGH-Urteil betroffenen Sparkassen war äußerst heterogen und sorgte für einen deutlichen Anstieg der Beratungszahlen.

Die Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld beispielsweise wollte betroffenen Prämiensparern die ihnen zustehenden Zinsen aus der Neuberechnung des Prämiensparvertrages erst auszahlen, wenn sie das Geld aus dem

gekündigten Prämiensparvertrag für weitere 1,5 Jahre als Festzinssparen anlegen würden. Den Zinsertrag für das Festzinssparen errechnete die Sparkasse individuell auf Basis des Zinsnachzahlungsbetrages aus dem Prämiensparvertrag.

Auch die Reaktion der Harzsparkasse überraschte und verunsicherte viele Sparer dermaßen, dass sie sich ratsuchend an die Verbraucherzentrale wandten. In einer den Verbrauchern übersandten Vereinbarung sollten diese ohne Vorlage einer nachvollziehbaren Berechnung, lediglich unter bloßer Nennung der Rechengrundlage bestätigen, dass mit der Zahlung des durch die Harzsparkasse berechneten Betrages, alle gegenwärtigen und künftigen Ansprüche aus dem Prämiensparvertrag, gleich aus welchem Rechtsgrund, bekannt oder unbekannt, erledigt und abgegolten sind. Die Prämiensparer sollten blind auf die Rechenkünste der Sparkasse vertrauen.

Verbraucherzentrale überprüft die Zinsneuberechnungen

Die Verbraucherzentrale bot betroffenen Verbrauchern eine Überprüfung der Zinsneuberechnungen der Prämiensparverträge an. Eine eigens dafür entworfene Checkliste ermöglichte es den Beratern und Prämiensparern, die vorlegten Berechnungen dahingehend zu prüfen, ob die Vertragsdaten korrekt für die Neuberechnung herangezogen und inwieweit die vom BGH bestätigten Kriterien ordnungsgemäß angewandt wurden. Die detaillierten Berechnungsprüfungen deckten eine Vielzahl von Berechnungsfehlern auf. Diese reichten von falschen Ratenhöhen, falschen Anfangszinssätzen, nicht berücksichtigten Einmaleinzahlungen, falschen Prämienstaffeln bis hin zum Weglassen von Prämienzahlungen zum Vertragsende. Ausgestattet mit dem Wissen um die konkreten Berechnungsfehler konnten die Verbraucher ihre Sparkasse erneut kontaktieren und eine Neuberechnung fordern. Diese führte in den meisten Fällen zu deutlich höheren Erstattungsbeträgen als ursprünglich berechnet.

Die Offenlegung der Berechnung verweigern auch die Kreissparkasse Stendal und die Salzlandsparkasse. Sie nennen ihren Sparern lediglich eine Summe, die sie als Zinserstattung errechnet haben. Selbst auf Nachfrage verweigern sie ihren treuen Prämiensparern die detaillierte Offenlegung der Nachberechnung und machen dadurch eine Überprüfung bzw. ein Nachvollziehen der Berechnung unmöglich.

Eine große Anzahl von Anfragen und Beschwerden erreichte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt vor allem von Kunden der Saalesparkasse, die direkt vom BGH-Urteil betroffen sind. Bei nicht wenigen Prämiensparern wurde eine Erstattung der Zinsansprüche durch diese Sparkasse abgelehnt. Als Ablehnungsgründe führte die Saalesparkasse u.a. an „negativer Zahlbetrag, Anmeldung im Klageregister nicht wirksam, eine wirksame Zinsanpassungsklausel in den Sonderbedingungen vorhanden, fehlende Datenhistorie“. Die Verbraucherzentrale prüfte jeden Ablehnungsgrund individuell und wandte sich zur Entkräftung eines häufiger aufgetretenen Ablehnungsgrundes sogar mit Erfolg an das Bundesamt für Justiz. Bei über 60 Zinsnachberechnungen konnten Berechnungsfehler, die sich zuungunsten des Erstattungsbetrages auswirkten, aufgedeckt werden. Der häufigste Fehler bei den Berechnungen lag in dem zu späten Beginn der Prämienzahlung. In etlichen Fällen wurde die Verbraucherzentrale auch vermittelnd tätig, um den Sparern zu Zinsnachzahlungen zu verhelfen.

Anlagebetrug nimmt zu

Ein Anstieg bei der Beratungsnachfrage ist auch der Zunahme durch Internetkriminalität geschuldet. Viele Verbraucher suchen online nach Anlageinvestments, bekommen online Angebote übersandt oder werden durch Werbung auf vermeintlich lukrative oder interessante Angebote aufmerksam. Nicht selten stecken hinter diesen Offerten allerdings im Ausland sitzende Betrüger, die mit gefälschten Internetseiten, Charts und Infografiken Verbraucher dazu bringen wollen, ihnen ihr Geld zu überweisen. In diesen Beratungen prüft die Verbraucherzentrale, ob die betreffenden Unternehmen überhaupt eine Erlaubnis der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) verfügen.

Im guten Glauben geben die betroffenen Verbraucher, meistens sogar durch die Zurverfügungstellung von Kopien von Legitimationsdokumenten, ihre persönlichen Daten preis. Nicht selten gelingt es den Betrügern auch, sich mittels Fernzugriff Zugang zum Rechner der Verbraucher zu verschaffen oder sie bringen Verbraucher dazu, sich mittels Video- oder Postidentverfahren zu legitimieren, wobei die Legitimation dann meist nicht, wie vom Verbraucher gewollt, für die Geldanlage erfolgt, sondern beispielsweise für die Eröffnung eines Kreditkontos. Somit erstrecken sich solche Beratungen nicht selten von nicht gewollten Krediten, nicht autorisierten Zahlungen

bis hin zu nicht bestellter Ware und sind damit äußerst komplex.

Ein weiteres Schwerpunktthema in den Finanzdienstleistungsberatungen machen die Beschwerden über nicht autorisierte, d.h. nicht vom Zahler zugestimmte Zahlungen aus. Dabei gelangen Betrüger an sensible Kontodaten mittels Phishings (fischen/abfischen von Daten, z.B. per E-Mail, über gefälschte Webseiten), Vishing (Kombination aus „Voice“ und „Phishing“ per Telefon), Smishing (Kombination aus „SMS“ und „Phishing“, per Textnachricht – „Mama ich habe eine neue Handynummer!“), Pharming (Variante des Phishings, bei der Website-Anfragen eines Nutzers auf eine betrügerische Seite umgeleitet werden) oder Quishing (Phishing mittels QR-Codes). Nicht selten manipulieren die Betrüger dabei sogar Telefonnummern oder IP-Adressen, um ihre wahre Identität zu verschleiern oder bauen emotionalen Druck auf, um ihre Opfer zum sofortigen Handeln und zur Datenweitergabe zu bewegen. Im Ergebnis haben die Opfer meist diverse Abbuchungen auf Konten oder Kreditkarten, die so nicht gewollt und auch nicht veranlasst wurden. Betroffene sollten in solchen Fällen immer eine Strafanzeige bei der Polizei stellen, den Identitätsdiebstahl bei der Schufa (Wirtschaftsauskunftei) anzeigen und sich an ihre Bank wenden und die Wiedergutschrift der belasteten Zahlungen fordern. Die Verbraucherzentrale hat Verbraucher bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche gegenüber Banken unterstützt, indem sie vermittelnd tätig wurde. In den meisten Fällen konnte dadurch ein annehmbarer Vergleich erzielt werden.

Verbraucherwarnungen zu neuen oder wiederkehrenden Maschen

Regelmäßig warnt die Verbraucherzentrale vor neuen oder auch immer wiederkehrenden Maschen, um Verbraucher zu sensibilisieren. So geschehen auch in einer Warnung zum Scheckbetrug. Bei dieser Masche boten potenzielle Käufer von im Internet zum Kauf angebotenen Pkw's bzw. zum Kauf angebotene Ware an, diese mittels Schecks zu bezahlen. Der Scheck kann dann vom Verkäufer bei seiner Bank eingelöst werden. Die Gutschrift des Scheckbetrages erfolgt in der Regel unter dem Vorbehalt der Einlösung des Schecks, was auf dem Kontoauszug durch den Zusatz „E.v.“ oder „Eingang vorbehalten“ angezeigt wird. Die meisten Banken sehen dabei eine „Sperrfrist“ vor, die je nach



Laufweg bis zu 10 Arbeitstage betragen kann. Bis dahin kann der Scheck jederzeit noch „platzen“, d.h. eine erfolgte Gutschrift wird rückbelastet. Deswegen warnen Verbraucherschützer bei einer Bezahlung mit Schecks erst nach Ablauf der Sperrfrist die veräußerte Ware zu übergeben bzw. zu versenden. Ansonsten besteht die Gefahr, dass nicht nur das Geld nicht gezahlt wird, sondern auch die Ware weg ist. Nur nach Ablauf der Sperrfrist ist sicher, dass der papierhafte Scheck auch zu einem Geldwert wurde.

Regelmäßige Weiterbildungen und Schulungen sind unverzichtbar

Für die Finanzdienstleistungsberater der Verbraucherzentrale gibt es ein umfangreiches Schulungs- und Weiterbildungsangebot. Die Berater haben die Möglichkeit an bundesweiten Schulungen des Verbraucherzentrale Bundesverbandes teilzunehmen. Darüber hinaus werden die Onlinevortrags- oder Austauschangebote der BaFin sowie des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik genutzt. Die Verbraucherzentrale führt mehrmals im Jahr Grundschulungen für alle Berater durch, bei denen allgemeine und spartenübergreifende Rechtsthemen behandelt werden. Speziell für die Finanzdienstleistungsberater fanden im Jahr 2024 noch fünf weitere mehrstündige Inhouse-Schulungen statt, in denen beispielsweise auf die aktuelle Rechtsprechung, Insolvenzen von Anbietern, die aktuelle Lage bei den Immobilienfonds mit Blick auf die vorgenommenen Sonderbewertungen beim Unilmmo Wohnen ZBI eingegangen wurde. Ein weiteres großes Schulungsthema war der Umgang mit

nicht autorisierten Zahlungen und die diesbezügliche Rechtsprechung.

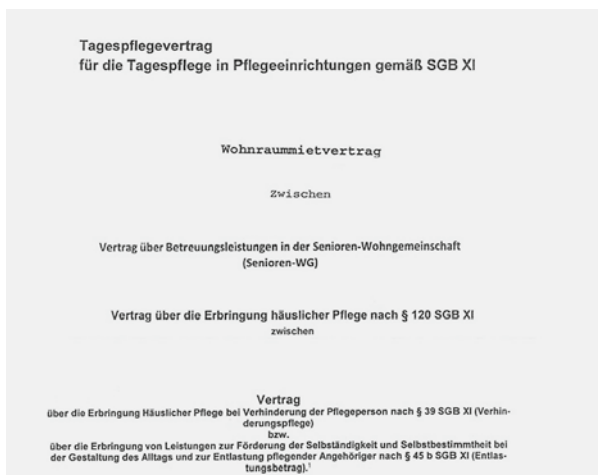
Umfangreiches Vortragsangebot

Zu einer Vielzahl von Finanzdienstleistungsthemen bietet die Verbraucherzentrale auch Vorträge an. Im Versicherungsbereich werden Vorträge zu den Themen „Richtig versichert – welche Versicherungen sind nötig, welche ggf. verzichtbar“ oder ganz speziell zu den einzelnen Sparten wie Wohngebäudeversicherung mit Elementarschutz oder zur Berufsunfähigkeitsversicherung angeboten. Darüber hinaus bieten die Verbraucherschützer Vorträge zu „Sparen für Kinder“, „Geldanlage/Altersvorsorge mit kleinen Beträgen“, „Geldanlage/Altersvorsorge aber wie“ oder Vorträge zu Immobilienfinanzierungen oder zu Ratenkrediten an. Neu im Vortragsangebot ist ein Vortrag zur Immobilienverrentung. Den Teilnehmenden werden Möglichkeiten gegenübergestellt, mit denen man einen Geldbedarf aus der eigenen Immobilie decken kann. Dabei werden die Chancen, Risiken und rechtlichen Grundlagen der einzelnen Modelle erörtert, so dass Verbraucher die derzeitigen Angebote auf dem Markt einschätzen und beurteilen können. Dieser Vortrag wurde im vergangenen Jahr zweimal als Online-Vortrag gehalten.

INFORMATION UND BERATUNG ZU GESUNDHEITSDIENSTLEISTUNGEN

Umfrage der Verbraucherzentrale zu IGeL-Angeboten

Die gesetzlichen Krankenkassen bezahlen, was wirtschaftlich, medizinisch notwendig und ausreichend



Auszug aus einem Tagespflegevertrag

ist. Das Leistungsangebot ist weitgehend bei allen Kassen identisch. Insoweit kann jeder Verbraucher, der eine Arztpraxis aufsucht davon ausgehen, dass seine gesetzliche Krankenkasse die Behandlungskosten übernimmt. Sogenannte Individuelle Gesundheitsleistungen, kurz IGeL-Angebote genannt, die über das medizinisch Notwendige hinausgehen, gehören dagegen nicht zum festgeschriebenen Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherung. Der größte Teil der heutzutage in der Praxis durchgeführten IGeL sind Früherkennungs- oder Vorsorgeuntersuchungen. Manche dieser Untersuchungen übernehmen die gesetzlichen Krankenkassen sogar in bestimmten Risikofällen bei familiärer Vorbelastung oder bei begründetem Krankheitsverdacht. In allen anderen Fällen, in denen die zusätzlichen Untersuchungen auf eigenen Wunsch der Patienten ohne medizinische Notwendigkeit erfolgen, müssen die Kosten selbst bezahlt werden. Da die gesetzlichen Kassen untereinander im Wettbewerb um ihre Versicherten stehen, weiten sie ihr Leistungsangebot über eigene Satzungsleistungen für ihre Mitglieder aus. Insbesondere individuelle Angebote zur Gesundheitsprophylaxe oder zu medizinischen Therapien werden teilweise oder sogar komplett übernommen. Das Spektrum reicht von professioneller Zahnreinigung, Toxoplasmose-Test für Schwangere, zusätzlichen Impfungen über Krebsvorsorge-Angebote bis hin zu alternativen Behandlungsformen. Allerdings haben die Verbraucherzentralen zunehmend Verbraucherbeschwerden erreicht, dass Arztpraxen für diagnostische Maßnahmen und Standard-

behandlungen, die üblicherweise von den gesetzlichen Krankenkassen finanziert werden, eine private Bezahlung von den Patienten verlangen. Die Verbraucherzentralen wollen prüfen, ob hier Kassenleistungen ohne Rechtsgrundlage zu Selbstzahlerleistungen gemacht werden. Dies als Verbraucher und Patient sachgerecht zu beurteilen, ist jedoch schwierig. Verbraucher wurden deshalb darum gebeten, sich an einer Umfrage zu beteiligen, wenn sie beim Arzt Leistungen unnötig bezahlen sollten. Die Verbraucherzentrale hat Betroffene in Sachsen-Anhalt gebeten, ihre Erfahrungen zu schildern und gleichzeitig Informationen und Beratungen zu diesem Thema angeboten.

PFLEGERECHTSBERATUNG: UN DURCHSICHTIGE VERTRÄGE UND UNBEZAHLBARE ENTGELTERHÖHUNGEN

Die Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bietet eine unabhängige niederschwellige fachkundige Beratung und Unterstützung in pflegerechtlichen Fragen an. Nach Angaben des statistischen Landesamtes in Sachsen-Anhalt nimmt die Zahl der pflegebedürftigen Menschen seit der ersten Veröffentlichung der Pflegestatistik im Jahr 1999 kontinuierlich zu. Waren es im Jahr 2015 in Sachsen-Anhalt noch 99.119 pflegebedürftige Menschen, so wurden 2021 bereits 166.480 pflegebedürftige Personen verzeichnet.

Ein Grund für diesen Anstieg ist der demographische Faktor, er hat einen erheblichen Einfluss auf die Entwicklung der Zahl der Pflegebedürftigen. In Sachsen-Anhalt werden laut statistischem Landesamt etwa 70 Prozent der pflegebedürftigen Menschen zu Hause betreut. Von ihnen beziehen etwa 64 Prozent Pflegegeld. Etwa 36 Prozent der pflegebedürftigen Menschen werden durch Inanspruchnahme des Leistungsangebots eines ambulanten Pflegedienstes im Alltag unterstützt. Jeder dritte Pflegebedürftige (33,18 Prozent) lebte 2021 im Pflegeheim. Änderungen, Nachträge oder Ergänzungen zu den gesetzlichen Gegebenheiten gingen mit Neuerungen einher, die für die Pflegebedürftigen und deren Angehörige nicht immer leicht nachvollziehbar waren. Das zeigt deutlich auf, dass die Beratungsinhalte immer komplexer und vielfältiger werden. In der Folge ist ein stetig steigender Beratungsbedarf zu verzeichnen. Losgelöst von aktuellen Reformen gibt es Themen, die auch im Jahr 2024 einen erhöhten Nachfragebedarf auslösten. Vielfältige

Wohnformen zum Wohnen im Alter lassen juristischen Rat unabdingbar werden und die Nachfragen ansteigen. Im Vordergrund für die Pflegebedürftigen bei der Auswahl des Lebensmittelpunkts steht das Bestreben, so lange wie möglich in einem heimischen und sozialen Umfeld, selbstbestimmt wohnen und leben zu können. Doch ist die Voraussetzung in einer solchen Wohnform zu wohnen meist, dass es den Abschluss von bis zu sechs verschiedenen Verträgen benötigt. Die Vielzahl an Vertragswerken führt dazu, dass die getroffenen Vereinbarungen und Abrechnungen für die Betroffenen nicht transparent sind. Pflegebedürftige wissen schlichtweg nicht, was sie der Aufenthalt in der gewählten Wohnform kostet und können somit auch keine Überprüfung der Abrechnung vornehmen. Hier ist dringend unabhängiger juristischer Rat gefragt. Die Pflegerechtsberatung verzeichnete deshalb im Jahr 2024 einen stetig wachsenden Bedarf an Vertragsprüfungen.

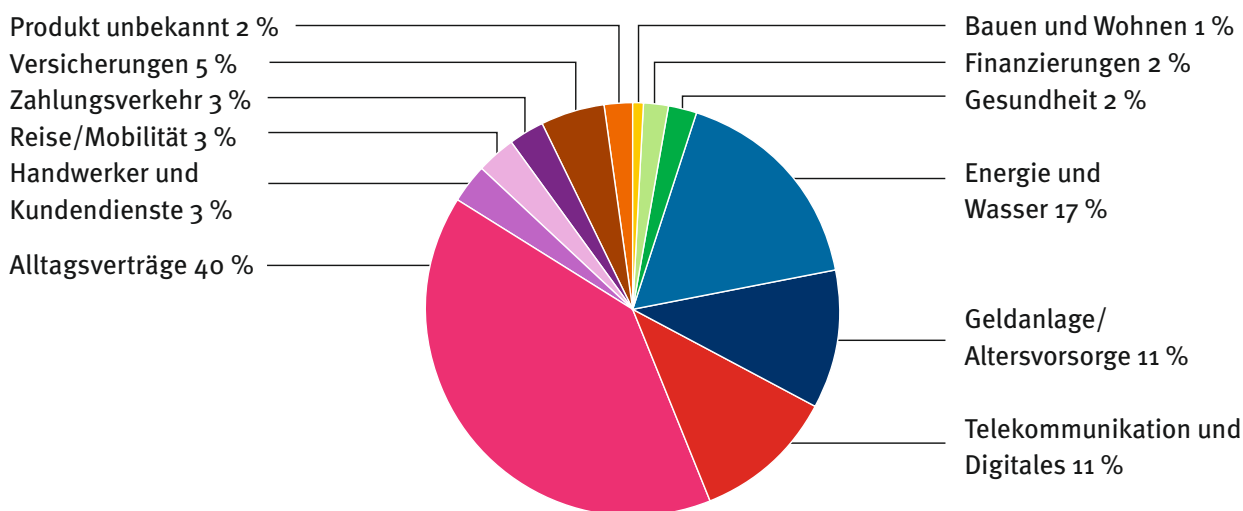
Wenn eine häusliche Versorgung oder eine ambulante Wohnform nicht mehr möglich oder zumutbar ist, wird ein Heimaufenthalt in Erwägung gezogen und wie in den Jahren zuvor, besteht hier der größte Beratungsbedarf zu Entgelterhöhungen. Hinzu kommt, dass ein enormer Anstieg der Heimplatzkosten zu verzeichnen ist. Die durchschnittliche finanzielle Belastung einer pflegebedürftigen Person liegt in der stationären Pflege momentan laut vdek (Statistik Stand 01/2025) in Sachsen-Anhalt ohne Berücksichtigung der Zuschüsse, die nach Aufenthaltsdauer im Pflegeheim berechnet werden, bei 2.679 Euro. Wenn Pflegeeinrichtungen bei einer veränderten Berechnungsgrundlage die Preise anheben, müssen sie ein bestimmtes Vorgehen einhalten, welches im Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) geregelt ist. Geschieht dies nicht, darf das erhöhte Entgelt nicht verlangt werden. Inhalt einer Vielzahl der außergerichtlichen Vertretungen im Jahr 2024 waren Verstöße der Pflegeeinrichtungen gegen dieses vorgeschriebene Verfahren. Die außergerichtlichen Vertretungen, die sich gegen einen solchen Verstoß richteten, konnten bereits in ca. der Hälfte der Fälle gewinnbringend für die Verbraucher beendet werden. Vor allem die Fälle, in denen eine rückwirkende Entgelterhöhung gegenüber den Bewohnern der Pflegeeinrichtung geltend gemacht wurde, konnten mit der Expertise der Verbraucherzentrale so beendet werden, dass die erhöhten Entgelte rückwirkend nicht gezahlt werden mussten. Ungefähr

zehn Prozent der Verfahren sind langwierig und dauern weiterhin an, 40 Prozent mussten für eine angedachte gerichtliche Auseinandersetzung an einen Anwalt übergeben werden. Aus den hohen Entgelten für Pflegeeinrichtungen resultierend kam es im Jahr 2024 auch zu einem gleichbleibend hohen Beratungsbedarf zu Leistungen der Sozialhilfe des SGB XII – im Speziellen zur Hilfe zur Pflege. Immer mehr Pflegebedürftige müssen Sozialhilfeleistungen in Anspruch nehmen, um ihren Heimplatz bezahlen zu können. Hier ist gerade die rückwirkende Entgelterhöhung in den stationären Einrichtungen ein Problem. Schlägt die Erhöhung rückwirkend zu Buche, stellen viele betroffene Pflegebedürftige erst mit Erhalt der (Rück-)Rechnung einen Antrag auf Hilfe zur Pflege. Es ist aber zwingend notwendig bereits zum angedachten Erhöhungstermin einen solchen Antrag zu stellen, auch wenn die Abrechnung erst zu einem sehr viel späteren Zeitpunkt erfolgt. Hier droht ein finanzieller Nachteil, welcher in einer Vielzahl der entsprechenden Beratungen für die Betroffenen abgewendet werden konnte.

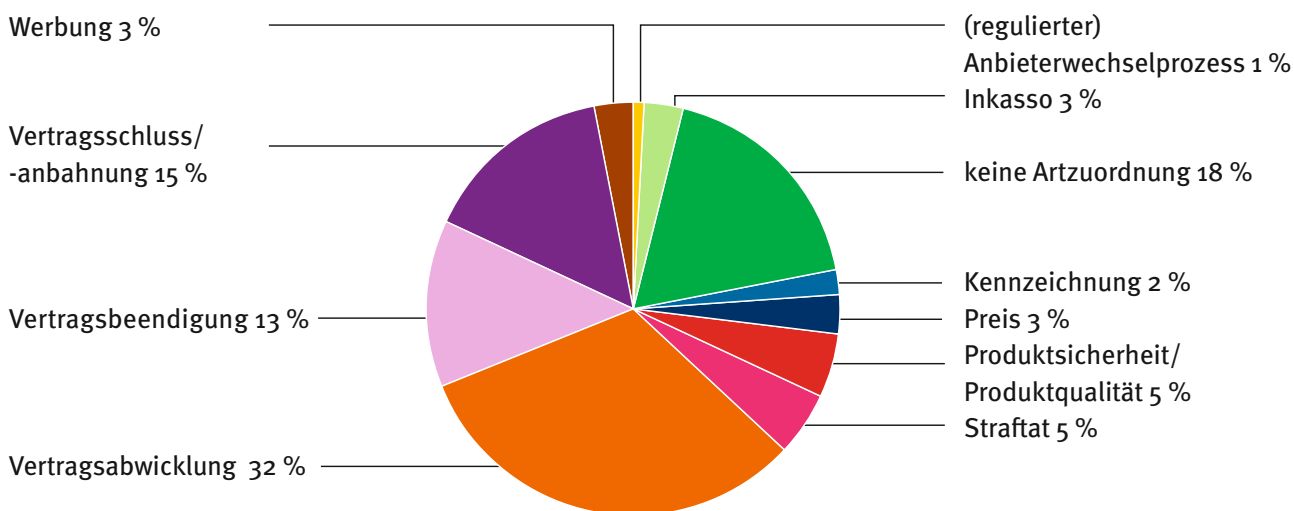
Angesichts dieser Situation wurde das Angebot der Verbraucherzentrale, pflegebedürftige Personen und ihre Angehörigen zu Fragen des Pflegerechts anbieten- und kostenträgerunabhängig zu beraten, in sehr großem Umfang genutzt. Im Jahr 2024 konnten über die Hotline Pflegerechtsberatung 2.350 Anrufe verzeichnet werden. Allen Anrufern konnte die benötigte Unterstützung gegeben werden. Aus den durchgeführten Beratungen entwickeln sich immer wieder Einzelfälle zu einer aufwendigen außergerichtlichen Vertretung. Der überwiegende Teil dieser außergerichtlichen Vertretungen konnte zeitnah für die Verbraucher mit einem zufriedenstellenden Ergebnis beendet werden. Neben den Nachfragen, die die stationäre und ambulante Pflege, insbesondere zu den ambulanten Wohnformen betreffen, wurde im Jahr 2024 die Netzwerkarbeit mit der „Vernetzten Pflegeberatung Sachsen-Anhalt“ intensiviert und dadurch für die Pflegebedürftigen und deren Angehörige im Land die Sichtbarkeit der vorhandenen Strukturen und deren Anlaufpunkte erhöht.

Zudem war es der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt im Jahr 2024 möglich, die in der Pflegerechtsberatung exklusiv gewonnene Expertise in die Novellierung der Verordnung zur Änderung der Wohn- und Teilhabegesetz-Personalverordnung in Form einer Stellungnahme einzubringen.

Inhalt der Verbraucherberatungen nach Produkten/Dienstleistungen 2024



Inhalt der Verbraucherberatungen nach Beschwerdegründen 2024



PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Das Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS) befindet sich im zweiten Jahr seiner dreijährigen Förderung, die am 31.12.2025 enden wird. Gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz und anteilig vom Land Sachsen-Anhalt. Das Projekt WVS ist ein gemeinsames Vorhaben aller 16 Verbraucherzentralen und wird bundesweit durchgeführt. Aufgabe des Projektes ist es, Informationen in digitaler und analoger Form zu erarbeiten und anzubieten. Dabei sollen die Angebote barrierefrei und niedrigschwellig für Verbraucher sein. Im Jahr 2024 führte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt insgesamt 78 Veranstaltungen durch und erreichte mit den Informationsangeboten knapp 1.700 Verbraucher.

Verbraucherschutz Im Alltag

Ein Schwerpunkt im Jahr 2024 im Bereich Verbraucherschutz im Alltag lag auf dem Thema unseriöses Online-Coaching. Das Thema wurde neu in das Projekt aufgenommen, da sich bundesweit Beschwerden von Verbrauchern häuften. Vor allem jüngere Verbraucher lassen sich von den verlockenden Angeboten, die oft über verschiedene Social-Media-Kanäle beworben werden, verführen. Bei vielen Angeboten stellt sich dann heraus, dass die versprochene Leistung nicht erbracht wird oder nicht eintritt. Zu diesem Zeitpunkt haben die Verbraucher oft bereits vierstellige Beträge bezahlt, ohne diese zurückerstattet zu bekommen. Im Rahmen einer bundesweiten Kampagne, die überwiegend über Social Media und Radio erfolgte, wurde auf die Problematik hingewiesen. Die Informationen zu unseriösem Online-Coaching konnten und können die Verbraucher auf der Webseite der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt nachlesen.

Im April 2024 fand eine Lehrerfortbildung in Zusammenarbeit mit dem Landesinstitut für Schulqualität und Lehrerbildung Sachsen-Anhalt (LISA) statt. In dieser Veranstaltung wurden Lehrkräfte im Seiteneinstieg Wirtschaft vor allem zu rechtlichen Problemen im Onlinehandel geschult. Anhand verschiedener Online-Plattformen und Anbieter wurden die häufigsten Fallstricke im Verbraucheralltag aufgezeigt und beurteilt.

Im Juni 2024 war die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt unter anderem mit dem „WeltFairteilungsspiel“

auf der Saline-Sommerakademie vertreten. An zwei Tagen wurde das Spiel mit Schulklassen gespielt. Dieses Bildungsangebot regte Schüler dazu an, sich mit dem Lebenszyklus eines Smartphones auseinanderzusetzen. Dabei wurde das eigene Nutzungsverhalten in Frage gestellt und Alternativen aufgezeigt.

Wie schon in den vergangenen Jahren war die Nachfrage nach Vorsorgethemen ungebrochen hoch. Im gesamten Bundesland Sachsen-Anhalt wurden Veranstaltungen von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt durchgeführt, wie z.B. im Rossel-Treff in Dessau-Roßlau oder mit dem Heimatverein in Jüdenberg. Die Beteiligung an diesen Veranstaltungen war sehr hoch, sowohl was die Teilnehmerzahl als auch die Nachfragen der Teilnehmer betraf.

Digitales

Ein Schwerpunkt im Bereich Digitales war die Internetkriminalität. Viele unserer Kommunikationswege laufen online ab, um diese nutzen zu können, ist oft ein Online-Konto notwendig. Dies birgt auch Gefahren. Einerseits muss man als Nutzer Sicherheitsvorkehrungen treffen, aber auch die jeweiligen Vertragspartner müssen entsprechende Maßnahmen getroffen haben. Waren diese Vorkehrungen und Maßnahmen unzureichend, kam es in der Vergangenheit immer wieder zu sogenannten Datenlecks, bei denen auch Daten von Verbrauchern in falsche Hände gerieten. In diesen Fällen sind die Verbraucher oft schutzlos ausgeliefert, weil z.B. die Information, dass sie betroffen sind, zu spät kommt und dann die Online-Konten gehackt wurden. Zu diesem Thema wurde ein Webartikel mit vielen hilfreichen Tipps und einem Online-Tool „Anbieterhilfe für den Notfall“ erstellt. Die Veröffentlichung wurde durch Social Media Content begleitet.

Ende Februar 2024 bot die DOW Olefinverbund GmbH am Standort Schkopau ihren Mitarbeitern ein Bildungsangebot zum Thema „Kinder und Jugendliche im Umgang mit Smartphone und Co“ mit einem Vortrag der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt als Hybridveranstaltung an. Themen waren unter anderem, worauf Eltern achten müssen, wenn ihr Kind das erste Smartphone bekommt und welche Gefahren vor allem bei Messenger-Diensten und Social Media lauern.

Verbraucher sind über die Gefährdung ihrer personenbezogenen Daten ungenügend sensibilisiert. Deshalb wurde auf Informationsveranstaltungen, wie

zum Beispiel der 1. Mai Veranstaltung in Halle, auf das Thema Datenschutz und Datensicherheit aufmerksam gemacht. Vor allem von Senioren war oft zu hören, dass sie zwar nicht im Internet einkaufen, aber bei genauerem Nachfragen ein Smartphone besitzen, um zum Beispiel mit den Enkelkindern über einen Messenger-Dienst zu schreiben. Die Jüngeren wiederum geben an, sich schon recht gut auszukennen. Auffällig in den Gesprächen ist jedoch, dass die Verbraucher zunächst von ihrem eigenen Nutzungsverhalten ausgehen. Ihnen wird im weiteren Gesprächsverlauf aufgezeigt, dass Datenschutz und Datensicherheit nicht unbedingt etwas mit ihrem Nutzungsverhalten im Internet zu tun haben muss, sondern dass es ausreicht, wenn sie in einem Servicecenter einen Vertrag mit einem Energieversorger abschließen, dabei Daten übermittelt werden und der Versorger diese in seinem System speichert. Sie wurden kurz über ihre Rechte aufgeklärt und erfuhren, wie sie sich gegen Unternehmen wehren können, wenn z.B. ihre Daten für andere als die vereinbarten Zwecke verwendet werden.

Finanzen

Im Jahr 2024 wurde im Projekt zum ersten Mal die bundesweite Fokuswoche Geld durchgeführt. Nach den Corona-Jahren mit ihren Einschränkungen und der Energiekrise hatten viele Haushalte ihre Ersparnisse aufbrauchen müssen, weil sie ihre Arbeit verloren hatten oder die Preise in allen Lebensbereichen enorm gestiegen waren. Hier sollte angesetzt und den Verbrauchern ein unabhängiges Angebot zur Verfügung gestellt werden, um ihre Finanzen neu überdenken zu können bzw. ihnen aufzuzeigen, welche Möglichkeiten es gibt, Rücklagen zu bilden und für das Alter vorzusorgen. Das Angebot wurde von den Verbrauchern sehr gut angenommen und soll deshalb in den nächsten Jahren fortgesetzt werden.

Daneben hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt die sogenannte Schüler-Bank-Tour, die sich bereits in den vergangenen Jahren bewährt hat, auch im Jahr 2024 vor allem in Schulen durchgeführt. Schüler erfahren dabei nicht nur, worauf sie bei der Eröffnung ihres ersten Girokontos achten müssen, sondern es werden auch neue Angebote wie Kryptowährungen vorgestellt und auf deren Gefahren hingewiesen. Ziel ist es, die Schüler in ihrer Finanzkompetenz zu stärken. Das Angebot „Die erste eigene Wohnung“ richtet sich ebenfalls an Schüler bzw. Auszubildende. Themen wie

Energieverträge, Telekommunikationsverträge oder Haftpflichtversicherungen werden selten in der Schule behandelt oder in der Familie besprochen. Um junge Verbraucher in ihrer Alltagskompetenz zu stärken, erfreut sich das Angebot bei Lehrkräften zunehmender Beliebtheit, so dass es im Rahmen von Projekttagen genutzt wurde. In Schulen wurden z.B. durch Plakate oder durch die Erstellung von Infotafeln, die in der Aula der Schulen ausgestellt wurden, andere Mitschüler informiert.

DIE MARKTBEOBACHTUNG DER VERBRAUCHERZENTRALEN – GEMEINSAM VERBRAUCHERRECHTE UND IHRE DURCHSETZUNG STÄRKEN!

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ist in allen Bereichen der Marktbeobachtung, die bundesweit von allen Verbraucherzentralen gemeinsam durchgeführt wird, integriert. Die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband (vzbv) können auf der Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse der Marktbeobachtung Missstände frühzeitig erkennen, Verbraucher warnen und verbraucherpolitische Forderungen zur Stärkung des Verbraucherschutzes formulieren. Mehrmals im Jahr finden im Rahmen der Marktbeobachtung Netzwerktreffen in den Rechts- und Themenbereichen statt, in denen sich Experten der einzelnen Verbraucherzentralen und dem vzbv austauschen. Die Arbeitsweise der Marktbeobachtung folgt dem Prinzip „Erkennen – Informieren – Handeln“.

Auf der gemeinsamen Internetseite der Verbraucherzentralen haben Verbraucher die Möglichkeit, ihre individuellen Beschwerden zu Produkten und/oder Anbietern einzureichen, sich an Umfragen zu bestimmten Maschen zu beteiligen sowie aktuelle Warnungen aus der Marktbeobachtung anzuschauen. Die Beschwerden im Beschwerdepostfach werden durch die Marktbeobachtung geprüft und ausgewertet.

Eine weitere Grundlage für die Marktbeobachtung bilden Anfragen und Beschwerden der Verbraucher in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen. Die Informationen aus den Beratungsgesprächen werden anonym erfasst und dienen der bundesweiten Marktbeobachtung. Im Jahr 2024 sind allein von Verbrauchern aus Sachsen-Anhalt 1.329 Beschwerden eingegangen. Verstößen Unternehmen gegen Verbraucherrechte, gehen Verbraucherzentralen sowie der vzbv mit ihren Verbandsklagebefugnissen dagegen vor.

Die Marktbeobachtung umfasst alle verbraucher-schutzrelevanten Themenbereiche, in denen die Verbraucherzentralen tätig sind: Digitales, Telekommunikation, Energie, Finanzen, Lebensmittel, Mobilität, Reisen, Gesundheit, Pflege, Recht und Handel.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V. bearbeitete im Jahr 2024 mehr als 1.000 auffällige Anfragen und Beschwerden in allen oben genannten Themenbereichen und leitete diese in das Frühwarnnetzwerk weiter. Anlassbezogen wurden im Jahr 2024 Fallsammlungen zu bestimmten Themen eröffnet. Diese wurden gezielt, für die Öffentlichkeitsarbeit, Rechtsdurchsetzung und nicht zuletzt für verbrauchspolitisches Lobbying genutzt. Unterlagen von Verbrauchern, Schreiben von Anbietern wurden datenschutzkonform an die Marktbeobachtung weitergereicht. Insgesamt konnten über 150 auffällige Fälle von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt für Fallsammlungen der Marktbeobachtung identifiziert werden.

Digital- und Telekommunikation

So hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt Fälle zu Problemen beim Widerruf, Online-Games, Ankauf-Plattformen und speziell zu den Anbietern Cleverbuy und Ubisoft in die Marktbeobachtung weitergereicht. Was ist daraus geworden? Zum Beispiel heißt es auf der Website der Ankaufplattform Cleverbuy: „Clever Technik kaufen und verkaufen“. Gar nicht clever ist dagegen die oft lange Zeit, die verstreicht, bis Nutzer ihr Geld für Smartphone und Co. ausgezahlt bekommen. Der vzbv hat darum vor diesem Anbieter gewarnt. Weiterhin wurden Sachverhaltsschilderungen sowie Unterlagen von Verbrauchern zum Anbieter DAZN geprüft. Verbraucher beschwerten sich über Preiserhöhungen und einseitig vom Anbieter vorgenommene Änderungen der Vertragsbedingungen sowie darüber, dass Kündigungen von Abonnements erschwert wurden. Inzwischen wurde hier eine Sammelklage eröffnet. Andere Fallsammlungen, wie zu automatischen Vertragsverlängerungen in digitalen Verträgen und im Telekommunikationsbereich wurden überprüft.

Recht und Handel

In diesem Themenbereich wurde der Anbieter PVZ, die Pressevertriebszentrale in Stockelsdorf, über den es zu zahlreichen Beschwerden im Abonnementbereich kam, unter die Lupe genommen. Verbraucher berichteten, dass ihnen ein kostenloses Probe-Abo für Zeitschriften angeboten wurde. Doch später erhielten sie

eine Rechnung über ein kostenpflichtiges Zeitschriften-Abo von der PVZ.

Gewährleistungsrechte der Verbraucher und deren Durchsetzung spielen in der Beratung immer wieder eine große Rolle. In diesem Bereich hat die Marktbeobachtung gezielt Beschwerden hinsichtlich der folgenden Fragen ausgewertet: Auf welche Schwierigkeiten stoßen Verbraucher, wenn sie ihre Ansprüche im Rahmen der Mängelgewährleistung geltend machen? Werden Verbraucher vom Verkäufer innerhalb der Gewährleistungsfrist von 2 Jahren an den Hersteller verwiesen oder aber wird ihnen ein Gutschein anstelle der Auszahlung des Kaufbetrages ausgestellt? Mit welcher Begründung verweigern Anbieter die Erfüllung der Ansprüche der Verbraucher? Kommen Verbraucher erst durch Hinzuziehung der Verbraucherzentrale oder eines Anwaltes zu ihren Rechten?

Energie

Desgleichen wurden zum Thema Fallsammlungen im Jahr 2024 eröffnet und anschließend analysiert, insbesondere wegen untergeschobener Verträge, verspäteter Abrechnungen und nicht wirksamer Preiserhöhungen auffälliger Energieversorger. Als ein neues Thema konnte das sog. Contracting in der Wärmeversorgung aus den Verbraucherbeschwerden erkannt werden.

Finanzen

Dieses Themengebiet stellte im Jahr 2024 in der Marktbeobachtung den größten Bereich dar. Beispielsweise ermöglichten die Fallsammlungen zu Beschwerden über die Verzinsung von Prämiensparverträgen und der Umsetzung der höchststrichterlichen Rechtsprechung eine umfassende Analyse und Auswertung, die wiederum der persönlichen Beratung der betroffenen Verbraucher zugutekam. Dies gilt auch für die Aufarbeitung von Phishing-Fällen im Bankensektor sowie zahlreicher Betrugsfälle bei Festgeldanlagen. Vermehrt geben Webportale oder Beratungsfirmen vor, gute Festgeldangebote zu vermitteln. Antragsformulare erscheinen täuschend echt, doch überwiesene Gelder fließen nur in die Taschen von Kriminellen.

Im Jahr 2024 wurden darüber hinaus Untersuchungen zum Basiskonto durchgeführt. Dazu waren Informationen durch Betroffene erforderlich, wann und warum eine Bank die Eröffnung eines Kontos, im Speziellen eines Basiskontos verweigerte. Welche Gründe für die Ablehnung durch die Banken gibt es und wie kann dagegengewirkt werden? Verbraucher berichten außerdem

von Kredit- bzw. Ratenkaufablehnungen seitens der Banken ohne nähere Begründung. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt konnte Fälle aus Beschwerden zum Kauf von sogenannten Faksimiles in das Netzwerk der Marktbeobachtung melden, die oft zu einer Kreditaufnahme führten, welche wiederum regelmäßig langfristige Überschuldungen zur Folge hatten.

Mobilität und Reisen

Eine Fallsammlung der Marktbeobachtung zu Zahlungsabbuchungen der Deutschen Bahn, ohne dafür ein Deutschlandticket zu erhalten, hat Schwachstellen aufgezeigt und dazu beigetragen, die Bahn zum konkreten Handeln auffordern zu können.

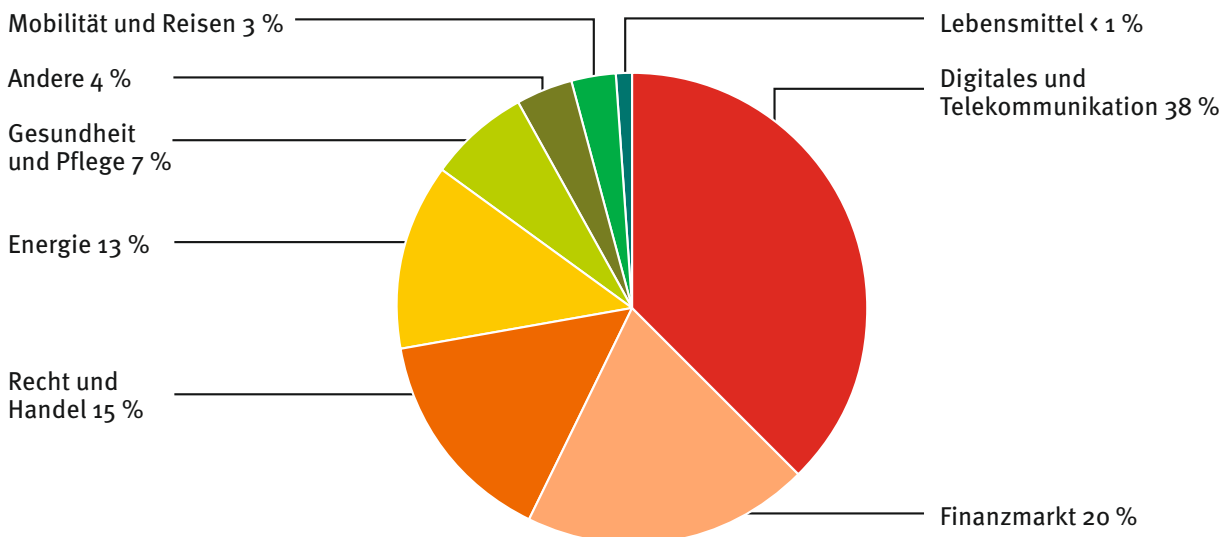
Gesundheit und Pflege

Dieser Bereich ist Anfang 2024 in die Marktbeobachtung aufgenommen worden. Besonders auffällig waren Beschwerden über den Vertrieb von Pflegehilfsmitteln. Pflegebedürftigen Verbrauchern wurden Verträge über Abonnements zur monatlichen Lieferung von

Pflegehilfsmitteln untergeschoben. Auffällig dabei waren Anbieter wie zum Beispiel helpbox24. Ungeachtet der Qualität des Inhalts und seiner Zusammenstellung, ist bereits fraglich, woher die Firma solche besonders sensiblen personenbezogenen Daten wie die Pflegebedürftigkeit erhalten hat, um ihre Angebote direkt persönlich adressiert bewerben zu können. Noch unseriöser wird es, wenn die Pflegehilfsmittelboxen vermeintlich kostenlos angeboten wurden, Kosten aber nur dann erstattet werden, wenn ein Pflegegrad von der Pflegekasse anerkannt wurde.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat davor öffentlich mit Pressemitteilung und auf ihrer Internetseite gewarnt und informiert. Aus den Erkenntnissen der gemeinsamen Marktbeobachtung über diese Geschäftspraktiken konnten Empfehlungen und Ratschläge abgeleitet werden sowie Fragen von Pflegebedürftigen und Angehörigen zu diesen Themen in der Hotline Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt individuell beantwortet werden.

Marktbeobachtung – Schwerpunkte



SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

Im Jahr 2024 hat die Schuldner- und Insolvenzberatung erneut erfolgreich dazu beigetragen, Menschen in finanziellen Schwierigkeiten zu unterstützen und ihre Lebenssituation langfristig zu verbessern. Im vergangenen Jahr haben die Schuldnerberater viele neue Herausforderungen gemeistert und gleichzeitig ihr Beratungsangebot weiterentwickelt, um den Bedürfnissen der Klienten gerecht zu werden.

Ein besonders bedeutender Schritt in der Öffentlichkeitsarbeit war die Erstellung neuer Postkarten, die dazu dienen, auf unsere Beratungsdienste aufmerksam zu machen und Schwellenängste abzubauen. Diese Postkarten wurden in enger Zusammenarbeit mit der Agentur Format 78 entwickelt und werden sowohl in sozialen Einrichtungen als auch in öffentlichen Bereichen verteilt. Sie vermitteln in kurzer und ansprechender Form die Beratungsangebote und tragen so zur breiteren Wahrnehmung der Arbeit der Schuldnerberatungsstelle bei. Ziel ist es, noch mehr Menschen zu erreichen, die Unterstützung benötigen und Hemmnisse bei der Kontaktaufnahme abzubauen.

Weiterhin wurde im Rahmen der Aktionswoche Schuldnerberatung zum Thema „Buy now, Inkasso später“ ein Informationsfilm produziert um auf die Problematik und des zeitverzögerten Bezahlens hinzuweisen. Diese Praktik, die auch unter dem Begriff „Buy now, pay later“ bekannt ist, stellt zunehmend ein Überschuldungsrisiko dar, da die Gefahr den Überblick über die anstehenden Zahlungen zu verlieren sehr groß ist. Dieser Film ist dauerhaft auf der Homepage zu sehen und wird auch bei Präventionsveranstaltungen gezeigt.

Ein weiterer wichtiger Meilenstein war die Mitgliedschaft als Gründungsmitglied im Bündnis gegen Wohnungslosigkeit. In diesem Bündnis setzen sich die Schuldnerberater gemeinsam mit anderen sozialen Organisationen und Trägern dafür ein, die Ursachen von Wohnungslosigkeit zu bekämpfen und Lösungen für betroffene Menschen zu entwickeln. Der Austausch mit anderen Akteuren im Bereich der Wohnungslosenhilfe

hat neue Perspektiven eröffnet und stärkt die Expertise in der ganzheitlichen Unterstützung von Menschen, die von Wohnungslosigkeit bedroht sind.

Zunehmend stellen Themen rund um das Konto die Verbraucherschützer vor neue Herausforderungen. Sowohl das P-Konto als auch das Basiskonto sind immer wieder Quelle von Problemen für die Klienten. Insbesondere bei der Einrichtung und der Verwaltung von Pfändungsschutzkonten (P-Konten) sieht man immer wieder bürokratische Hürden, die den Zugang zu dringend benötigtem Schutz für Betroffene erschweren. Auch die Sicherstellung der grundlegenden finanziellen Teilhabe über Basiskonten ist immer wieder eine neue Herausforderung. Die Mitarbeiter der Schuldnerberatung haben sich daher verstärkt mit der Problematik auseinandergesetzt, stehen ihren Klienten mit Rat und Tat zur Seite, um deren rechtliche Ansprüche durchzusetzen und unnötige Belastungen zu vermeiden.

Im Jahr 2024 konnten insgesamt 772 Beratungsgespräche durchgeführt werden. Dabei entfielen 467 Gespräche auf die soziale Schuldnerberatung und 305 wurden mit dem Ziel eines Verbraucherinsolvenzverfahrens geführt. Diese Zahl verdeutlicht die wachsende Nachfrage nach Unterstützung durch die Schuldner- und Insolvenzberatung und zeigt, dass diese eine wichtige Anlaufstelle für Menschen in finanziellen Notlagen darstellt. Man hat sich auch in diesem Jahr stetig weitergebildet und die Fachkenntnisse erweitert, um den komplexen Anforderungen in der Schuldnerberatung gerecht zu werden.

Abschließend blicken die Schuldnerberater mit Zuversicht auf das kommende Jahr und werden weiterhin alles daransetzen, den Menschen, die unsere Hilfe benötigen, mit Engagement und Kompetenz zur Seite zu stehen. Diese Arbeit bleibt ein unverzichtbarer Bestandteil der sozialen Infrastruktur in der Stadt Halle, und man ist stolz darauf, auch in herausfordernden Zeiten verlässlich und professionell unterstützen zu können.

ENERGIEBERATUNG

Die Energieberatung ist ein wichtiger Bestandteil des Beratungsangebotes der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. In allen 13 Beratungsstellen und darüber hinaus an weiteren 26 Standorten wird diese zu festen Zeiten als persönliche, telefonische oder Videoberatung angeboten. 24 Honorarberater unterstützen dabei das Projekt.

BERATUNGSNACHFRAGE

Fehlendes Fachwissen bei Energiethemen, aber auch Verunsicherung durch die Medien trugen dazu bei, dass im Jahr 2024 insgesamt fast 6.000 Verbraucher Unterstützung bei der Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt suchten.

In den Corona- und Folgejahren etablierte sich die telefonische Beratung, Verbraucher nutzten das zusätzliche Angebot in dieser Zeit sehr rege. Mittlerweile bevorzugten sie wieder das persönliche Gespräch in den Beratungsstellen und -stützpunkten. Mit rund 1.600 Beratungen gewann dieses Format an Bedeutung und erreichte seit 8 Jahren den Höchststand. Telefonisch und per Video informierten sich ca. 800 Verbraucher, ein Viertel weniger als im Vorjahr. Die Themen rankten sich bei der persönlichen, telefonischen und Videoberatung hauptsächlich um die Überprüfung der Heizkostenabrechnungen. Diese und die damit verbundenen Fragestellungen zur Änderung des Nutzerverhaltens bzw. auch zur Möglichkeit des Strom- oder Gasanbieterwechsels machten etwa ein Drittel der gesamten Nachfrage aus. Aber auch Fragen zum energetischen Sanieren, dem Einsatz von Photovoltaikanlagen, Wärmepumpen sowie möglichen Investitionen und Förderprogrammen, zogen die Verbraucher in die Beratungsstellen und -stützpunkte. Während vor Jahren noch überwiegend Mieter die Energieberatung in Sachsen-Anhalt aufsuchten, sind es seit 2019 eher die Eigentümer – im Jahr 2024 knapp über die Hälfte.

Verbrauchern, die eine Energieberatung wünschen, stehen nicht nur inhaltlich, sondern auch formell, mehrere Optionen zur Verfügung. Neben der stationären bzw. persönlichen Beratung in einer Beratungsstelle oder einem Beratungsstützpunkt gibt es die aufsuchende Beratung beim Ratsuchenden. Fast 600 Mal waren die Energieexperten bei Verbrauchern zu Hause, um Probleme direkt vor Ort unter die Lupe zu nehmen und nach Lösungen zu suchen. Bei den Eigentümern drehten sich die Fragestellungen hauptsächlich

um den Austausch der Heizung, die Empfehlung einer alternativen Wärmequelle und die damit verbundenen Fördermöglichkeiten. Mieter suchten Antworten auf ihre Probleme mit Schimmel bzw. unerklärlichem Energieverbrauch. Die Energieexperten gaben den Verbrauchern individuelle Empfehlungen mit auf den Weg, die auf ihre technischen Gegebenheiten und finanziellen Möglichkeiten abgestimmt sind.

3.000 Verbraucher informierten sich auf zahlreichen Aktionen, Messen und Infoständen, bei Vorträgen sowie bei der bundesweiten Online- bzw. Telefonberatung.

BERATUNGSTHEMEN

2024 stand nicht mehr unter dem Vorzeichen der Energiekrise – trotzdem waren deren Auswirkungen weiterhin auch für private Haushalte relevant. Erkennbar war dies im Jahr 2024 auch an den Heizkostenabrechnungen für das Jahr 2023. Im Vergleich zum Jahr 2022 waren die Energiepreise im Jahr 2023 zwar überwiegend niedriger, aber weiterhin zum Teil sehr hoch.

Entsprechend groß war die Nachfrage zur Überprüfung von Heizkostenabrechnungen in der Energieberatung, häufig aufgrund hoher Nachzahlungsforderungen und nicht nachvollziehbarer Berechnungen. Rückblickend trugen zum Abfedern der hohen Energiepreise die von der Bundesregierung beschlossenen und bis 31.12.2023 geltenden Entlastungsmaßnahmen bei. So auch die von 19 Prozent auf 7 Prozent gesenkte Mehrwertsteuer für Gas und Fernwärme, die Energiepreisminderungen für Strom, Gas und Wärme und last but not least die ausgesetzte Erhöhung des CO₂-Preises. Letztere wurde im Jahr 2024 von 30 auf 45 Euro nachgeholt. Ein weiteres neues und für die Überprüfung der Heizkostenabrechnung im Jahr 2024 relevantes Kriterium war die ab dem 01.01.2023 geltende Splittung der CO₂-Kosten zwischen Mieter und Vermieter auf der Grundlage des Gesetzes zur Aufteilung der Kohlendioxidkosten (Kohlendioxidkostenaufteilungsgesetz – CO₂KostAufG).

VORTRÄGE

Als festen Bestandteil des Angebots der Energieberatung bildeten Einzelvorträge und Vortragsreihen im Berichtsjahr wiederum eine fachliche Ergänzung. Auch wenn Vorträge keine individuelle Beratung ersetzen können, zeigt ihre Beliebtheit, dass Verbraucher

die darin vermittelten fachlichen Informationen entweder als Einstieg in ein Thema oder zur Vertiefung vorhandenen Wissens wertschätzen. Nach wie vor fanden Präsenzvorträge an Volkshochschulen bzw. mit Kooperationspartnern, wie der Evangelischen Akademie in Wittenberg, mit science2public – dem Verein zur Wissenschaftskommunikation, Haus & Grund – einem Mitgliedsverband der Verbraucherzentrale, sowie weiteren Vereinen und Organisationen, Interesse. Größer war jedoch die Reichweite von Onlinevorträgen, mit denen die Energieberatung ganzjährig ein breites Spektrum an Themen abdeckte. Besonders nachgefragt wurden 2024 Vorträge zum Thema Heizungstausch – unter dem Schwerpunkt des Heizens mit erneuerbaren Energien als klimafreundliche Alternative zum Heizen mit Öl und Gas, Vorträge zu energetischen Sanierungen und zu aktuellen Förderprogrammen. Während der bundesweiten Woche der Klimaanpassung stellte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wirksame Maßnahmen zum Hitzeschutz fürs Haus und zur effektiven Lüftung in den Mittelpunkt ihres Vortragsangebotes. Der Fokus lag unter anderem auf der Verschattung von Wohngebäuden und der energetischen Sanierung der Gebäudehülle. Abbau von Vorbehalten gegenüber Wärmedämmung: Die Vermeidung von Gebäudeschäden durch Wärmedämmung wurde ebenso thematisiert, wie Fragen zu Innenraumklima und Brandschutz gedämmter Fassaden. Zum Themenkomplex Lüftung gab es umfangreiche Informationen zum Nutzerverhalten beim Luftaustausch, zu bedarfsgerechten Konzepten bei Lüftung und Kühlung von Innenräumen mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen. Anhand der gestiegenen Nachfrage nach Vorträgen zu Anpassungsmaßnahmen privater Haushalte an die Folgen des Klimawandels lässt sich eine größere Sensibilität für dieses Thema ableiten.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Anlässe für die Öffentlichkeitsarbeit der Verbraucherzentrale im Energieprojekt sind sehr vielfältig. Ein Beispiel ergab sich spontan im Januar 2024, als Gebiete in Sachsen-Anhalt vom Hochwasser betroffen waren. Gemeinsam mit der Verbraucherrechtsberatung unternahm die Energieberatung am 23. Januar eine Info-Tour durch Roßla, Bennungen, Martinsrieth, Oberröblingen, Niederröblingen. Ziel war es, Verbrauchern, deren Wohngebäude vom Hochwasser geschädigt wurden, praktische und anbieterunabhängige Tipps, beispielsweise zum Trocknen von Kellern etc.



Infostand in Quedlinburg mit Energieberaterin Dr. Ute Urban

zu geben und auf Beratungsangebote zu Gebäudesanierungen und Förderprogramme hinzuweisen.

Im Laufe des Jahres präsentierte sich die Energieberatung auf Umweltmärkten in Halle und Wernigerode, beteiligte sich am Fest zum 60-jährigen Jubiläum in Halle-Neustadt sowie am Sachsen-Anhalt-Tag in Stendal. Auch an anderen Standorten nahmen Energieberater an öffentlichen Veranstaltungen und Festen teil, um mit Verbrauchern ins Gespräch zu kommen, fachlichen Rat zu geben und über Beratungsangebote zu informieren. Im November lud die Deutsche Energieagentur (dena) im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) lokale Akteure zur Woche der Wärmepumpe ein. Ziel war es, Bürger vor Ort über Wärmepumpen zu informieren und den Austausch mit Fachleuten zu ermöglichen. Energieberater der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligten sich daran vom 5.–8. November mit Infoständen in Stendal, Oschersleben (Börde), Lutherstadt Wittenberg und in Leuna (Saalekreis) und gaben auf dem „Markt der regionalen Energie-Experten“ anbieterunabhängigen Rat zu moderner Heiztechnik.

Mit Pressemeldungen aus dem Energieprojekt wurde auf neue Regelungen zu Energiepreisen, Förderbedingungen, Emissionen und fachliche Sachverhalte aufmerksam gemacht. Beispiele hierfür waren: Wie lassen sich Wärmepumpen im Sommer zum Kühlen nutzen? / Fehlerhafte Heizkostenabrechnung – Was tun? / Wann darf der Netzbetreiber den Strom für Wärmepumpe und Wallbox beschränken? / Unter welchen Bedingungen ist eine zweite PV-Anlage auf dem Dach sinnvoll? Gut eingesetzte Werbemaßnahmen, wie eine Google Ads-Kampagne, Print-Anzeigen und Flyer trugen zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades der Energieberatung der Verbraucherzentrale in Sachsen-Anhalt bei.

LEBENSMITTEL

Ein wesentlicher Schwerpunkt des vom Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz des Landes Sachsen-Anhalt und dem Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft anteilig geförderten Projektes „Information der Verbraucher im Ernährungsbereich“ ist die Aufklärungs- und Informationsarbeit. Auf Bundesebene waren im Jahr 2024 Lebensmittelkontaktmaterialien und algenhaltige Lebensmittel Schwerpunktthemen. Darüber hinaus wurden mit Landesmitteln insbesondere die Themen Trinkwasser und Lesbarkeit von Angaben auf Lebensmittelverpackungen bearbeitet sowie eine Ausstellung zur sicheren Handhabung verschiedener Pfannentypen erstellt, die als Verbraucherinformation und Verbraucherbildung in ganz Sachsen-Anhalt zum Einsatz kam.

GEMEINSCHAFTSAKTION (GA) LEBENSMITTELKONTAKTMATERIALIEN

Im Rahmen der einjährigen GA Lebensmittelkontaktmaterialien, bei der die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt federführend beteiligt war, wurde ein Marktcheck zu „Küchenutensilien aus nachwachsenden Rohstoffen - Klarheit für eine sichere Verwendung?“ durchgeführt. Der Bericht zum Marktcheck wurde für die verbraucherpolitische Arbeit des Bundesverbandes auf europäischer Ebene sowohl barrierefrei als auch in englischer Sprache ausgearbeitet. Im Zuge der lebensmittelrechtlichen Bewertung wurden erhebliche Mängel hinsichtlich der Materialzusammensetzung und damit der Eignung für den Lebensmittelkontakt sowie hinsichtlich der Marketingaussagen mit Nachhaltigkeitsbezug festgestellt. Zwei Produkte aus dem Marktcheck wurden dem Institut Kirchhoff Berlin GmbH zur lebensmittelchemischen Untersuchung zugesandt. Die aktuell vorliegenden Analyseergebnisse bestätigten den Verdacht, dass beide Produkte aufgrund verwendeter Füllstoffe nicht verkehrsfähig sind. Darüber hinaus bestärkten sich Zweifel am Wahrheitsgehalt der Werbeaussagen zur Nachhaltigkeit. Von der Planung des Marktchecks über die lebensmittelrechtliche Auswertung bis hin zur Veranlassung lebensmittelchemischer Analysen war die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt maßgeblich beteiligt.

Im Rahmen der GA wurde die Landingpage zu Lebensmittelverpackungen aus dem Jahr 2015 überarbeitet. Dafür wurden circa 85 Texte zu Lebensmittelkontakt-



Marktcheck Küchenutensilien aus nachwachsenden Rohstoffen

materialien auf [verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de) katalogisiert und in Absprache mit der Gemeinschaftsredaktion und den Fachautoren aktualisiert.

Für die aufsuchende Verbraucherinformation wurde ein interaktiver, modular aufgebauter Vortrag zum richtigen Umgang mit Lebensmittelkontaktmaterialien erarbeitet. Hierzu wurde umfangreiches Fachwissen hinsichtlich der Verwendungsbedingungen verschiedener Materialien wie Silikon, Einmalartikel aus neuartigen Rohstoffen oder Schadstoffen wie per- und polyfluorierte Alkylsubstanzen (PFAS) zusammengetragen. Insbesondere die während eines Fachaustauschs beim Fachbeirat zum Thema „beschichtete Pfannen“ der Stiftung Warentest gewonnenen Einblicke und Informationen erwiesen sich als hilfreich.

Ergänzend zum Vortrag wurde eine Ausstellung zur Kennzeichnung und zum korrekten Umgang mit Lebensmittelkontaktmaterialien konzipiert.

Zur Schulung der Mitarbeiter aller Verbraucherzentralen wurde eine interne Weiterbildung zum Themengebiet Lebensmittelkontaktmaterialien mit verschiedenen



Infografie Algen-Marktcheck

externen Referenten vom Landesuntersuchungsamt Sachsen, Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft, Bundesinstitut für Risikobewertung sowie von der technischen Universität durchgeführt. Die Inhalte erstreckten sich von den aktuellen rechtlichen Maßgaben über die neueste Entwicklung, der institutionellen Risikobewertung bis hin zu Innovationsstrategien und Nachhaltigkeit neuer Lebensmittelkontaktmaterialien.

Ausstellung zum Thema richtiger Umgang mit verschiedenen Pfannen

Anhand der beim Fachbeirat für die Stiftung Warentest zum Thema „beschichtete Pfannen“ erhaltenen Einblicke und Hintergrundinformationen der beteiligten Stakeholder hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt eine Verbraucherausstellung zum Thema „Pfanne ist nicht gleich Pfanne“ entwickelt. In dieser werden praxisnahe Informationen zu Vor- und Nachteilen der verschiedenen Materialien, Haltbarkeit und maximale Verwendungsdauer der jeweiligen Antihaftbeschichtungen und damit verbundenen Risiken, Temperaturbeständigkeit von Antihaftbeschichtungen, Beständigkeit der Beschichtungen gegen Spülmaschinenreinigung sowie Umweltaspekte verschiedener Antihaftbeschichtungen etc. vermittelt. Die Ausstellung kam bei verschiedenen Veranstaltungen im Land Sachsen-Anhalt zum Einsatz (siehe Verbraucherbildung und -information).

GEMEINSCHAFTSAKTION ERNÄHRUNG DER ZUKUNFT – SCHWERPUNKT ALGEN

Die Verbraucherzentralen haben sich 2024 weiterhin zum Schwerpunkt gesetzt, das Thema „Algen“ unter die Lupe zu nehmen und verbrauchergerecht aufzubereiten. Algen gelten als nachhaltige Rohstoffquelle für eine biobasierte Wirtschaft und somit als Hoffnungsträger für viele Bereiche, allerdings gibt es auch Risiken. So enthalten viele Sorten große Mengen an Jod. Das Spurenelement ist lebenswichtig, wird allerdings immer wieder in gesundheitsschädlichen Mengen in Meeresalgenprodukten gefunden.

Im Zuge eines bundesweiten Marktchecks, an dem die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mitwirkte, wurden 142 Lebensmittel mit und aus Algen in den Blick genommen. Insgesamt waren zwei Drittel aller Algenprodukte mit einem relevanten Algenanteil nicht ausreichend für einen sicheren Verzehr gekennzeichnet. Oft fehlten genaue Angaben zu den verwendeten Algenarten. Auf vielen Produkten waren keine konkreten Angaben zum Jodgehalt zu finden und somit die Aufnahmemenge von Jod für den Verbraucher nicht nachzuvollziehen. Die Ergebnisse wurden in einem Bericht zusammengefasst und veröffentlicht. Auch wurde eine entsprechende Verbraucherinformation in Form eines Internettextes erarbeitet.

„KLARTEXT NÄHRUNGSERGÄNZUNG“

Auch in 2024 beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt im Arbeitskreis „Nahrungsergän-

zung“. So wurde aktiv am Portal „Klartext Nahrungsergänzung“ mitgearbeitet, um Verbrauchern für sie relevante Informationen wie aktuelle Warnmeldungen zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus wurden die Flyer „Das Geschäft mit der Gesundheit“ sowie „Appetit auf Pillen“ fachinhaltlich überarbeitet. Für die verbraucherpolitische Arbeit wurde das Positionspapier „Nahrungsergänzungsmittel sicher regulieren“ umfassend aktualisiert und kann mithilfe einer Übersetzung künftig auch in englischer Sprache zum Einsatz kommen. Auch im Jahr 2024 wurden Interviews zur Problematik geführt, unter anderem zu Nahrungsergänzungsmitteln, die in sozialen Netzwerken für Jugendliche angeboten und entsprechend beworben werden.

TRINKWASSER

Das Trinkwasser ist laut letzten Jahreswasserberichten des Landesamtes für Verbraucherschutz (LAV) Sachsen-Anhalt und des Kennzahlenvergleichs der Trinkwasserversorgung im Land Sachsen-Anhalt grundsätzlich von guter bis sehr guter Qualität. Weitere Fragen zur Trinkwassersituation in Sachsen-Anhalt wurden im Rahmen eines Fachgesprächs der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mit der Leitung des Dezernates Umwelt- und Wasserhygiene des LAV besprochen. Im Zuge dessen wurden die gute Situation der Trinkwasserversorgung, die Neuerungen der novellierten Trinkwasserverordnung und die diesbezüglich notwendig gewordenen Maßnahmen des LAVs umfassend dargestellt. Beispielsweise wurde erläutert, dass die Untersuchungsergebnisse aus Sachsen-Anhalt zu Bisphenol A (BPA) an Kaltwasserproben im Verteilernetz unauffällig waren.

Aufgrund beunruhigender Untersuchungsergebnisse des Chemischen und Veterinäruntersuchungsamt Stuttgart in Bezug auf BPA bei mit Epoxidharzmischungen sanierten Metallrohrleitungen (Inlinersanierung) privater Hausinstallationen, entschied sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt die Wohnungsbaugenossenschaften im Land Sachsen-Anhalt anzufragen, ob sich im jeweiligen Bestand Gebäude befinden, deren Rohrleitungen mittels einer Inlinersanierung mit Epoxidharz renoviert wurden. Dies wurde von allen Angefragten und auch vom Verband abschlägig beantwortet.

Da nur bedingt Aussagen über die Qualität privater Trinkwasserinstallationen getroffen werden können, wurde in einem weiteren Gespräch mit dem Dezernat Umwelt- und Wasserhygiene des LAV sowie dem Minis-

terium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt übereingekommen, dass eine Zusammenarbeit bezüglich der Erstellung eines Informationsangebotes für Verbraucher zur sicheren Trinkwasserentnahme – unter anderem im Hinblick auf die Aspekte BPA und PFAS im Trinkwasser – angestrebt wird.

LESBARKEIT VON ETIKETTEN

Im Jahr 2012 ergab ein Marktcheck der Verbraucherzentralen, dass die Lesbarkeit der damals noch sogenannten „Verkehrsbezeichnung“ aufgrund von zu geringer Schriftgröße und schlechten Kontrasten auf vielen Produkten nicht gegeben war. Eine abgeleitete Forderung der Verbraucherzentralen war damals, die Lesbarkeit der Verkehrsbezeichnung für Menschen mit normaler Sehkraft problemlos zu ermöglichen.

Mit Inkrafttreten der Lebensmittelinformationsverordnung (VO (EU) 1169/2011) im Jahr 2014 sollten Missstände dieser Art behoben werden. Die Verordnung sieht eine klare, verständliche und lesbare Kennzeichnung vor, da die Lesbarkeit von Kennzeichnungselementen eine äußerst große Rolle bei der Lebensmittelauswahl und somit der Ernährungsweise spielt. Gespräche mit Verbrauchern an Informationsständen lassen jedoch immer wieder daran zweifeln, dass die Forderung der Verordnung, verpflichtende Angaben an einer gut sichtbaren Stelle deutlich, gut lesbar und gegebenenfalls dauerhaft anzubringen, im ausreichenden Maße umgesetzt ist. Daher führte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zum Jahresende einen Marktcheck durch, der aufzeigen sollte, ob und in welcher Form noch Lücken in der Umsetzung der Forderungen hinsichtlich der Lesbarkeit von Verpackungsangaben bestehen. Dazu wurden Süßwaren und Getränke in neun verschiedenen Geschäften stichprobenhaft auf die Lesbarkeit der Pflichtkennzeichnung überprüft. Insgesamt wiesen aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt 81 Produkte Kennzeichnungsdefizite auf. Oftmals erschwerten glänzende Oberflächen sowie die Farbgebung der Verpackung und mangelnde Kontrastierung der Schrift die Lesbarkeit der Angaben. Zum Teil waren einzelne Kennzeichnungselemente wie die Zutatenliste durch die Verpackungspfalz bzw. die generelle Verpackungsaufmachung verdeckt oder aufgrund der Fülle an Angaben schwer auffindbar. Bei einigen Produkten waren die Verpackungsangaben unleserlich oder fehlten ganz (Mindesthaltbarkeitsdatum). Auch die

Verbraucher waren dazu aufgerufen, der Verbraucherzentrale Produkte mit schwer lesbarer Beschriftung zu melden. Dazu wurde ein entsprechender Aufruf als Aushang in den Beratungsstellen veröffentlicht sowie Handzettel erstellt, die bei Informationsständen an Interessierte abgegeben wurden. Die Ergebnisse des Marktchecks wurden in einer Pressemitteilung veröffentlicht und von verschiedenen regionalen Online-Redaktionen aufgegriffen.

VERBRAUCHERBERATUNG, -BILDUNG UND -INFORMATION

Bei der individuellen Verbraucherberatung ergaben sich zahlreiche Beschwerden zu direkten und indirekten Preiserhöhungen. Besondere Ärgernisse waren dabei Shrink- und Skimpflation, also Füllmengenreduzierung bzw. Qualitätsminderung bei gleichbleibendem Preis sowie Abweichungen von der angegebenen Nennfüllmenge. Verbraucher konnten ihr Anliegen über das Beschwerdepostfach der Verbraucherzentralen sowie über das Online-Lebensmittelforum auf der Website stellen. Häufig gestellte Anfragen und Beschwerden zu Nahrungsergänzungsmitteln wurden auf dem Portal Klartext Nahrungsergänzung veröffentlicht. Im Jahr 2024 fanden in Sachsen-Anhalt zudem 180 Informations- und Bildungsveranstaltungen zu Themen rund um Lebensmittel statt. Die Veranstaltungen umfassten Informationsstände, Vorträge und Workshops/Seminare sowie Ausstellungen in Form von Info-Ecken.

Bei Informationsständen wurden Ausstellungen auf Märkten, Festen oder Messen rund um verbraucherrelevante Themen im Lebensmittelbereich von den Fachberaterinnen betreut. Im Rahmen von 48 Informationsständen wurden rund 8.000 Verbraucher erreicht. Insgesamt wurde dabei sieben Mal das Thema „Pfanne ist nicht gleich Pfanne“ auf kleineren Veranstaltungen wie Wochen- und Bauernmärkten sowie auf großen Festen wie dem Historischen Erntefest in Bernburg-Strenzfeld oder dem Landeserntedankfest in Magdeburg ausgestellt. Noch häufiger (10-mal) kam eine zum Thema „Süßungsmittel“ entwickelte Ausstellung zum Einsatz. Diese nahm sowohl Süßstoffe als auch Zuckeraustauschstoffe unter die Lupe und klärte über Vorteile, Risiken und wichtige Hinweise zur Verwendung dieser Stoffe auf. Das Thema war hochaktuell, da gerade in den letzten Monaten neue Studien zur Sicherheit von den Zuckeralkoholen Xylit und Erythrit öffentlich diskutiert wurden und zu Unsicherheit bei

Verbrauchern führten. Aus diesem Grund wurde diese Thematik auch für einen Infostand auf einer der größten Veranstaltungen, dem Sachsen-Anhalt-Tag in Stendal gewählt, an dem sich verschiedene Referate der Verbraucherzentrale gemeinschaftlich präsentierten. Zudem wurden 10 Informationsstände zu Themen rund um Nachhaltigkeit und Lebensmittelverschwendung vor allem auf Umwelttagen und -märkten durchgeführt.

Ein besonderes Highlight war das Silbersalzfestival Anfang November, an dem sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt im Rahmen eines sogenannten „Strukturwandelmarktes“ beteiligte. Dieser wurde organisiert von „Science2public“, einer Gesellschaft für Wissenschaftskommunikation. Am Informationsstand konnten die Teilnehmer ihr Wissen zur Lagerung verschiedener Lebensmittel und der Klimabilanz fleischhaltiger und fleischloser Burger testen.

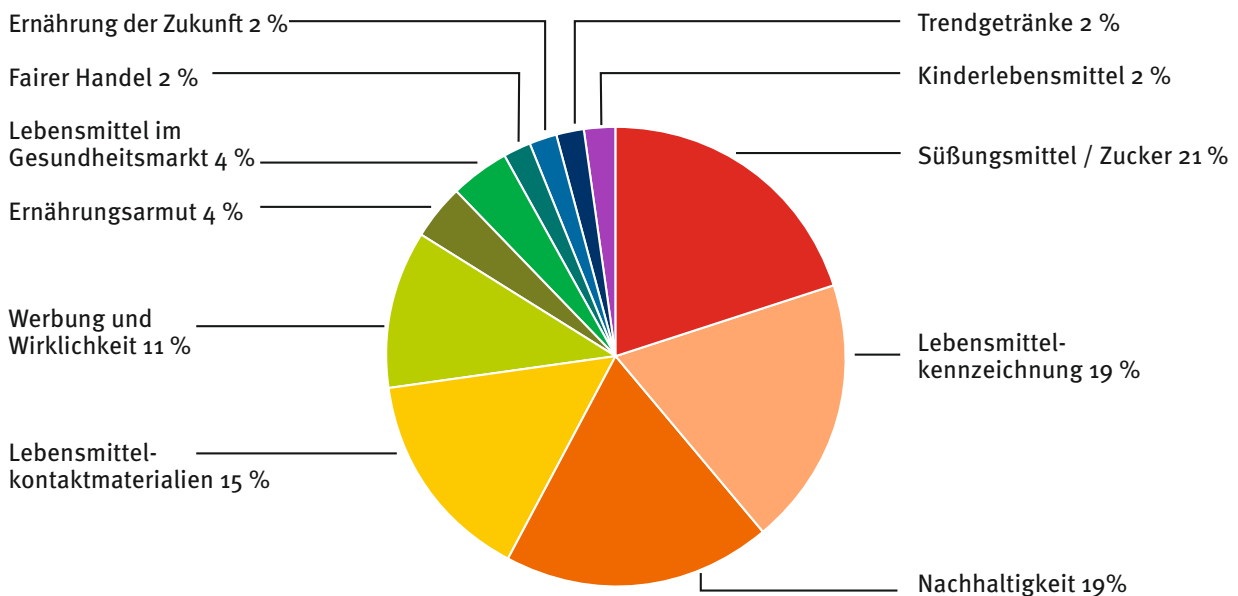
Weitere Infostand-Themen waren wie in den Jahren zuvor „Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln“, wobei hier vor allem das Unterthema „Im Dschungel der Milchvielfalt“ zum Einsatz kam. Viele Milchprodukte werden mit nicht gesetzlich geregelten Aussagen oder Werbeversprechen ausgelobt, die eine besondere Qualität versprechen. Die Ausstellung konnte dazu beitragen, Verbraucher über diese Einkaufsfallen zu informieren und sie zu bewussteren Kaufentscheidungen bei Milch zu befähigen.

Bei den 45 durchgeführten Vorträgen war vor allem das Thema „Märchen und Mythen im Umgang mit Lebensmitteln“ gefragt. Die Fachberaterinnen räumten mithilfe dieses Vortrags klassische Irrtümer aus wie unsere Böden seien heutzutage ausgelaugt und Obst und Gemüse enthalte daher kaum noch Vitamine und Mineralstoffe. Zudem erfreuten sich Themen wie „Versteckte Süßmacher“ und „Supermarktfallen“ auch in diesem Jahr großer Beliebtheit. Darüber hinaus gab es Anfragen zu Nachhaltigkeitsthemen, vor allem Lebensmittelverschwendung, sowie Lebensmittelkontaktmaterialien. Zielgruppen der Vorträge waren zumeist Seniorengruppen, aber auch Auszubildende und Multiplikatoren. Der „Digitale Dienstag“ in Zusammenarbeit mit der Volkshochschule Adolf Reichwein der Stadt Halle (Saale) hat sich etabliert. An dem Format nahmen mehrere Referate der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt teil. Das Referat Lebensmittel beteiligte sich im Jahr 2024 mit Vorträgen zu Lebensmittelkennzeichnung, Süßungsmitteln/Zucker sowie Zusatzstoffen.

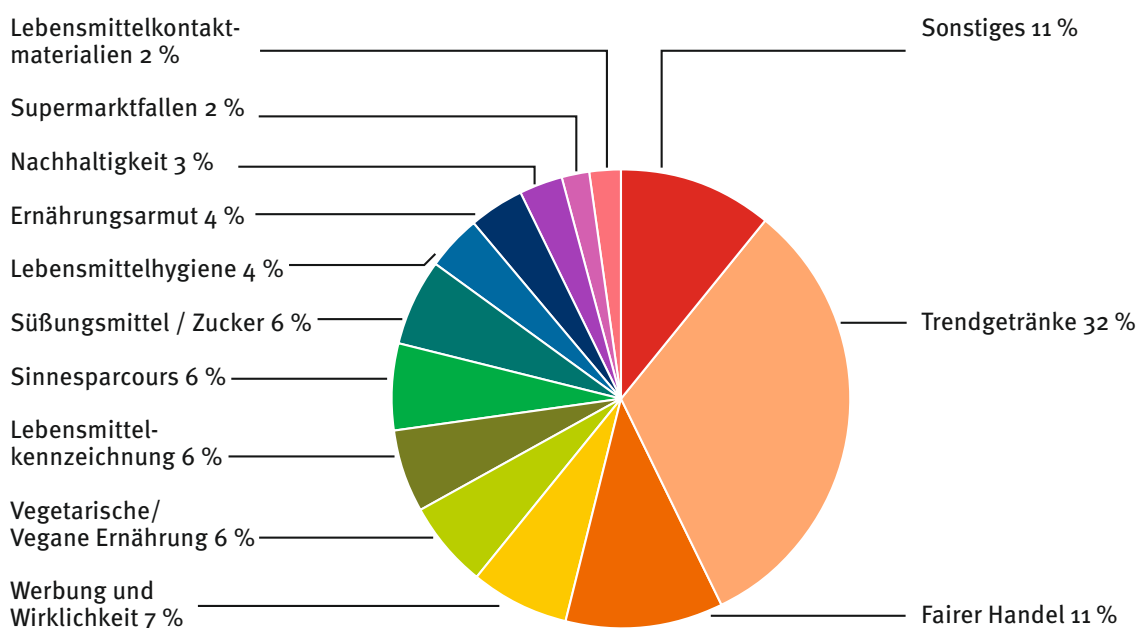
Von den 82 Workshops/Seminaren wurden am häufigsten die „Mach-Bar-Tour“ (Trendgetränke) nachgefragt (41-mal), gefolgt von „Schokologie“ zum Thema Fairer Handel (14-mal) und dem Workshop zu Vegetarischen/Veganen Lebensmitteln (8-mal). Sonstige

Workshop-Themen waren unter anderem der „Sinnesparcours“ (7-mal), der Hygiene-Workshop „Essen mit Sicherheit“ (5-mal) sowie „Ess-Kult-Tour“ (2-mal). Die Zielgruppen waren überwiegend Schüler. Einige Workshops dienten der Weiterbildung für Lehrkräfte.

Infostände / Ausstellungen



Workshops / Vorträge



DIE VERBRAUCHERZENTRALE IM NETZ UND IN DEN MEDIEN

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gestaltet arbeitsteilig mit der Gemeinschaft der Verbraucherzentralen die bundesweiten Internetportale. So kann die größtmögliche Reichweite möglichst effizient erzielt werden. Für das Gemeinschaftsportal der Verbraucherzentralen unter www.verbraucherzentrale.de wurde für das Jahr 2024 eine Zahl von über 49 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. Rund 115.000 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.

Themenbezogene Aufrufe der Internetseiten galten vor allem den Bereichen Gesundheit und Pflege (23 %), Digitale Welt (17 %), Geld und Versicherungen (16 %) und Lebensmittel (15 %). Die am häufigsten aufgerufenen Artikel waren im Jahr 2024 „Fake-Shop-Finder“, „Patientenverfügung online erstellen“ und „Phishing-Radar“.

Vor allem die Möglichkeit aus tausenden individuellen Beratungsgesprächen immer konkret und faktenbasiert etwa zu Verschuldung, Nahrungsergänzungsmitteln oder Finanzierungsfragen 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 bis zum populären Ratgebern. Auch in 2024 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 89 fachliche Anfragen und Recherchegespräche geführt. 11-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. Auch 2024 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, Magdeburg-klickt.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“ und „Volksstimme“ überregional und online bei SpiegelTV, RTL-News, NTV, Frankfurter Allgemeine, Süddeutsche Zeitung. 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 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 274 Medienveröffentlichungen. Insgesamt wurden im Jahr 2024 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen 97 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden 180 Medienkontakte, darunter Interviews, Recherchegespräche und 4 Telefonforen.

ZAHLEN – DATEN – FAKTEN



Infostand in den Gruson Gewächshäusern Magdeburg mit Lebensmittelberaterin Evamaria Blamberg und Energieberaterin Maria Nitzschke

Mehr als 70.000 Verbraucher ließen sich im Jahr 2024 durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten, nutzten die Informations- und Bildungsangebote, fragten um Rat bei Aktionen oder erwarben Broschüren und Ratgeber der Verbraucherzentrale.

Verbraucherkontakte 2024

30.982 persönliche Beratungen

- davon 3.679 telefonisch
- davon 731 schriftlich/elektronisch

16.785 Auskünfte/Selbstinfo/Verweise/Verkäufe

5.245 Teilnehmer an Bildungsangeboten

12.710 Informationskontakte bei Aktionen

BERATUNGSANGEBOT ÜBER VIELE ZUGANGS- WEGE

Wichtig bleibt für viele Ratsuchende ein gut erreichbares Netz der Vor-Ort-Beratung. Der Erstzugang erfolgt über das landesweite Servicetelefon oder durch die direkte Buchung eines Beratungstermins im Internet. So können auch für die telefonischen Beratungsangebote und die Beratung per Mail die Termine geplant werden.

BROSCHÜREN/RATGEBER/VERBRAUCHER- INFORMATIONEN

Mehr als einhundert informative Titel von „Ab jetzt finanziell unabhängig“ bis „Was tun, wenn jemand stirbt?“ umfasst das Angebot von Ratgebern und Broschüren der Verbraucherzentrale. In allen Beratungsstellen können die Titel entweder im Direktkauf erwor-

ben oder per Telefon beziehungsweise per Internet bestellt werden. Zu den meist gefragten Titeln gehörte 2024 „Das Vorsorge-Handbuch“, Ratgeber rund um das Thema Pflege, vor allem Neuerscheinungen wie „Pflege zu Hause“ und das „Handbuch Pflege“. Beim Thema Energie war der „Ratgeber Photovoltaik“ sehr gefragt. Eigene themenbezogene Verbraucherinformationen in Form von Flyern ergänzen dieses Angebot.

KOOPERATIONEN UND GREMIEN

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

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, Fachaustausch Vernetzte Pflegeberatung, Schuldnerberatung Halle. 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.

FINANZEN 2024

Einnahmen

Euro

Eigeneinnahmen, Mitgliedsbeiträge, Restsumme 2023 und Sonstiges	471.151,64
Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz	2.540.600,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	206.871,03
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz	475.910,84
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz	212.308,00
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt	151.226,25
Stadt Halle, Sozialamt	194.500,00
Kommunale Zuwendungen	35.005,20 ¹⁾
Spenden	833,07
Einnahmen gesamt	4.288.406,03

Ausgaben

I. Personalausgaben	
Institutioneller Haushalt	1.909.163,53
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	148.901,85
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	101.376,68
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	274.545,35
Projekt Marktbeobachtung	280.822,97
Projekt Energieberatung	122.578,28
Projekt Digimobil	13.608,53
Projekt Ernährungsarmut	16.135,12
II. Sachkosten	
Institutioneller Haushalt	453.584,60
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	31.438,39
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	30.780,33
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle (inkl. Proj. Digitalisierung Beratungsstelle)	47.394,88
Projekt Marktbeobachtung	77.653,09
Projekt Energieberatung	28.437,91
Projekt Digimobil	229.561,70
Projekt Ernährungsarmut	6.570,41
Ausgaben gesamt	3.772.553,62

Restsumme (zur Verwendung im Folgejahr)

Einnahmen – Ausgaben

515.852,41²⁾

¹ Einige Kommunen stellen Räume mietfrei zur Verfügung

² Die Differenz reduziert sich um 123.006,42 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
Andrea Jacob
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 Heimvolkshochschule Alterode e.V.
Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e.V.
Verband 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 Heimvolkshochschule Alterode e.V.
Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz Kehl e.V. Kehl
Blinden- und Sehbehindertenverband Sachsen-Anhalt e.V.

Mitarbeiter

19 Vollzeitbeschäftigte
31 Teilzeitbeschäftigte

Honorarkräfte

11 Rechtsanwälte
24 Energieberater

Betriebsrat

Josefine Pönicke
Ute Ziegler
Tabea Dorendorf
Sybille Schwarz
Andreas Schönekas

Stand: Dezember 2024

Beratungsstellen

Aschersleben Herrenbreite 9

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

Bitterfeld Markt 7

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

Dessau Johannisstraße 17

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

Halberstadt Holzmarkt 7

Öffnungszeiten: Do 10–13 / 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: 2. Mi im Monat 12–17 Uhr
Energieberatung: 3. Mo im Monat

Salzwedel An der Mönchskirche 7

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

Sangerhausen Kyllische Straße 54 c

Öffnungszeiten: Do 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 Collegienstraße 62

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

Zeitz Altmarkt 9

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

Schuldner- und Insolvenzberatung Halle

Halle (Saale) | Steinbockgasse 1
Öffnungszeiten: Mo 14–17.30 Uhr
Mi 9–12 / 14–17.30 Uhr

Beratungen erfolgen 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

Barleben

Ernst-Thälmann-Straße 22 (Rathaus)

Bernburg

Schlossgartenstraße 16 a (Kreisverwaltung)

Blankenburg

Tränkestraße 21

Burg

In der Alten Kaserne 2 (Stadtverwaltung)

Coswig

Schloßstraße 57 (Klubraum im Klosterhof)

Eisleben

Klosterstraße 23 (Bauamt)

Gardelegen

Rudolf-Breitscheid-Straße 3 (Rathaus)

Gräfenhainichen

Wittenberger Straße 67 a (Stadtbibliothek)

Haldensleben

Markt 20–22 (Rathaus)

Halle-Neustadt

Zur Saaleaue 51 a (Mehrgenerationenhaus)

Helbra

Hauptstraße 10 (Mehrgenerationenhaus)

Hettstedt

Markt 1–3 (Stadtverwaltung)

Jessen

Schlossstraße 11 (Stadtverwaltung)

Köthen

Marktstraße 1–3 (Rathaus)

Oschersleben

Marktplatz 1 (Rathaus)

Quedlinburg

Heiligegeiststr. 8 (Kreisvolkshochschule)

Roßlau

Markt 5 (Stadtverwaltung)

Schönebeck

Geschwister-Scholl-Str. 157 (Kreisverwaltung)

Seehausen

Arendseer Str. 6 (Tourist-Info/Bibliothek)

Weißenfels

Neumarkt 6 (Stadtteilbüro)

Wernigerode

Marktstraße 11

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: druck-zuck GmbH Halle

Titelbild: Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

Gestaltung: laut wie leise | Halle

Auflage: 200

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

Stand: Dezember 2024

© Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt