



verbraucherzentrale

Machen Sie den Energie-Check.



verbraucherzentrale

CHOLESTERINSENKER AUS DEM SUPERMARKT

Ernste Zweifel am gesundheitlichen Nutzen von Lebensmitteln mit Zusatz von Pflanzensterinen

Jetzt kaufen



zur Bestellübersicht



verbraucherzentrale

AUGEN AUF BEIM ONLINE-KAUF

Tipps zum sicheren Einkauf im Internet

Flüssige Süßware

Ziegenkäse

Schinken

Snack

Lami

zentrale



verbraucherzentrale



verbraucherzentrale

„NULL-PROZENT-FINANZIERUNG“

Hintergründe, Kostenfallen, Tipps

verbraucherzentrale

Ärgernis Werbung

Was Sie wissen sollten
was Sie tun können

verbraucherzentrale

Als Fluggast haben Sie Rechte!

- /// Flugstörungen
- /// Ansprüche
- /// Durchsetzung

JAHRESBERICHT 2014

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.





JAHRESBERICHT 2014

VORWORT	2
VERBRAUCHERRECHT	3
FINANZEN	17
LEBENSMITTEL	26
ENERGIE	36
KLIMA	38
MEDIEN	40
ZAHLEN – DATEN – FAKTEN	41

VORWORT

Damals war's, oder wie das Internet auch die Arbeit der Verbraucherzentrale verändert

Damals. Mit diesem Wort bezeichnet man üblicherweise länger zurückliegende Sachverhalte. Etwa: damals, als wir unser erstes Mobiltelefon gekauft haben oder damals, als wir noch ein Kursbuch der Bahn aus Papier hatten. Also dieses Damals, das ist ein Damals, das in der Rückrechnung wenigstens zweistellige Zahlen meint. Damals vor zehn Jahren, damals in den Neunzigern oder damals als der EURO kam. Mit Damals wird gern umschrieben, wenn heute etwas ganz anders als damals ist und damals länger her ist.

Für die Arbeit einer Verbraucherzentrale gibt es dieses zeitenverbindende und so gemütlich klingende Damals nicht mehr. Damals, das bedeutet inzwischen gestern oder längstens noch vor ein paar Monaten. Damals, also noch im vergangenen Jahr sah die Verbraucherwelt noch ganz anders aus.

Beispiele gefällig? Wann hat das eigentlich angefangen, das Zimmerbuchen bei Airbnb, das Shoppen im Internet, das Carsharing, das Überweisen mit dem Smartphone, das Bezahlen mit PayPal und der App im Supermarkt, der Onlinehändler, der auch Videos auf den Fernseher schickt. Alles neu, vieles anders als bislang und damals war plötzlich nur noch bis gestern.

Nun sind ja auch Verbraucherberater selbst Kunden und durchaus auf der Höhe der Zeit. Doch das Tempo der Veränderung der Märkte und damit auch das der Fragen, der Probleme und Beschwerden der Verbraucher ist ein ganz anderes als noch vor ein paar Jahren. Was in der neuen Gegenwart oft vergessen wird: Auch das, was im Internet mit einem kurzen Mausklick oder besser noch mit einem leichten Streicheln des Touchscreens so mühelos geschieht, hat die gleichen Auswirkungen, die damals (diesmal ist das alte damals gemeint, also damals vor 10 Jahren) mit einigen Gesprächen, oft einer Unterschrift und ein paar Seiten Papier für die Ablage besiegelt wurde. Vertrag bleibt schließlich Vertrag, Gesetz bleibt Gesetz und die seit damals

gewohnt sperrigen allgemeinen Geschäftsbedingungen kurz AGB gibt es ja auch immer noch.

Hier kommt der Verbraucher dann tatsächlich mit dem neuen Tempo im Netz nicht mehr mit. Viel zu lang, oft unverständlich und unübersichtlich sind die Texte. Geklickt, angekreuzt und somit zugestimmt muss ja trotzdem werden. Über die Hälfte der Internetnutzer in Deutschland akzeptiert die AGB immer oder meistens völlig ungelesen, belegt eine repräsentative Umfrage der Marktforscher von TNS Emnid im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbandes. Das ist dann schon eine neue Qualität im Konsumentenalltag im 21. Jahrhundert. Zum vorherigen geduldigen Lesen aller AGB lassen sich die Verbraucher offenbar nicht bewegen.

Wenn selbst die Bundeskanzlerin beim Internet vom Neuland sprach, bei dem wir alle noch dazu lernen müssen, dann wurde dieser Satz zwar belächelt, aber er stimmt. Das Neuland ist Tag für Tag zu erleben in den Beratungsangeboten der Verbraucherzentrale. Vor Ort, per Telefon oder Online. So gesehen könnte auch dieser Kanzlerinnensatz vom Neuland eine gute Begründung sein für die beiden neuen Marktwächter der Verbraucherzentralen, zu denen auch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ab sofort einen Beitrag mit der Sammlung von typischen Beschwerden und massenhaften Problemfällen beitragen wird. Für den Finanzmarkt von der Geldanlage bis zu den Versicherungen und für die digitale Welt vom neuen Bezahlssystem bis zur Rolle der Preisportale soll es ein Mehr an faktenbasierter Analyse und in der Folge verbesserten Verbraucherschutz geben.

Die Belege für die große Veränderung und gleichzeitige Beschleunigung des Verbraucheralltags vom damals zum heute, also zum sofort und gleich finden sich in diesem Bericht an vielen Stellen. Die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale haben sich auch dieser Herausforderung mit Engagement gestellt. Wer diesen Bericht aufmerksam liest wird viele Beispiele dafür finden können, dass die Angebote und Leistungen der Verbraucherzentrale aus dem Damals längst im Heute angekommen sind.

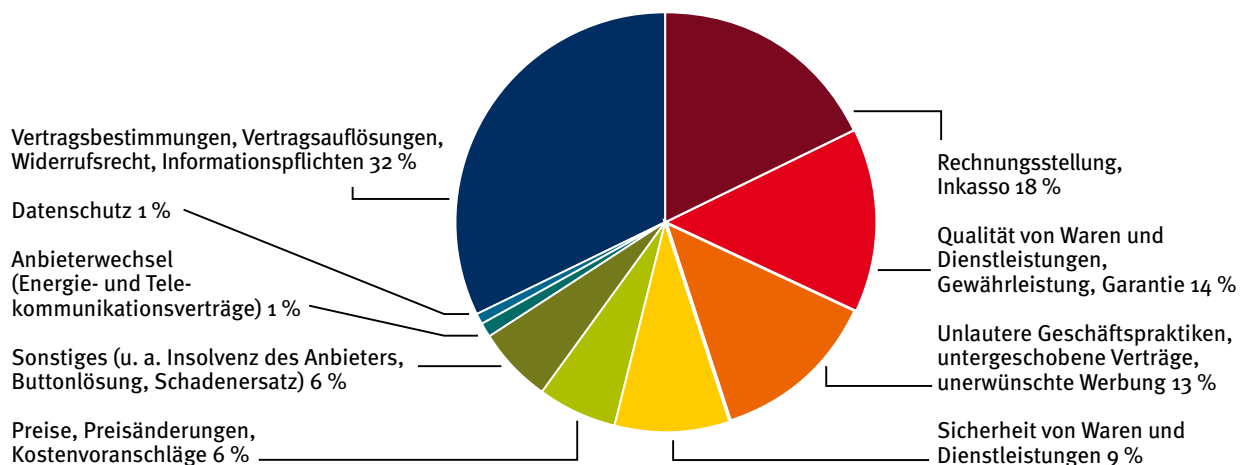
VERBRAUCHERRECHTS- BERATUNG – EINFACH NÜTZLICH!

Phishing- und Trojaner-Attacken beim Öffnen von Spam-E-Mails, unberechtigte Bankentgelte, unwirksame Preiserhöhungsklauseln in Gasversorgungsverträgen, am Telefon untergeschobene Verträge, weiterhin unerwünschte Werbeanrufe und Bahnchaos, Pilotenstreiks – für die Verbraucher gab es auch im Jahr 2014 viele Gründe, sich rechtlich bei der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten zu lassen. So waren die Beratungsstellen für die Rat suchenden Verbraucher ein zuverlässiger und nützlicher Ansprechpartner. Nur wer seine Rechte kennt, kann sie auch durchsetzen, kann sich erfolgreich gegen Abzocker zur Wehr setzen und unberechtigte Forderungen abwehren. Im Rahmen der Rechtsberatung erhielten die Rat Suchenden konkrete Hilfe, um ihre Rechte wahrzunehmen. Die Verbraucher nutzten sowohl die persönliche Beratung in den Beratungsstellen, wie auch die Möglichkeit ihre Fragen auf schriftlichem Wege per Brief oder online zu stellen. Insbesondere die Online-Beratung über die Internetseite der Verbraucherzentrale stellt ein zusätzliches

Dienstleistungsangebot für all Diejenigen dar, die keine Möglichkeit haben, eine Beratungsstelle persönlich aufzusuchen.

In den Rechtsberatungen wurde die Rechtslage erklärt und die Rat Suchenden erhielten zunächst Hilfe zur Selbsthilfe. Wenn es sich um ein komplexes Problem handelte oder wenn der Einzelne sich allein nicht durchsetzen konnte, haben die Berater rechtsbesorgend eingegriffen. Das heißt, in Vollmacht des Verbrauchers wurde in über 400 Fällen versucht, sich mit dem Anbieter auseinander zu setzen. So konnte meist erst durch diese Rechtsvertretung eine außergerichtliche Lösung herbeigeführt werden. Mehr als ein Drittel dieser Vermittlungen war auch in 2014 wieder notwendig, um Verbrauchern zu helfen, die mit Verträgen oder Rechnungen der PVZ Pressevertriebszentrale GmbH & Co. KG Stockelsdorf bzw. der VSR Verlag Service GmbH München für vermeintlich abgeschlossene Abonnementverträge für diverse Zeitschriften konfrontiert und deren eigene Widersprüche von den Unternehmen vehement ignoriert wurden. Anlass für Rechtbesorgungen gaben weiterhin vor allem folgende Anbieter: Deutsche Telekom, Vodafone GmbH, Tele Columbus AG, primacall GmbH und energy2day GmbH. Auffällig oft mussten die Berater Fragen zum Bestehen von Verträgen und der Möglichkeit des Widerrufs oder der Kündigung klären.

Probleme der Verbraucherberatungen nach Begriffskatalog der Europäischen Union



4 | Verbraucherrecht

Das Jahr 2014 war auch geprägt von umfangreichen rechtlichen Neuerungen. So traten mit der Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie zum 13.06.2014 wichtige Neuerungen im Verbrauchervertragsrecht in Kraft. Verbraucher in Deutschland müssen zahlreiche Änderungen beachten, insbesondere für Verträge, die im klassischen Versandhandel, aber auch über Telefon, per Internet oder „außerhalb von Geschäftsräumen“ geschlossen werden. Mit dieser europaweiten Harmonisierung des Verbraucherrechts kamen zahlreiche Neuerungen auch auf die Verbraucherzentrale selbst zu. Die Mitarbeiter wurden in mehreren Präsenz- und Onlineschulungen für diese Gesetzesänderungen fit gemacht, Informationsmaterialien, Internetbeiträge und Musterbriefe wurden überarbeitet und aktualisiert.

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

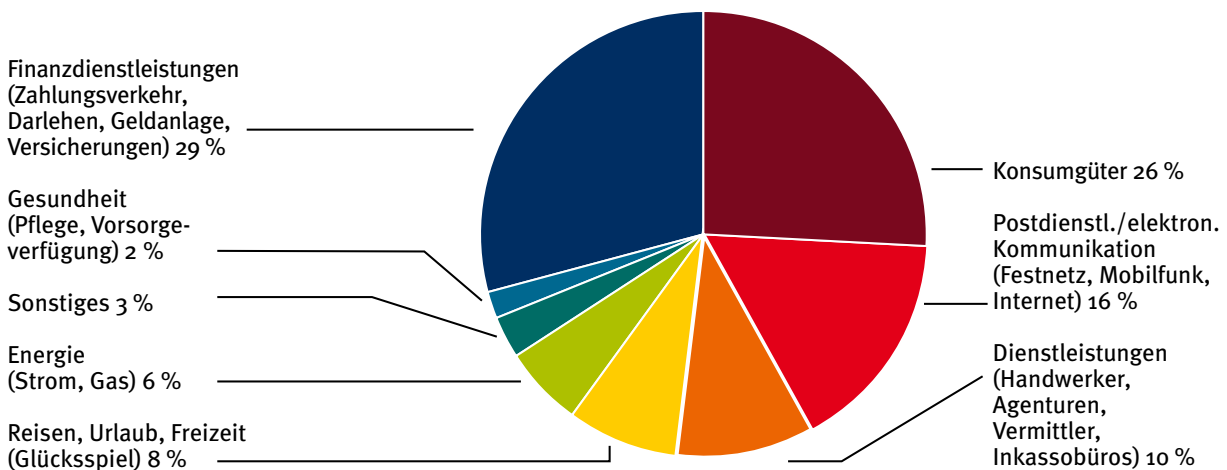
Seit mehr als 10 Jahren widmen sich die Verbraucherzentralen bundesweit in dem Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ aktuellen Verbraucherthemen. Dieses Projekt wird anteilig finanziert von der Bundesregierung (seit 2014 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz) und den Bundesländern. Im Jahr 2014 standen Themen aus den Bereichen

„Digitale Welt“, „Unlauterer Wettbewerb, Fallen im Alltag“ und „Finanzmarkt, Finanzdienstleistungen“ im Fokus des Projektes.

Beim Thema Digitale Welt war es Aufgabe die Verbraucher, die zunehmend Smartphone und Tablet-Computer verwenden, über die Besonderheiten bei deren Anwendung aufzuklären. Bei der Nutzung der kleinen Alleskönner stößt man auf die gleichen Gefahren wie beim heimischen PC. Es wurden verschiedene Informationen erarbeitet, um auf Kostenfallen und Risiken beim Datenschutz aufmerksam zu machen. Das Thema Wettbewerb beschäftigte sich mit den praktischen Alltagsproblemen, wie z.B. Gewinnspiele, Telefonwerbung, Schlüsseldienste und Partnervermittlungen. Beim Thema Finanzen ging es darum, mit Hinweisen auf bestimmte Finanzprodukte die Finanzkompetenz von Berufsstärtern und Auszubildenden zu stärken, ebenso wurden Tipps zu krisensicheren Geldanlagen und Kinderversicherungen gegeben.

Der langjährigen Tradition folgend wurde auch im Jahr 2014 wieder die Sonderausgabe der VerbraucherZeitung mit Hintergrundinformationen und Tipps zu den drei Projektthemen präsentiert. Ergänzt wurden die Beiträge


Verbraucheranfragen und Beschwerden: Problematische Branchen nach Begriffskatalog der Europäischen Union



im aktuellen Serviceteil mit den Adressen und Öffnungszeiten der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale im Land Sachsen-Anhalt sowie den Kontaktmöglichkeiten per Telefon und Internet. Diese Sonderzeitung wurde verteilt an zahlreiche Vereine Sachsen-Anhalts, Bibliotheken, Volkshochschulen und in allen Beratungsstellen sowie beispielsweise an 10.000 Haushalte in der Stadt Halle und auf vielen Infoständen der Verbraucherzentrale im gesamten Bundesland. Die *VerbraucherZeitung* fand großes Interesse bei den Lesern. Große Resonanz fand auch der ab Ende November verteilte Kalender für das Jahr 2015. Auf den zwölf Kalenderseiten wurden die Themen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ illustriert dargestellt. Neue Wege der Information ist die Verbraucherzentrale gegangen, indem sie sich an der Erstellung von Videoclips beteiligt hat.

Erstmals wurde im Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ gemeinsam im Verbund von neun Verbraucherzentralen ein Kinospot zum Thema „Gewährleistung“ produziert. In diesem Kinospot wurde gezeigt, dass man sich als Käufer vom Händler nicht abwimmeln lassen soll, wenn man eine Ware reklamieren möchte. In Sachsen-Anhalt wurde dieser Spot im November in der 47. Kalenderwoche in 12 Kinosälen zwischen

Aschersleben und Zeitz ausgestrahlt. Weiterhin ist der Spot nun auf der Internetseite der Verbraucherzentrale und unter YouTube anzusehen.

 In weiteren sieben Clips wurde das Thema „Altersvorsorge für Frauen“ aufgegriffen. Hanna sowie Zuschauerinnen und natürlich auch Zuschauer wissen am Ende des Videos, dass Altersvorsorge vier wesentliche Bausteine beinhaltet. Anhand weiterer exemplarischer Lebenssituationen wurden verschiedene Altersvorsorge-Strategien anschaulich erklärt. ●

Ein anderer Videoclip widmete sich dem Thema „Partnervermittlung“. Mehr als ein Drittel der Singles in Deutschland sucht den Traumpartner oder die Traumpartnerin. Neben Flirtportalen und Partnerbörsen im Internet werden auch die klassischen Kontaktanzeigen in den Zeitungen zur Partnersuche genutzt. Dabei kann jedoch Einiges schief gehen. Statt des erwarteten Liebesglücks hat man oft nur einen teuren Vertrag mit einem Partner- oder Freizeitkontaktvermittler in der Tasche. Der anschauliche und unterhaltsame Videoclip informiert vorbeugend. Weitere inhaltliche Details zum Projekt sind nachzulesen unter den nachfolgend dargestellten Themenschwerpunkten.

Titelbild Kinospot



Die VerbraucherZeitung

Die VerbraucherZeitung der 13 Verbraucherzentralen Baden-Württemberg • Bayern • Berlin • Bremen • Hamburg • Hessen • Mecklenburg-Vorpommern • Rheinland-Pfalz • Saarland • Sachsen • Sachsen-Anhalt • Schleswig-Holstein • Thüringen •

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

Sonderausgabe Gefördert durch das
Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz
aufgrund eines
Beschlusses des Deutschen Bundestages

Juli – Dezember 2014

Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“

Wie schon in den Jahren davor widmen wir auch in diesem Jahr eine Ausgabe der VerbraucherZeitung komplett unserem Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. Dieses Projekt wird anteilig von der Bundesregierung und den Bundesländern finanziert. Mit Hilfe der Projektmittel sind wir zusammen mit den anderen Verbraucherzentralen in der Lage, Themen ergänzend zu bearbeiten, von denen bundesweit viele Verbraucherinnen und Verbraucher seit Jahren und manchmal sogar bereits Jahrzehnten betroffen sind, ohne dass sich Politik oder Wirtschaft einer Lösung der Probleme angenommen hätten.

In diesem Jahr stehen Themen aus den Bereichen „Digitale Welt“, „Unlauterer Wettbewerb“ und „Finanzdienstleistungen“ im Fokus des Projektes. Beispiele aus der Beratung der Verbraucherzentralen zeigen das Verbraucher schädigende Verhalten vieler Anbieter in diesen Bereichen auf: Anbieter von „kostenlosen“ Online-Spielen gestalten ihre Spiele so, dass die Spiele nur nutzbar sind, wenn weitere Funktionen hinzugebucht werden. Vor allem aber dienen persönliche Daten der Spieler als „Währung“. Nur: Die gesetzlich geforderte Einwilligung der Verbraucher holen sich diese Anbieter für ihr Geschäft mit den persönlichen Daten oft nicht ein.

Im Bereich der Produktmängel kommunizieren Anbieter viele Begriffe und Angebote wie etwa freiwillige

Banken, Sparkassen und Versicherungen kassieren auch für Leistungen, die sie eigentlich kostenlos erbringen

Information nutzen wir unsere besonderen Erkenntnisse über das Anbieterverhalten, die wir aus unserer Verbraucherberatung gewinnen. So ist sichergestellt, dass diese Verbraucherinformationen für die

Verbraucher auch tatsächlich handlungsrelevant und aktuell sind.

Allerdings ist es damit in aller Regel nicht getan. Gerade unsere Beratung zeigt, dass es zur Wahrung der Verbraucherinteressen auch weitere gesetzliche Regeln braucht. Denn mit Hilfe gesetzlicher

Regeln lässt sich verbraucherverfeindliches Verhalten sanktionieren, Anbieter können so gezwungen werden, ihr Verbraucher benachteiligendes Verhalten einzustellen.

Lesen Sie mehr dazu in dieser VerbraucherZeitung. Sollte Ihnen ein geschiltes Anbieterverhalten oder eine neue Masche begegnen, zögern Sie nicht, uns darüber zu informieren!



© VERSUSstudio / shutterstock

Hersteller garantieren, Garantieverlängerungen und Garantiever sicherungen. In der Regel dient dies dazu, von der gesetzlichen Pflicht zur Gewährleistung abzulenken und zusätzliche Gewinne zu generieren. Viele Schlüsseldienste machen ein Geschäft mit der Not. Sie verlangen horrend Preise für Leistungen, die unnötig sind. Gleichzeitig verweigern sie Verbrauchern Preisauskünfte. Partnervermittler versuchen seit Jahrzehnten, Verbraucherrechte zu unterlaufen, indem sie andere Leistungen als die Partnervermittlung zum Hauptgegenstand ihrer Verträge und Abrechnungen machen.

müssen. Beispiele sind hier die Entgelte für die Führung von Darlehenskonto, die Kosten der Wertermittlung bei Immobilienfinanzierungen, Rücklastschriftgebühren oder auch Stornoentgelte für Versicherungsprodukte. Anbieter von Lebensmitteln halten vorgeschriebene Füllmengen nicht ein und täuschen die Käufer mittels der Verpackungsgröße über die wahre Inhaltsmenge. Im Rahmen des Projektes bieten wir vor allem Informationen für Verbraucher an. Diese haben vorrangig präventiven Charakter. Sie dienen dazu, vorab zu verhindern, dass Verbraucher von Anbietern aufs Kreuz gelegt werden. Bei der Gestaltung dieser Verbraucherinfor-

INHALT

- **Finanzprodukte: Seite 2** Finanzprodukte für Berufsstarter: Die Weichen richtig stellen!
- **Seite 3** Richtig riestern – Fallstricke bei der Produktauswahl | Betriebliche Altersvorsorge | Vermögenswirksame Leistungen
- **Seite 4** Risiko Eigenheim? Wie viel kann ich mir leisten?
- **Unlauterer Wettbewerb | Fallen im Alltag: Seite 5** Partnervermittlung – ein ganz normales Geschäft? | Kinder richtig versichern
- **Seite 6** Scheinwelt Verpackung ... | Wer gewinnt bei Gewinnspielen? | Teure Hilfe im Notfall
- **Digitale Welt | Unlauterer Wettbewerb: Seite 7** Smartphones – geschwätzige Technik | Was bringt das „Anti-Abzock-Gesetz“ gegen Abmahnmissbrauch? | Such mich – ich bin die Preiserhöhung!
- **Adressen und Termine: Seite 8**



© Archwiz / shutterstock

Aktion Cold Calling: Kampf dem Telefonterror

Telefonwerbung ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung des Verbrauchers ist ein Verstoß gegen das Verbot unzumutbar belästigender Werbung – und daher nicht nur wettbewerbswidrig, sondern verboten. Dies gilt beispielsweise auch für telefonische Kundenbefragungen zur Kundenzufriedenheit, Anrufe von Meinungsforschungsinstituten oder für Telefonanrufe bei Privatpersonen zum Zwecke der Ankündigung oder der Vereinbarung von Vertreterbesuchen, Meinungsumfragen, die mittelbar der Verkaufsförderung dienen und Gewinnmitteilungen mit Rückrufaufforderung unter 0900er-Nummern. Auch Bestandskunden eines Unternehmens dürfen nicht ohne Einwilligung zu Werbezwecken angerufen werden. Die Einwilligung in Telefonwerbung muss schon vor dem Anruf

vorliegen. Die Einholung zu Beginn des Telefonats ist unzulässig.

Belästigungen mit unerlaubten Werbeanrufen – so genannten Cold Calls – können von der Bundesnetzagentur nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und dem Ordnungswidrigkeitengesetz (OWiG) verfolgt werden. Mit Inkrafttreten des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken am 9. Oktober 2013 wurden die gesetzlichen Regelungen verschärft. Die mögliche Bußgeldhöhe wurde von 50.000 Euro auf 300.000 Euro angehoben. Auch sind seit der Gesetzesänderung Werbeanrufe, die mittels einer automatischen Anrufmaschine durchgeführt werden, bußgeldbehaftet. Solche Anrufe waren zwar auch schon bisher nicht erlaubt. Die Verhängung eines

Bußgeldes durch die zuständige Bundesnetzagentur war jedoch nur möglich, wenn nicht eine Maschine, sondern eine Person zu Werbezwecken anrief. Eine weitere gesetzliche Neuerung gab es zu Gewinnspielverträgen am Telefon: Diese sind erst dann wirksam, wenn sie in Textform, also schriftlich, per Fax oder E-Mail geschlossen werden. Allerdings bildet die Beschränkung eines solchen Bestätigungserfordernisses auf Gewinnspiele nicht die Realität ab. Die Überraschungssituation für Verbraucher gibt es auch bei vielen anderen Arten von Verträgen, die am Telefon verkauft werden. Der Strom unerwünschter Anrufe von Unternehmen, die am Telefon Geldanlagen oder Versicherungen, Haushaltsgeräte oder Zeitungsabonnements anbieten, reißt nicht ab. Zunehmend

segeln zwielichtige Firmen auch unter falscher Flagge. Sie geben sich als „Verbraucherzentrale“ oder „Verbraucherschutzservice“ aus – in der Hoffnung, den guten Ruf der Verbraucherzentralen für ihre Abzockereien nutzen zu können. Und sofern es nicht um Gewinnspielverträge geht, bleibt ein wirksamer Vertragsschluss am Telefon – ohne schriftliche Bestätigung – nach wie vor möglich.

Bundesweite Online-Umfrage

Die Verbraucherzentralen möchten es genau wissen und führen derzeit eine Online-Umfrage zu unerlaubten Werbeanrufen durch. Auf unserer Internetseite www.vzsa.de können Sie Ihre Erfahrungen mit unerbetenen Anrufen schildern. Die Ergebnisse der Umfrage werden bundesweit ausgewertet und veröffentlicht.

Weltverbrauchertag 15. 03. 2014

Seit 1983 erinnern Verbraucherorganisationen weltweit jeweils am 15. März an die Rechte der Verbraucher: Wahlfreiheit zwischen verschiedenen Anbietern und Produkten, sichere und gesunde Produkte, zutreffende Informationen, Schutz vor Übervorteilung. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat zum Weltverbrauchertag 2014 unter dem Motto „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“ den Onlinekauf in den Mittelpunkt ihrer Aktivitäten gestellt.

In einer Themenwoche vom 10. bis 14. März 2014 erhielten alle interessierten Verbraucher Hinweise zum Onlinekauf: Worauf sollten Verbraucher beim Online-Shopping achten? Welche Informationspflichten müssen Anbieter einhalten? Was sollte man über Datenschutz und technische Sicherheit wissen?

Was zu tun ist, wenn der im Internet bestellte Bildschirm des teuren LCD-TV nicht mehr funktioniert und plötzlich schwarz bleibt, die gelieferte Hose doch zu eng ist, deren Farbe anders aussieht, als auf der Internetseite dargestellt oder gar der Internethändler nach Vorauszahlung mit erheblicher Verzögerung oder gar nicht lieferte. Mit diesen und ähnlichen Fragen wandten sich Rat Suchende an die Verbraucherzentrale. Verbraucher interessierten sich, welche Rechte sie wie und bei wem geltend machen können. Dabei erlebten die Verbraucherberater oft, dass Verbraucher ihre Rechte als Käufer nicht gut genug kennen und vor allem Händler im anonymen Internet daher ein leichtes Spiel haben, berechnete Ansprüche mit falschen Argumenten zurückzuweisen.

Bild von den „Notfallkoffern“



Aber auch, wenn ein im Internet abgeschlossener Kaufvertrag widerrufen werden sollte, lohnte es sich bei der Verbraucherzentrale Rechtsrat einzuholen, denn die gesetzlichen Regelungen zum Widerrufsrecht und zu den Informationspflichten beim Kauf im Internet sind derart komplex und schwierig, dass eine rechtliche Prüfung angesagt war.

Damit Verbraucher ihre Rechte beim Onlinekauf wirkungsvoll umsetzen können, hatte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hilfreiche Informationen, Checklisten und Musterbriefe in einem „Notfallkoffer rund um die Probleme beim Onlinekauf“ zusammengestellt, der in allen Beratungsstellen und über einen Download auf der Internetseite erhältlich war.

Es nervt! Unerlaubte Telefonwerbung

Unseriöse und unlautere Machenschaften zählten 2014 auch wieder zu den Haupttätigkeiten von Rat Suchenden. Ungebrochen waren die Beschwerden über aggressive und belästigende Telefonanrufe, untergeschobene Verträge sowie unbegründete und unhaltbare Inkassoforderungen. Obwohl erst am 9. Oktober 2013 mit dem Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken die Vorschriften zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung verschärft wurden, erhielt die Verbraucherzentrale nach wie vor zahlreiche Mitteilungen, in denen Verbraucher sich über unerwünschte Telefonanrufe beklagen. Unentwegt blüht das Geschäft mit aggressiven Verkaufsmaschinen, die die Angerufenen ganz unvermittelt am Telefon treffen. Zunehmend segelten zwielichtige Firmen auch unter falscher Flagge. Sie gaben sich als „Verbraucherzentrale“ oder „Verbraucherschutzservice“ aus – in

Postkarte zur Telefonwerbung



der Hoffnung, den guten Ruf der Verbraucherzentralen für ihre Abzockereien nutzen zu können.


Die Verbraucherschützer wollten es genau wissen und starteten im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ eine bundesweite Umfrageaktion. Auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen können Betroffene seit dem 1. Juli 2014 ihre Erfahrungen mit unerbetenen Anrufen mitteilen und Beschwerden über Verstöße gegen das Verbot belästigender Telefonwerbung melden. Zusätzlich wurden in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt entsprechende Fragebögen und Postkarten bereitgehalten.

Eine Zwischenauswertung der Beschwerden wurde von den Verbraucherzentralen gemeinsam erarbeitet und veröffentlicht. Rund 2.800 Verbraucher haben vom 1. Juli bis 30. September 2014 an der Umfrage teilgenommen. Dabei gaben gut 84 Prozent der Befragten an, niemals oder zumindest nicht bewusst in einen Werbeanruf eingewilligt zu haben. Dennoch wurde ein Großteil von ihnen telefonisch belästigt. Wie zahlreiche Beschwerden und Beratungen bei den Verbraucherzentralen zeigten, ist das nur die Spitze des Eisberges. Da viele Betroffene die belästigenden Anrufe nicht melden, ist von einer weitaus größeren Dunkelziffer auszugehen.

Am 9. Oktober 2013 trat das „Anti-Abzocke-Gesetz“ in Kraft, das einen erhöhten Bußgeldrahmen zur Ahndung unerlaubter Anrufe vorsieht. Außerdem wird darin geregelt, dass telefonisch angebotene Verträge für die Vermittlung von Gewinnspielen nur noch mit einer Bestätigung in Textform wirksam werden. Damit wurde für Gewinnspieldienste das Unterschieben von Verträgen am Telefon erschwert. Die Ergebnisse der Umfrage zeigten aber deutlich, dass die Belästigung bei den Telefonanrufen nicht

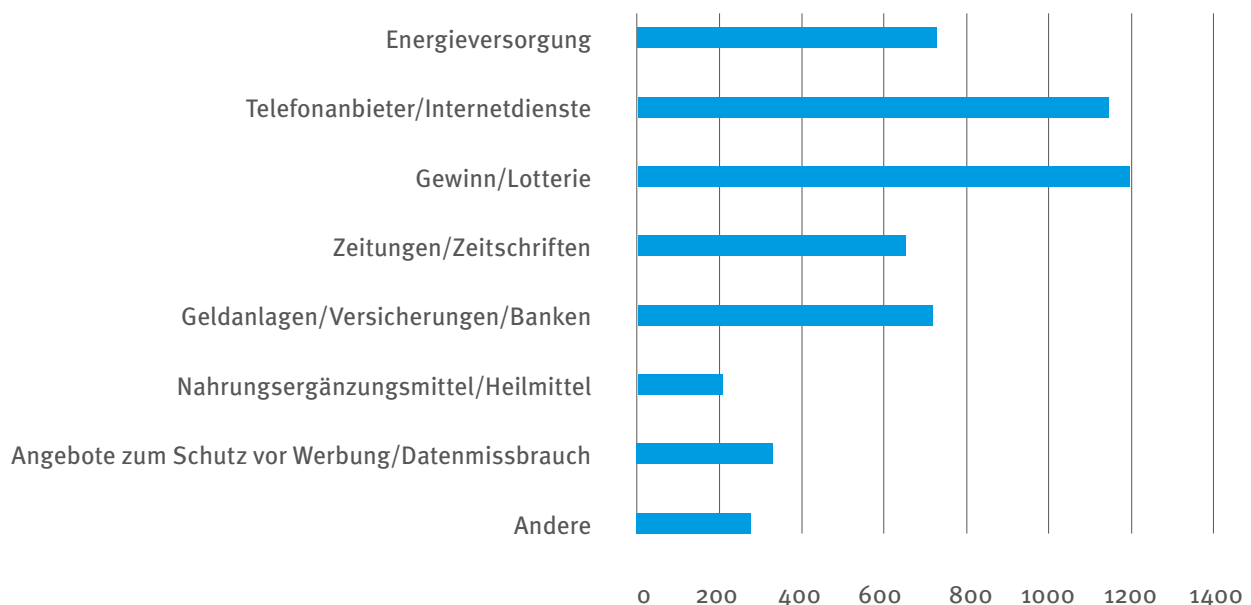
mehr überwiegend von Gewinnspielen ausgeht. Auch der Vertrieb von Produkten der Telefon- oder Internetdiensteanbieter, der Energieversorger, der Banken, der Versicherungen und der Zeitschriftenverlage hatte hohe Anteile bei den Beschwerden.

In knapp 30 Prozent der Fälle hatten die Anrufe finanzielle Folgen. Die betroffenen Verbraucher erhielten Rechnungen oder Vertragsbestätigungen oder es wurde sogar Geld von ihrem Konto abgebucht. Eine andere Folge war der Abgleich oder die Abfrage von persönlichen Daten. In den restlichen Fällen waren für die angerufenen Verbraucher noch keine Folgen erkennbar.

 Die Erhebung der Verbraucherzentralen wurde 2014 weitergeführt und dauert auch noch an. Betroffene können auch 2015 weiterhin an der Online-Umfrage teilnehmen und die unerwünschte Belästigung mit Telefonwerbung melden. ●

Die Verbraucherzentralen sammeln diese Beschwerden, um darlegen zu können, dass die Anrufer sich offenbar auch nicht durch höhere Bußgelder abschrecken lassen und die gesetzlichen Regelungen gegen belästigende Telefonwerbung durch den Gesetzgeber nachgebessert werden müssen. Unerlaubte Telefonwerbung lässt sich nur dann wirksam unterbinden, wenn sie sich für Anbieter tatsächlich nicht mehr lohnt. Die effektivste Maßnahme wäre, wenn die für den Gewinnspielbereich eingeführte so genannte „Bestätigungslösung“ auch andere Vertragsarten erfassen würde. Doch diese Forderung der Verbraucherzentralen wurde bisher vom Gesetzgeber nicht berücksichtigt.

Um was ging es bei dem/den Werbeabrufe/en? Mehrfachnennungen möglich





SCHILDERUNGEN AUS BRIEFEN VON VERBRAUCHERN

„... mein Telefon klingelt ständig alle 10–20 Minuten, bis abends 21.00 Uhr, ich ziehe dann den Stecker raus... Wann hört das endlich auf? Können Sie da etwas unternehmen? ...“

„... am 14.08. erhielt ich einen Anruf von einem Gerichtsvollzieher Jakobi, der hier auftauchen wollte zwecks einer Pfändung. Er würde zwei Polizeibeamte und einen Schlüsseldienst mitbringen, die bei Verweigerung sich Einlass verschaffen würden. Er bezog sich auf eine Anwaltskanzlei Wir riefen dort an und wollten den Grund der Maßnahme wissen. Es gab keinerlei Auskünfte, der Grund dafür wäre uns bekannt ...“

„Sehr geehrte Damen und Herren, ich möchte Ihnen nur mitteilen, dass z.Z. wieder dubiose Telefonanrufe erfolgen. Wir sind gestern 11.48 Uhr und 16.46 Uhr von der Handy-Nummer 0152xxx angerufen worden, angeblich im Auftrag unseres Stromversorgers, mit der Aufforderung unsere Zählernummer telefonisch mitzuteilen, weil eine Umstellung von Atomenergie auf Ökostrom erfolgt. Weil ich die Aufforderung ablehnte wurde mit Erhöhung der Strompreise gedroht, die diese Ablehnung zur Folge hätte. ... Ich gehe davon aus, dass diese dubiosen Anrufe bei noch vielen Stromkunden erfolgen. Aus diesem Grund meine Info an Sie.“

„Sehr geehrte Mitarbeiter, ich möchte Sie über einen merkwürdigen telefonischen Anruf informieren: Am 28.5.14 gegen 16.00 Uhr meldete sich ein deutschsprachiger Herr, sprach mich mit Vor- und Zunamen an und erzählte mir etwas über eine Apothekenzeitschrift, die mir sicherlich bekannt sei usw. Es ging um ein Gingoprodukt. Ich sagte ihm sofort, dass ich nichts kaufe....Auf meinem Telefondisplay konnte ich nachvollziehen, von welcher Nummer der Anruf kam. Ich staunte nicht schlecht, die Vorwahl 0044 ist Großbritannien....“



MASCHEN DER ABZOCKER

- Die Anrufer geben sich als Rechtsanwälte oder Notare aus, informieren die Angerufenen beispielsweise über den angeblichen Gewinn eines hohen Geld- oder Sachpreises. Es wurde suggeriert, dass der Gewinn nur ausbezahlt werden kann, wenn der Gewinner in Vorleistung tritt. Es sollen im Voraus Gebühren, Steuern oder andere Kosten bezahlt werden. Eine Verrechnung mit dem Gewinn wird mit unterschiedlichsten Begründungen abgelehnt. Die Opfer sollen die Beträge beispielsweise überweisen, in bar an einen Abholer übergeben oder per Post ins Ausland versenden.
- Die Anrufer behaupteten, dass die Angerufenen bereits vor Jahren an Gewinnspielen teilgenommen hätten. Wahrheitswidrig behaupten sie am Telefon oder in einem Brief, man schulde ihnen mehrere tausend Euro aus einem Gewinnspielsdienst. Der Betrag sei so hoch, da über mehrere Jahre hinweg keine Zahlung geleistet worden sei. Teilweise drohen sie sogar, die Angelegenheit würde bereits von der Staatsanwaltschaft verfolgt oder man müsse in den nächsten Tagen mit einem Besuch der Polizei oder eines Gerichtsvollziehers rechnen, wenn man nicht bezahle. Um die Sache aus der Welt zu räumen, unterbreiten sie ein scheinbar großzügiges Angebot. Mit der Überweisung eines Teilbetrages sei die Angelegenheit vollständig erledigt.
- „Guten Tag, hier ist die Europäische Datenschutzzentrale, Sie sind einer von circa 1.400 Bürgern, deren persönliche Daten bei Gewinnspieleintragungsdiensten, Zeitschriftenverlagen und anderen Firmen registriert sind. Wir helfen Ihnen gegen eine Bearbeitungsgebühr Ihre Daten auch im europäischen Ausland zu löschen.“
- Selbst wenn sie der angeblichen Dienstleistung nicht zustimmten, erhielten die Verbraucher ein Willkommensschreiben einer DCE Data Centre Europe Limited, verbunden mit einer Rechnung für eine Aktenverwaltungsgebühr in Höhe von 268,00 Euro. Um der Zahlungsaufforderung Nachdruck zu verleihen, wurde unter Bezugnahme auf das geführte Telefonat vorgegeben, auf Wunsch des Verbrauchers bereits gegenüber diversen Firmen, die auf einem gesonderten Blatt namentlich aufgelistet werden, tätig geworden zu sein.

Beigefügte Allgemeine Geschäftsbedingungen, Widerrufsbelehrung, Vollmacht und Beschwerdeformular sollten wohl der Dienstleistung einen beeindruckenden Schein vermitteln.

- Dreiste Abzocker: Die Überprüfung ergab, dass die angegebene 0900er-Rufnummer nicht zugeteilt und die 0180er-Service-Rufnummern nicht erreichbar waren. Briefe an die Adresse in München kamen zurück, da der Empfänger nicht ermittelt werden konnte, als weiterer Sitz der Firma Data Centre Europe Limited mit türkischem Geschäftsführer war Malta angegeben. Als Inhaber der erst seit März 2014 geschalteten Internetseite „daten-zentrale-europa.com“ war eine Person deutschen Namens und mit Firma in der Türkei registriert. Schließlich war auf dem Überweisungsvordruck als Geldempfänger eine „SilverEagle Consulting AG“ mit Schweizer Konto eingetragen.
- Betrüger nutzten sogar Trauersituationen aus. Der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt lagen Rechnungen vor, in denen ein „Zentrales Trauerregister“ 395,20 Euro für die Veröffentlichung der Traueranzeige in ihrem Trauerregister einforderte. Für ihre miese Betrugsmasche nutzten die Rechnungsversender die in Tageszeitungen tatsächlich abgedruckten Todesanzeigen, auf denen die Namen der Angehörigen zu lesen waren. Mit dem Bundesadler im Briefkopf und dem Abdruck der Todesanzeige aus der Zeitung sollte auf der Rechnung der Eindruck einer rechtmäßigen Forderung entstehen. Der ausgefüllte Überweisungsschein lag bei, die Zahlung sollte innerhalb von fünf Tagen erfolgen, angegeben war eine Bankverbindung in Zypern.
- Eine Firma Pable Domainverwaltung Wien versuchte Verbrauchern mit Rechnungen und Mahnungen Geld aus der Tasche zu ziehen. So sollten 249,00 Euro für eine zwölfmonatige Mitgliedschaft gezahlt werden. Auf der Suche beispielsweise nach Rezepten oder einer Fahrtstrecke informierten sich Verbraucher auf den Seiten rezepte-portal-24.net beziehungsweise routenplaner-24.net. Dazu mussten sie sich mit ihrer E-Mail-Adresse registrieren, um die gewünschten Zugangsdaten zu erhalten. Wenig später folgte für die Betroffenen völlig überraschend eine Rechnung per E-Mail. Die Internetportale gehörten zur Premium Media Service Ltd. mit Sitz in Belize, Panama. Bei diesen Internetseiten handelte es sich um so genannte Abofallen. Anstatt – wie seit 1. August 2012 gesetzlich vorgeschrieben – den Kunden per Bestellbutton ausdrücklich über seine Zahlungspflicht zu informieren, war der

Button allein mit der Aufschrift ‚Registrieren‘ getarnt. Mit dem dreisten Verweis auf falsche Urteile wurde versucht, Verbraucher einzuschüchtern und zur Zahlung zu bewegen. ●

Ungebrochene Flut von Phishing- und Spam-E-Mails, Trojanern und Co.

Ungebrochen ist die Flut von gefälschten Rechnungen, die ihren Weg in die Postfächer von vielen Internetnutzern fanden. Die Versender dieser Rechnungen missbrauchten die Namen verschiedenster Unternehmen. Sie wirkten durch Firmenbezeichnung, Design und Logo auf den ersten Blick echt. In den gefälschten E-Mails war die Rede von hohen Rechnungen über mehrere Hundert Euro, die nicht bezahlt wurden, von Rücklastschriften, von Inkasso- oder gerichtlichen Maßnahmen. In der beigefügten Anlage seien die Bestellaufstellung, Rechnung oder Widerspruchserklärung zu finden. Der Text der Mails sollte die Empfänger offenbar in Unruhe versetzen, damit diese sorglos den E-Mail-Anhang öffnen, um zu klären, wieso hier eine Rechnung ohne Bestellung verschickt wird. Wer die Datei öffnete, aktivierte eine Schadsoftware, die Daten auf dem Rechner ausspähen kann. Da die Verbraucher jedoch keine kostenpflichtigen Verträge abgeschlossen hatten, lautete der Rat der Verbraucherzentrale, die Spam-Mails zu löschen und den Anhang vorher nicht zu inspizieren. Hilfreich und informativ für die Spam-Empfänger waren hier die Warnungen auf der Internetseite der Verbraucherzentrale und dort insbesondere die aktuellen Einträge im Phishing-Radar.

Aber auch ohne Trojaner in der angehängten ZIP-Datei stellen Spam-E-Mails mit Werbung für Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Potenzmittel, Spielcasino-Gewinne usw. eine Belästigung dar. Das Ungemach kam aber ebenso per SMS-Spam auf die Verbraucher zu.



HIER EIN BEISPIEL AUS EINER PRESSEMITTEILUNG:

Neue Spam-Welle per SMS Vorsicht! Angebliche DHL-Nachricht enthält Trojaner (verbraucherzentrale/04.08.2014) In den vergangenen Tagen erhielten zahlreiche Handynutzer eine SMS, die angeblich von DHL versandt wurde. Der Text lautet beispielsweise so:

„[Name...], Ihr DHL Packung ist Ihnen geliefert, verfolgen Sie online über [http://goo.gl/\[...\]](http://goo.gl/[...])“.

Mit der persönlichen Anrede soll die SMS einen vertrauenswürdigen Anstrich erhalten. Der in schlechtem Deutsch verfasste Text lässt aber erahnen, dass wohl nicht das große Logistikunternehmen DHL der Absender ist. Der Empfänger der SMS soll dazu veranlasst werden, mit seinem Smartphone einem mitgeschickten Internetlink zu folgen, um sich damit über die vermeintliche Postlieferung informieren zu können.

Tatsächlich wird beim Anklicken des Links eine App heruntergeladen und ein Trojaner auf dem Smartphone installiert. Durch die App wird das Telefonbuch ausgelesen und anschließend gleichartige SMS an die Kontakte des Handybesitzers verschickt. Danach werden im Hintergrund wieder und wieder Telefonverbindungen zu Mehrwertdiensten aufgebaut, die ungehindert Rechnungen in Höhe von mehreren hundert Euro zu Lasten des Smartphone-Besitzers auslösen können.

Die Verbraucherzentrale rät bei SMS mit unbekanntem Absender oder verdächtigem Inhalt:

- Keine Internetlinks anklicken.
- Keine Dateien herunterladen oder ausführen.
- Dem Absender nicht antworten.
- Einen Virenschanner mit den aktuellsten Updates auf dem Smartphone installieren.

Empfehlenswert ist auch die Einrichtung einer Drittanbietersperre beim Mobilfunkanbieter. Im Schadensfall sollte Anzeige bei der zuständigen Polizeidienststelle erstattet werden.

Energierrecht aktuell

Das Thema Energierrecht hat sich im Lauf der letzten Jahre zu einem unverzichtbaren Thema im Beratungsalltag der Verbraucherzentrale etabliert. Fragen zu Preisänderungen, Bonusauszahlungen, fehlenden Jahresschlussrechnungen und verzögerter Auszahlung von Guthaben waren im letzten Jahr zentrale Beratungsthemen.

Selbst um den Billigstromanbieter TelDaFax, der in 2011 Insolvenz angemeldet hat, und die Forderungen des Insolvenzverwalters drehten sich noch Anfragen, da sich die Abwicklung des Unternehmens noch hinzieht.

Immer wieder ging es auch darum, dass Stromversorger bei Preiserhöhungen das Kündigungsrecht verweigern oder Verbrauchern bewusst einen Vertrag zum Anbieterwechsel unterschoben. So berichteten beispielsweise zahlreiche Verbraucher aus dem Harzvorland, dass ihnen ein neuer Strom- oder Gasvertrag aufgeschwatzt wurde. In die Schar der Haustürwerber reihten sich offensichtlich auch diverse Stromanbieter ein. Von Tür zu Tür gingen in vielen Orten Werber, die sich als Stromlieferanten ausgaben. Zutritt zur Wohnung verschafften sie sich beispielsweise mit der Begründung, sie kämen von den örtlichen Stadtwerken und müssten die Stromrechnung überprüfen. Die Vertreter beabsichtigten offensichtlich, dem regionalen Stromversorger die Kunden abspenstig zu machen. Ähnlich wurden Verbraucher auch am Telefon überrumpelt.

Mit Presseinformationen und zahlreichen persönlichen Beratungen und Rechtsvertretungen konnte den Verbrauchern geholfen werden, diese ungewollten Verträge rückgängig zu machen oder die Kündigungen durchzusetzen.

Auch die Frage nach der Rechtmäßigkeit von überzahlten Gaspreisen war ein ständiges Beratungsthema.

Internetseite <http://www.vzsa.de/Rueckforderung-ueberhoehter-Gaspreise>

The screenshot shows the website of the Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. The main navigation includes 'Start', 'Themen', 'Beratung', 'Shop', 'Presse', and 'Wir über uns'. The current page is titled 'Energie, Bauen + Wohnen' and features a prominent article: 'Rückforderung überhöhter Strom- und Gaspreise'. The article text reads: 'Wir informieren Sie über die rechtlichen Voraussetzungen für einen etwaigen Rückzahlungsanspruch und über die Frage, wie Sie einen solchen Anspruch berechnen können.' Below the text is a large image of a gas meter showing 63.5 m³. To the right, there is a sidebar with 'Beratung in Sachsen-Anhalt' options: 'E-Mail-Beratung', 'Telefonberatung', and 'Persönliche Beratung'. A search bar is located at the top right of the page content.

Nachdem das Urteil des Landgerichtes Halle (AZ: 5 O 524/06) im Februar 2014 zu dem von der Verbraucherzentrale koordinierten Sammelklageverfahren gegen den Gasversorger Mitgas Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH rechtskräftig geworden war, schauten viele Gaskunden auf ihre Abrechnungen und stellten die Frage, ob auch bei ihnen Rückforderungen aus überhöhten Gaspreisen möglich wären. Mit Mustertexten und Rechentools gaben die Berater vor Ort Hilfe bei der Durchsetzung der Ansprüche der Verbraucher.

Ob man Geld aus unrechtmäßigen Preisanhebungen zurückverlangen kann, beschäftigte auch viele Verbraucher nach dem Urteil des Europäischen Gerichtshofs vom 23. Oktober 2014. So hatte dieser in seinem Urteil festgestellt, dass Strom- und Gasanbieter ihre Haushaltskunden in der Grundversorgung („Tarifkunden“) vor Preiserhöhungen genau über den Grund und Umfang informieren müssen und damit Rechtsnormen gekippt, nach denen Energieversorger die Preise einseitig anheben konnten. Die für Haushaltskunden in der Grundversorgung maßgeblichen Preisänderungsregelungen in der Strom- und Gas-Grundversorgungsverordnung seien somit nicht mit europäischem Recht zu vereinbaren. Die Vorschriften würden nicht gewährleisten, dass Verbraucher rechtzeitig vor Inkrafttreten einer Preisänderung über deren Anlass, Voraussetzungen und Umfang informiert werden. Im Prinzip hat daher jeder Kunde in der Grundversorgung Rückzahlungsansprüche. Unter welchen genauen Voraussetzungen solche Ansprüche geltend gemacht werden können, bleibt jedoch einer weiteren Entscheidung des BGH vorbehalten. Das Thema wird damit weiterhin für viel Beratungsnachfrage sorgen.

Unseriöse Schlüsseldienste – Das Geschäft mit dem Notfall

Fällt die Tür ins Schloss und der Schlüssel steckt von innen, kann in solchen Fällen oft nur ein Schlüsseldienst helfen. Dubiose Notdienste nutzen jedoch diese Hilfslosigkeit der Verbraucher mit übersteuerten Preisen und der Forderung nach Barzahlung schamlos aus. Im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz - unlauterer Wettbewerb“ haben die Verbraucherzentralen im Projektjahr 2014 diese Thematik

zum Schwerpunkt erklärt und Erfahrungen von betroffenen Verbrauchern mit Schlüsseldiensten gesammelt und ausgewertet. Die geschilderten Erfahrungen sind auffallend negativ.



BEISPIELHAFT IST DER FOLGENDE AUSZUG AUS DEN SCHILDERUNGEN EINER VERBRAUCHERIN:

„... Beim Verlassen meiner Wohnung in Magdeburg ist mir durch einen kurzen Luftzug die Wohnungstür zugeschlagen. Nach dem Schreck der nächste, der Schlüssel war nicht in meiner Hand und es war 21 Uhr. Was tun?

Erst rief ich einen Freund an, der von mir einen Wohnungsschlüssel hat. Anrufbeantworter! Zum Glück hatte ich mein Handy in der Hosentasche. Nach klingeln bei meiner Nachbarin, war diese sofort bereit, mir zu helfen. Sie druckte mir im Internet verschiedene Schlüsselnotdienste aus und ich rief dann einige an, jedoch ohne Erfolg. Entweder wurde nicht der Telefonhörer abgenommen oder nach Erörterung meiner Notlage wurde einfach aufgelegt.

Mein letzter Anruf galt einer Schlüsseldienst-Zentrale in der Stadt. Mein Anliegen wurde aufgenommen und in etwa 20–30 Minuten sollte jemand vorbeikommen. Daraus wurde eine Stunde, inzwischen kurz vor 23 Uhr.

Endlich kam der Schlüsseldienst und ich musste auf dem dunklen Hausflur meine Unterschrift auf ein vorbereitetes Blatt geben.

Dann erst wurde die Tür geöffnet.

In meiner Wohnung entdeckte ich dann diesen enormen Preis von etwa 239 Euro. Weiterhin sah ich anhand des Firmenstempels, der Schlüsseldienst kam nicht aus Magdeburg.

Mein Blutdruck machte da schon nicht mehr mit. Auf meine Fragen bekam ich keine Antwort. Nach einer nicht angenehmen Diskussionsrunde ging er etwas mit dem Preis herunter. Er verlangte nun 225 Euro, die ich nicht zu Hause hatte. Tja, da zog er einen Kartenleser hervor und ich bezahlte mit der EC-Karte. ...“

Diese Darstellung der Verbraucherin deckt sich mit 98 Prozent der an die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt unter Firmennennung herangetragenen Beschwerden. So wurde in all diesen Fällen nur die Türöffnung durchgeführt und dafür eine so genannte Türöffnungspauschale von 149,90 Euro bzw. 159,00 Euro netto zuzüglich einer Pauschale für die An- und Abfahrt in Höhe von 29,90 Euro netto sowie zuzüglich der Mehrwertsteuer verlangt. Kommt noch der Einbau eines Schließzylinders hinzu, kann sich der Rechnungsbetrag schnell verdoppeln. Die teuerste hierfür vorgelegte Rechnung betrug 460,53 Euro.

Grundsätzlich muss der Kunde nicht mehr als die Kosten der schonendsten und günstigsten Methode der Türöffnung tragen. Die Höhe der dafür zu leistenden Vergütung unterliegt nach § 631 Abs. 1 BGB der privatautonomen Vereinbarung der Vertragsparteien. Eine obere Grenze sieht unsere Rechtsordnung erst erreicht, wenn sich die Vergütungsvereinbarung als sittenwidrig überhöht erweist (§ 138 BGB). Von einer sittenwidrigen Vergütungsvereinbarung geht die Rechtsprechung in der Regel aus, wenn der Preis für die Leistung doppelt so hoch ist wie der ortsübliche. Abgerechnet werden darf aber nur der konkrete Arbeitsaufwand zuzüglich eines Zuschlages außerhalb der gewöhnlichen Arbeitszeiten. Darüber hinaus darf der Verbraucher grundsätzlich darauf vertrauen, dass ihm für die An- und Abfahrt des beauftragten Schlüsseldienstes allenfalls die Kosten für eine Wegstrecke berechnet werden, die für die Hin- und Rückfahrt zwischen dem aus einem Telefon- oder Branchenbucheintrag des Schlüsseldienstes ersichtlichen Firmensitzes und dem Einsatzort zurückzulegen ist.

Der Bundesverband Metall (BVM) empfiehlt für eine einfache Türöffnung werktags zwischen 8 und 18 Uhr eine Pauschale in Höhe von 75,60 Euro. Abends, nachts und an Wochenenden oder Feiertagen gelten andere Preise. Zu solchen Zeiten seien bis zu 150 Prozent Zuschlag üblich. Hinzukommen könne generell eine Fahrtkostenpauschale von 36,00 Euro.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wollte es genauer wissen und hat die Kreishandwerkschaften Sachsen-Anhalts bzw. die Innungen angeschrieben, in denen die hier im Lande ansässigen Schlüsseldienstbetriebe organisiert sind. Erfragt wurde der im jeweiligen Zuständigkeitsbereich pauschale Preis für das Öffnen einer zugefallenen, nicht abgeschlossenen Tür, ortsübliche Nacht-, Wochenend- und Feiertagszuschläge, als

auch An- und Abfahrtskosten. Die Antworten, vornehmlich aus dem Süden Sachsen-Anhalts, haben einen ortsüblichen und angemessenen Preis für eine solche Türöffnung von durchschnittlich ca. 41 Euro (30–52 Euro) ergeben. Für Nacht- und Wochenendeinsätze fallen danach zusätzlich in der Regel 10–20 Euro mehr an. Die Fahrtkosten variieren von innerorts pauschal zwischen 0–10 Euro und über Land pauschal von 12–15 Euro oder 0,50–1,50 Euro je gefahrenen Kilometer.

Neben den demnach weit überteuerten Preisen fielen in allen der Verbraucherzentrale mit der Beschwerde übermittelten Auftragsformularen Klauseln auf, die die Beweislast zum Nachteil der Verbraucher ändern und deshalb rechtlich unzulässig sind. So heißt es beispielsweise in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen: „Aufgeführte Rechnungspositionen gelten als fest vereinbart und werden hiermit durch Unterschrift anerkannt.“ oder kurz: „Mit vorstehender Rechnung bin ich einverstanden.“

Die Beschwerden an die Verbraucherzentrale haben gezeigt, dass es dringend notwendig ist, die Verbraucher verstärkt über ihre Rechte aufzuklären und zu informieren.

Plakat Schlüsseldienste




verbraucherzentrale

SCHLÜSSELDIENSTE – SCHÜTZEN SIE SICH VOR ABZOCKE AN DER EINGANGSTÜR

Tipps zu Schlüsseldiensten und anderen Notdiensten erhalten Sie bei Ihrer Verbraucherzentrale.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat dazu gemeinsam mit den Polizeibeamten des Präventionsmobils des Landeskriminalamtes Sachsen-Anhalt allen interessierten Verbrauchern an vierzehn Aktionstagen im Zeitraum von Juli bis Dezember 2014 in ausgewählten Orten Sachsen-Anhalts Rat und Hilfe angeboten. Gemeinsam wurden Tipps zum Thema Einbruchschutz und für den Notfall gegeben, damit Betroffene bei zugeschlagener Tür auf die weit verbreiteten Tricks von vermeintlichen Rettern in der Not nicht so leicht hereinfallen und angemessen reagieren können. Reges Interesse hat dabei der Flyer „Das Geschäft mit Ihrem Notfall – Tipps und Tricks von Schlüsseldiensten und Co.“ der Verbraucherzentrale gefunden, in dem alle wichtigen Tipps für den Umgang mit Notdiensten kurz zusammengefasst sind. Zudem sind Hinweise der Polizei für den Fall enthalten, dass man sich durch den anwesenden Notdienst eingeschüchtert, betrogen oder bedroht fühlt.

Ebenso gern nahmen interessierte Verbraucher Einsicht in den aktuellen „Errichternachweis“ des Landeskriminalamtes Sachsen-Anhalt. Darin sind Unternehmen für mechanische Sicherungstechnik gelistet, die eine breite Palette von Nachrüstelementen der mechanischen Sicherungstechnik für Türen und Fenster und ihre fachgerechte Montage anbieten, eine entsprechende Qualifikation nachgewiesen haben, eine fachgerechte Kundenberatung garantieren, die gängigen Vorschriften und Normen beachten und im Übrigen als zuverlässig anerkannt werden. Sofern noch kein Schlüsseldienst vor Ort bekannt war, bot die Liste u.a. einen ersten Anhaltspunkt und Gelegenheit dafür, die Telefonnummern von seriösen ortsansässigen Schlüsseldiensten auf der im Flyer der Verbraucherzentrale heraustrennbare Karte für Notfälle zu notieren, um schlimmen Überraschungen vorzubeugen.


 Weitere Tipps zu Schlüsseldiensten wurden auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt unter www.vzsa.de/schluesseldienste zusammengestellt und sind dort zu finden. ●

Schließlich konnten und können sich Rat Suchende an die geschulten Mitarbeiter in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale wenden und Schlüsseldienstrechnungen unabhängig überprüfen lassen. Die Verbraucherzentrale hat ein Musterschreiben erstellt, das Verbraucher einsetzen können, um einen überteuerten Rechnungsbetrag zurückzufordern. Der Musterbrief ist wie auch der Flyer in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale erhältlich.

Statt Traumpartner vielfach Enttäuschung und Abzocke

Zwischen Arendsee und Zeitz wohnen laut Mitteilung des Statistischen Landesamtes Sachsen-Anhalt knapp 500.000 Singles. Aber nicht allen Betroffenen macht das Single-Dasein Spaß. Mehr als ein Drittel aller Singles suchen ihren Traumpartner. Aber wie kann dieser am besten gefunden werden? Es gibt Speed-Dating, das klassische Zeitungsinserat oder das Inserat mit Telefon-Mailbox – auch Voice-Flirt genannt. Das Geschäft mit der Einsamkeit ist für zahlreiche Anbieter lukrativ. Der Markt wächst stetig. Leider steigt aber auch die Zahl der enttäuschten, geneppten und abgezockten Verbraucher, die auf ihrer Suche an unseriöse Anbieter geraten und deshalb die Hilfe der Verbraucherzentrale in Anspruch nehmen. Im Berichtszeitraum wurden 145 Beratungen zum Thema Partnervermittlung, Freizeitclub und Online-Dating durchgeführt, in 25 Fällen war die Verbraucherzentrale rechtsbesorgend tätig.

Wenn man berücksichtigt, dass es sich bei der Partnersuche um ein sehr persönliches und sensibles Thema handelt, das selten öffentlich gemacht werden soll, dann kann man von einer hohen Dunkelziffer von Betroffenen ausgehen. Dem Rechnung tragend wurde die Verbraucherzentrale in 2014 zum Thema vorrangig präventiv tätig, um auf mögliche Fallstricke bei Vertragsabschlüssen – egal ob online oder an der Haustür – hinzuweisen. Auch ein in 2014 im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ gefertigter Flyer „Partnervermittlung – Geschäfte mit der Einsamkeit“ soll Verbraucher über Vertragskonstellationen, Ausstiegsmöglichkeiten sowie Datenschutz informieren.

 Weiterhin ist ein Videoclip auf der Homepage der Verbraucherzentrale und unter YouTube anzusehen, welcher interessierten Verbrauchern das Thema „Partnervermittlung“ veranschaulicht, unterhaltsam und vor allem präventiv verdeutlicht. ●

Gesundes Misstrauen ist nach wie vor bei Kontaktanzeigen angebracht, in denen mit so genannten Lockvögeln geworben wird, die im wahren Leben gar nicht für eine Vermittlung zur Verfügung stehen. Diese Anzeigen haben meist nur den Zweck, einem Anbieter zahlungswillige Kunden zuzuführen. Per Telefon, per SMS oder im persönlichen Gespräch werden Verträge geschlossen, die oft nichts mehr mit dem eigentlichen Anliegen des Betroffenen zu tun haben. Mitgliedschaft

in einem Freizeitclub, Erstellung von Persönlichkeitsanalysen, Aufnahme in eine Online-Datenbank – alles Leistungen, die erheblich kosten und vom Verbraucher nicht gewollt waren. Für eine Jahresmitgliedschaft sollen beispielsweise Beträge um die 2.000 Euro bezahlt werden, versteckt im Kleingedruckten ist eine so genannte Vertragsverlängerungsklausel. Danach läuft die Mitgliedschaft ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht fristgemäß vor Ablauf des ersten Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird. Eine Falle, in die zahlreiche Verbraucher tappen. Auf diese Art und Weise versucht beispielsweise der Single- und Freizeitclub Julie oft erst

Flyer „Partnervermittlung“



verbraucherzentrale

PARTNERVERMITTLUNG

Geschäfte mit der Einsamkeit

Jahre nach Vertragsschluss weitere Gelder von Verbrauchern abzugreifen. Betroffene, die aus Unkenntnis nicht gekündigt haben, wurden mit Zahlungsforderungen von mehreren tausend Euro konfrontiert.

Neben Kontaktanzeigen ist mittlerweile das Internet das wichtigste Medium bei der Partnersuche. Die Zahl der Online-Flirtportale und -Partnerbörsen steigt in Größenordnungen. Aber auch die virtuelle Partnersuche hat ihre Fallstricke. Hier gilt es Vor- und Nachteile der Angebote abzuwägen, sich hinsichtlich der Vertragslaufzeiten, Kosten, Kündigungsfristen sowie Datenschutz und Sicherheit zu informieren. Die Verbraucherzentrale empfiehlt, diese Prüfung der Angebote unbedingt vor einer Anmeldung vorzunehmen. Insbesondere die Bedingungen für angeblich kostenlose Probemitgliedschaften und Gratisnutzungen waren Beratungsgegenstand, die genauestens unter die Lupe genommen werden sollten. Oftmals sind Kündigungen in kurzen Fristen notwendig. Verpasst man diese, hängt man regelmäßig in einer längerfristigen Mitgliedschaft mit nicht unerheblichen monatlichen Beiträgen. Anbieter wie Parship und Parwise.de/Frontline Digital GmbH traten im Berichtszeitraum diesbezüglich wiederholt in Erscheinung.

Verbraucherschutz in der Pflege

Häufig müssen Menschen wegen körperlicher oder psychischer Beeinträchtigungen ihre bisherige Wohnung aufgeben und in eine Unterkunft – Betreutes Wohnen, Wohngemeinschaft, Wohngruppen oder stationäre Pflegeeinrichtung – ziehen, die der neuen Lebenssituation gerecht wird und über die eine notwendige Pflege oder Betreuung geregelt ist. Mit dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) legt der Gesetzgeber den Anbietern klare Pflichten auf, die die Rechte der betroffenen Verbraucher in dieser besonderen Situation stärken sollen: Beispielsweise muss der Anbieter bereits vor Vertragsabschluss über wesentliche Vertragsinhalte informieren, die dann auch Vertragsbestandteil sein müssen. Verträge dürfen nur dann befristet werden, wenn dies nicht den Verbraucherinteressen widerspricht. Eine Erhöhung der Entgelte, auch wenn im Vertrag anderes festgeschrieben wurde, ist nicht immer zulässig.

Die Vertragstexte umfassen nicht selten mehr als 30 Seiten in Rechtssprache mit Verweisen auf WBVG, Sozialgesetzbücher, Expertenstandards, Rahmenverträge und mehr.

Wie soll der Angehörige, der die Formalitäten im Auftrag des Betroffenen zu regeln hat, damit umgehen? Im Rahmen eines vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend geförderten Projektes „Höherer Verbraucherschutz nach dem WBVG - Neue Wohnformen und Einrichtungen der Behindertenhilfe“ führte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zur Verbraucheraufklärung und Information über die Rechte und Pflichten nach dem WBVG im Berichtszeitraum insgesamt 7 Informationsveranstaltungen, Aktionstage und Vortragsveranstaltungen durch. Betroffene und deren Angehörige nutzten interessiert die Angebote der Verbraucherzentrale beispielsweise auf der Seniorenmesse in Bitterfeld, dem Tag der Behinderten in Stendal oder dem Tag der Gesundheit in Wolfen. Vorträge fanden in der DRK-Begegnungsstätte des Ambulanten Sozialen Dienstes in Halle, vor der Seniorengruppe der IG Metall in Hettstedt und in

der Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in Magdeburg statt. Außerdem bot die Verbraucherzentrale Betroffenen die Möglichkeit an, Verträge nach dem WBVG für Pflege-Wohngemeinschaften, Betreutes Wohnen sowie Einrichtungen der Behindertenhilfe rechtlich zu prüfen und bei Vorliegen von Rechtsverstößen an den Bundesverband der Verbraucherzentralen zwecks kollektivrechtlicher Maßnahmen zur Verfügung zu stellen, was letztlich in insgesamt 9 Fällen auch erfolgte. Darüber hinaus konnte Betroffenen und ihren Angehörigen umfangreiches kostenfreies Material in Form von Broschüren und Flyern zur Verfügung gestellt werden, die speziell auf die Bedürfnisse der Behinderten zugeschnitten sind. Insbesondere der Ringblock „Verträge über Wohnen mit Pflege oder Betreuung - Fragen und Antworten zum Gesetz“, der in Leichter Sprache abgefasst wurde, fand reges Interesse.

Deckblatt Ringblock WBVG



Ein Jahr nach dem Juni-Hochwasser 2013 – Umfrage der Verbraucherzentrale zur Schadenregulierung und zur Elementarschadenversicherung

Im Zeitraum vom 18.05.–30.06.2014 führte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in den besonders vom Juni-Hochwasser 2013 betroffenen Gebieten um Fischbeck, Magdeburg, Barby, Halle (Saale) und Zeitz eine schriftliche und anonyme „Umfrage zu den Folgen des Juni-Hochwassers 2013 und zur Reaktion der Versicherer“ durch. Dazu wurden durch die Verbraucherschützer Vorort fast 800 entsprechende Fragebögen in die Briefkästen verteilt und auch zahlreiche Gespräche mit den Betroffenen geführt. Parallel wurde dieser Fragebogen auch auf der Homepage der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt eingestellt und mit zwei Presseinformationen beworben. In den persönlichen Gesprächen zeigte sich wie unterschiedlich Betroffenen bis dahin geholfen wurde. Teilweise waren die Hochwasserschäden bereits vollständig beseitigt, in anderen Fällen war die Schadenregulierung noch nicht abgeschlossen und nur das Notdürftigste repariert. Dies hing auch damit zusammen, ob der notwendige Versicherungsschutz gegen Elementarschäden vorhanden und die Regulierung durch Versicherer bereits erfolgt war oder Betroffene auf anderweitige Hilfe angewiesen waren. Im Regelfall konnten Betroffene, die ausreichend gegen Elementarschäden versichert waren, eher mit der Beseitigung der Hochwasserschäden beginnen, als jene denen von anderer Stelle geholfen wurde.

An der Umfrage nahmen insgesamt 153 Betroffene teil, davon 135 auf schriftlichem Wege. Von den Befragten hatten nur 24 Prozent keine Elementarschadenversicherung im Rahmen der Wohngebäude- bzw. Hausratversicherung. Denjenigen, die überwiegend keine Elementarschadenversicherung abgeschlossen hatten, war das Überschwemmungsrisiko nicht bekannt oder die Versicherung zu teuer. Aber auch der Ausschluss von Schäden bei Überschwemmung/Hochwasser in solchen Versicherungen, eine zu hohe Selbstbeteiligung oder der Nichterhalt eines entsprechenden Versicherungsangebotes wurden als Gründe genannt.

Die meisten Schäden des Juni-Hochwassers 2013 lagen zwischen 10.000 bis 50.000 Euro, an dritter Stelle der Nennungen folgten Schäden über 50.000 bis 100.000 Euro. Insgesamt 2/3 dieser Schäden betragen mehr

als 10.000 Euro pro Fall. Dies unterstreicht wie wichtig und sinnvoll der entsprechende Elementarschadenversicherungsschutz ist. Die Schadenregulierung war in über der Hälfte der Antworten zu mehr als 75 Prozent der Schadenhöhe erfolgt. Allerdings gaben 25 Prozent der Betroffenen an, dass demnach noch gar keine Schadenregulierung erfolgt sei. In einem Drittel der Fälle erfolgte eine Änderungskündigung durch den Versicherer, meist verbunden mit einer Erhöhung der Versicherungsprämie und/oder höherer Selbstbeteiligung. Interessant bei der Umfrage war auch, dass 81 Prozent der Befragten für die Einführung einer Versicherungspflicht gegen Elementarschäden für Gebäudeeigentümer sind. Die Ergebnisse der Umfrage bestätigten die Erfahrungen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt, dass es in gewissen Risikogebieten nicht oder nur mit großem Aufwand möglich ist, passenden Elementarschadenversicherungsschutz zu bekommen. Erschwerend kommt hinzu, dass zunehmend in anderen Gebieten Elementarereignisse auftreten, die davon in der Vergangenheit nicht oder nur selten betroffen waren. Dies bestätigt auch die Schadenbilanz der Versicherungswirtschaft, nach der 85 Prozent der Schäden vom Juni-Hochwasser 2013 außerhalb der besonders gefährdeten und höchsten Risikozone 4 entstanden sind. In der am wenigsten gefährdeten Risikoklasse 1 sind dagegen über 50 Prozent der Hochwasserschäden 2013 zu verzeichnen, wobei die Absicherung durch eine Elementarschadenversicherung in diesen Gebieten geringer als in den anderen Risikogebieten ist. Dies zeigt, dass sich Betroffene auch dort um entsprechenden Versicherungsschutz kümmern müssen.

Die Ergebnisse der Umfrage flossen auch in die persönliche Versicherungsberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ein, um Verbrauchern die Wichtigkeit der Elementarschadenversicherung besser zu verdeutlichen. Bezüglich der Beratung der Verbraucherschützer zur Elementarschadenversicherung hat die Verbraucherzentrale auch 2014 die Daten des Zonierungssystems für Überschwemmung, Rückstau und Starkregen (ZÜRS), das vom Gesamtverband der Versicherungswirtschaft erworben wurde, gut verwenden können, um dem anfragenden Verbraucher die statistische Gefahrenbewertung seines konkreten Grundstücks aufzuzeigen. In der für 2014 aktualisierten Version von ZÜRS war im Vergleich zu 2013 auffällig, dass ca. 5.000 Grundstücke in Sachsen-Anhalt nicht mehr in den höchsten ZÜRS-Gefahrenklassen 3 und 4

eingestuft waren und sich damit deren Versicherbarkeit gegen Elementarschäden verbessert hat. Somit waren nur noch 2,5 Prozent der sachsen-anhaltinischen Grundstücke in den Gefährdungsklassen 3 und 4 aufgelistet. Die Verbraucherzentrale wies in der Versicherungsberatung neben der Notwendigkeit dieses Versicherungsschutzes auch darauf hin, dass es nun noch für mehr Verbraucher deutlich einfacher werden würde, bezahlbaren Elementarschadenversicherungsschutz abschließen zu können.

Unabhängig davon hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt auch 2014 gegenüber der Politik deutlich zum Ausdruck gebracht, dass weiterhin die Einführung der Versicherungspflicht für eine Elementarversicherung gefordert wird, um eine breite Abdeckung zu erzielen.

Lebensversicherungsreformgesetz und Änderungen bei der Beteiligung an Bewertungsreserven verunsicherten viele Verbraucher

Im Frühjahr 2014 flammte die Diskussion um die Änderung der Beteiligung von Versicherungsnehmern an den so genannten Bewertungsreserven bei Kapitallebens- und privaten Rentenversicherungen erneut auf. Diese führte dazu, dass betroffene Verbraucher verstärkt in der Beratung nachfragten, welche Auswirkungen mögliche gesetzliche Änderungen für sie haben könnten. Die Diskussion verunsicherte viele Versicherungsnehmer, die gerade unter dem Aspekt der Altersvorsorge eine Lebens- oder private Rentenversicherung abgeschlossen haben.

Hintergrund der Diskussion war, dass beim damals gültigen Recht die Versicherungsnehmer bei Ablauf oder Kündigung ihres Lebensversicherungsvertrages zur Hälfte an Bewertungsreserven zu beteiligen waren. Die geplante und im Sommer 2014 dann kurzfristig umgesetzte Reform der Lebensversicherung kann nun dazu führen, dass die Auszahlung solcher Verträge geringer ausfällt als bislang angenommen. Zwar haben Versicherungsnehmer grundsätzlich auch weiterhin Anspruch auf eine Beteiligung an den Bewertungsreserven auf festverzinsliche Wertpapiere, allerdings nur, sofern der Versicherer diese Reserven nicht benötigt, um seine Garantieverprechen zu erfüllen.

§ In der Verbraucherberatung ging es zunächst erst einmal darum, betroffene Verbraucher über die geplanten Neuerungen zu informieren und Möglichkeiten aufzuzeigen, wie sie besonnen handeln können, bevor eine vorschnelle Kündigung der bestehenden Lebens- und Rentenversicherung erfolgt. ●

Dabei ging es auch um die Klärung wichtiger Fakten, wie zum Beispiel des Abschlussdatums und der Restlaufzeit solcher Versicherungen, dem zugrunde liegenden Garantiezinssatz und der steuerlichen Auswirkungen auf den jeweiligen Vertrag. Erst anhand all dieser Daten konnte gemeinsam mit dem Verbraucher darüber beraten werden, ob ein vorzeitiger Ausstieg aus dem betreffenden Versicherungsvertrag im konkreten Fall sinnvoll ist. Gerade bei älteren Lebens- und Rentenversicherungsverträgen, die einen hohen Garantiezins und/oder steuerliche Vergünstigungen haben war es oft ratsam, den entsprechenden Vertrag nicht vorfristig

Presseinfo Umfrage zur Elementarschadenversicherung

verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

Ein Jahr nach dem Juni-Hochwasser 2013

Verbraucherzentrale: Umfrage zur Elementarschadenversicherung

(verbraucherzentrale / 20.05.2014) Das Juni-Hochwasser 2013 verursachte bei Sachsen-Anhalts Verbrauchern Schäden in Millionenhöhe, die meisten davon sollten inzwischen durch die Versicherer reguliert worden sein. Doch was sind die Langzeitfolgen für die Hausbesitzer und Mieter in den besonders gefährdeten Gebieten? Gibt es dort auch weiterhin einen

zu beenden, gerade dann, wenn das Vertragsende in den nächsten Jahren liegt.

Nachdem im August 2014 die gesetzlichen Neuregelungen zur Reform der Lebensversicherung kurzfristig in Kraft getreten waren, informierten die Verbraucherschützer darüber. Insbesondere für zukünftig abgeschlossene kapitalbildende Lebens- und Rentenversicherungen erfolgte ab 01.01.2015 eine Reduzierung des Garantiezinses auf 1,25 Prozent. Der Neuabschluss solcher langfristigen und unflexiblen Verträge sollte deshalb in jedem einzelnen Fall gut überlegt und Alternativen geprüft werden. Dies war und ist eine weitere Aufgabe in der Verbraucherberatung.

Vermögenssicherung in der Krise und Finanzkompetenz bestimmter Zielgruppen

Im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2014 hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt im Bereich Finanzdienstleistungen die Themengebiete „Vermögenssicherung in der Krise“, „Private Altersvorsorge für Berufsstarter und Frauen“ sowie bei der Zielgruppe junge Eltern das Thema „Finanzielle Absicherung der Kinder bezüglich Invalidität“ bearbeitet.

Bei zahlreichen Informationsgesprächen zum Thema „Vermögenssicherung in der Krise“ ging es vor allem darum, welche Geldanlagen in der Niedrigzinsphase noch geeignet sind, um Vermögensaufbau zu betreiben. Dabei war festzustellen, dass der Wunsch nach Sicherheit bei vielen Verbrauchern gegenüber ande-

ren Zielen wie Rendite oder Liquidität deutlich in den Vordergrund trat. Gefragt waren vor allem solche Produktklassen für die die Einlagensicherung greift. Aber auch Fragen zu Anlagen in Gold oder Immobilien beschäftigten Verbraucher. Dazu wurden 2014 verschiedene Faltblätter erstellt und Verbrauchern zur Verfügung gestellt.

Diese sollten helfen Verbraucher vor Fehlentscheidungen bei Geldanlagen und den damit verbundenen Verlusten zu bewahren.

Beim Thema Altersvorsorge für Frauen ging es darum dieser Zielgruppe die Wichtigkeit der privaten Altersvorsorge zu verdeutlichen. Denn gerade bei Frauen ist die Lücke zwischen den gesetzlichen Alterseinkünften und dem eigentlichen Bedarf an ausreichend finanziellen Mitteln im Alter größer als bei Männern. Grund dafür sind gebrochene Erwerbsbiografien, Teilzeit, Kindererziehung oder Pflege der Eltern, die zu Problemen bei der Altersvorsorge führen können.

In den Informationsgesprächen wurden den Frauen Möglichkeiten aufgezeigt, mit welcher persönlichen Strategie private Altersvorsorge betrieben werden kann und welche staatlichen Förderungen dabei beansprucht werden können. Dabei wurde auch darauf geachtet, dass die Absicherung existenzieller Risiken und der Vermögensaufbau langfristig gewährleistet sind. Zusätzlich wurden mehrere Kurzvideos auf die Homepage der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gestellt, die an verschiedenen Beispielen das Thema Altersvorsorge für Frauen beleuchten. Auch ein Vortrag zu dieser Thematik wurde erstellt und bei entsprechenden Veranstaltungen eingesetzt.

Serie Flyer im Bereich Finanzdienstleistungen



Ein weiterer Schwerpunkt war die private Altersvorsorge für Berufsstarter. Gerade Berufseinsteiger und junge Leute sollten sich frühzeitig mit dieser Thematik befassen. Bereits in dieser Lebensphase erfolgen Weichenstellungen für das spätere Leben, die auch Entscheidungen zur Altersvorsorge betreffen können. Allerdings kann bei dieser Zielgruppe das Thema Altersvorsorge nicht isoliert betrachtet werden, sondern bei den Informationsgesprächen war auch darauf zu achten, dass wichtige Finanzfragen von der finanziellen Absicherung Existenz bedrohender Risiken durch entsprechenden Versicherungsschutz bis hin zum langfristigen Vermögensaufbau mit den jungen Leuten geklärt wurden. Ergänzend dazu wurden verschiedene Faltblätter, teilweise in Kooperation mit anderen Verbraucherzentralen erstellt und an diese Zielgruppe verteilt.

Flyer „Graue und graugrüne Kapitalanlagen“



GRAUE UND GRAUGRÜNE KAPITALANLAGEN

Keine hohe Rendite ohne Risiko!

Eine weitere Zielgruppe im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz waren junge Eltern. Dabei ging es um die finanzielle Absicherung deren Kinder gegen Invalidität. Zu dieser Thematik wurde ein Faltblatt erstellt, welches den notwendigen Versicherungsschutz für Kinder erläutert. Dieses Material konnte gut zu den entsprechenden Informationsgesprächen eingesetzt und an Verbraucher ausgegeben werden. In diesen Gesprächen zeigte sich, dass sich viele Eltern bereits Gedanken darüber gemacht hatten, wie sie für ihre Kinder versorgen könnten. Allerdings spielten dabei private Unfall- und Pflegeversicherungen eine vordergründige Rolle. Diese Versicherungen reichen jedoch nicht aus, um die finanziellen Folgen der Invalidität des Kindes abzusichern.

In den Informationsgesprächen konnte den Verbrauchern erklärt werden, dass nur die bisher wenig bekannte und verbreitete Kinderinvaliditätsversicherung das Risiko der Invalidität entsprechend abdeckt. Damit hat die Verbraucherzentrale einen weiteren Beitrag zur Aufklärung und Unterstützung von Verbrauchern bei Fragen zur individuellen Risikoversorge geleistet.

Auch „Graugrüne“ Geldanlagen waren 2014 Beratungsthemen in der Verbraucherzentrale

Seit vielen Jahren wird für Geldanlagen geworben, die mit attraktiven Zinsen locken und gleichzeitig hohe Sicherheit versprechen. Oft handelt es sich dabei um Produkte des so genannten Grauen Kapitalmarktes, die nur wenig staatlich geregelt und kaum überwacht sind. Neuerdings werden Angebote des Grauen Kapitalmarktes auch mit grünem Anstrich vertrieben.

Abgeschreckt durch die niedrigen Zinsen bei anderen Geldanlagenprodukten sind einige Verbraucher nun auch für solche Angebote empfänglich, die ihnen höhere Erträge in Aussicht stellen. Gerade wenn Angebote des Grauen Kapitalmarktes durch Postwurfsendungen, Werbespots oder mittels Reklame an öffentlichen Verkehrsmitteln beworben werden, sind vermehrt Nachfragen zu verzeichnen. Interessenten suchen dann verstärkt fachkundigen und unabhängigen Rat bei der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. So auch im Jahr 2014. In den Beratungen wurden nun auch Angebote des Graugrünen Kapitalmarktes vorgelegt, bei denen Verbraucher dachten, neben der attraktiven Verzinsung auch etwas für die Umwelt zu tun.

In Wahrheit handelte es sich um Anlagen, die keinerlei Einlagensicherung unterliegen, wie dies für Spareinlagen bei Banken und Sparkassen gesetzlich vorgeschrieben ist. Trotz der vielen Warnungen und Beratungen der Verbraucherzentrale in den letzten Jahren zu den verschiedenen Produkten des Grauen Kapitalmarktes, mussten Anfang 2014 rund 75.000 Anleger der PROKON Unternehmensgruppe die leidvolle Erfahrung machen, dass ihre Investition in Form von Genussrechten durch die Insolvenz von PROKON stark gefährdet waren. Denn bei diesen Genussrechten handelte es sich um ein Angebot des Grauen Kapitalmarktes. In den Verbraucherberatungen wurden die Verbraucher schon früher immer wieder daraufhin hingewiesen, dass neben der Aussicht auf mögliche Gewinne bei solchen Anlagen immer auch das Risiko von Verlusten einhergeht und es keine Garantie gibt, dass PROKON die erhofften Gewinne tatsächlich erwirtschaftet, die beworbenen Zinsen erzielt und die eingezahlten Gelder vollumfänglich zurückzahlt.

Die Aufgabe der Verbraucherschützer bestand auch darin, von der PROKON-Insolvenz betroffene Verbraucher die neue Situation zu erklären und darüber zu informieren, welche Möglichkeit sie als Gläubiger nun im Insolvenzverfahren haben.

§ Dazu wurden auf der Homepage der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wichtige Informationen zu den Folgen der Insolvenz von PROKON eingestellt und politische Forderungen erneuert. ●

Der Fall PROKON zeigt, dass Produkte des Grauen Kapitalmarktes nicht für Kleinanleger geeignet sind und der aktive Vertrieb im unregulierten Finanzmarkt dringend einzuschränken ist. Allein Warnhinweise und

die unabhängige Aufklärung und Beratung der Verbraucherzentralen reichen dafür bisher jedoch nicht aus. Hier muss der Gesetzgeber, auch unter Berücksichtigung der aktuellen Entwicklungen rasch aktiv werden, um die Risiken vor allem für Kleinanleger zu begrenzen. Im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wurde ein Faltblatt erarbeitet und Verbraucher kostenlos zur Verfügung gestellt, um diese noch besser über Graue und Graugrüne Kapitalanlagen zu informieren.

Erweitertes Beratungsangebot: Prüfung von Widerrufsbelehrung bei Immobiliendarlehensverträgen

Im Jahr 2014 erweiterte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ihr Beratungsangebot. Im Rahmen der Baufinanzierungs- und Kredit-/Darlehensberatung wurden nun auch Widerrufsbelehrungen in Immobiliendarlehensverträgen geprüft. Anlass für dieses Angebot waren Medienberichte, die darüber informierten, dass seit Ende 2002 auch für Immobiliendarlehensverträge ein gesetzliches Widerrufsrecht besteht und in einer Vielzahl von Fällen die verwendeten Widerrufsbelehrungen gegen gesetzliche Vorgaben verstoßen würden. Dies führte zu verstärkten Verbraucheranfragen zu dieser Thematik bei der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt.

Hintergrund dieser Thematik ist, dass Kreditinstitute seit Ende 2002 gesetzlich verpflichtet sind, den Darlehensnehmer hinreichend über sein 14tägiges Widerrufsrecht zu belehren. Nur wenn das Kreditinstitut die vom Gesetzgeber vorgegebene Muster-Widerrufsbelehrung/-information verwendet hat bzw. die Widerrufsbelehrung im Immobiliendarlehensvertrag den gesetzlichen Anforderungen entspricht, begann die 14tägige Widerrufsfrist zu laufen.

Presseinformation „(Widerrufs-)Joker bei Immobiliendarlehensverträgen“

verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

(Widerrufs-)Joker bei Immobiliendarlehensverträgen

Verbraucherzentrale prüft Widerrufsbelehrungen

(verbraucherzentrale / 05.09.2014) Wer seit Ende 2002 einen Immobiliendarlehensvertrag abgeschlossen hat, dem steht ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Die Kreditinstitute sind seither gesetzlich verpflichtet den Darlehensnehmer hinreichend über sein 14 tägiges Widerrufsrecht zu belehren. Dem Darlehensnehmer soll somit die Möglichkeit eingeräumt werden, sich ohne Nachteile aus diesem Vertrag zu lösen.

In vielen Fällen haben nach den Erfahrungen der Verbraucherschützer Kreditinstitute aber andere Widerrufsbelehrungen/-informationen formuliert oder daran Änderungen, Auslassungen bzw. Zusätze vorgenommen, die zu deren Fehlerhaftigkeit führen. Damit begann auch die 14tägige Widerrufsfrist nicht zu laufen.

Im Ergebnis der Überprüfungen solcher Widerrufsbelehrungen durch die Verbraucherzentrale konnte festgestellt werden, dass in vielen Fällen weder den Muster-Widerrufsbelehrungen/-informationen noch den gesetzlichen Vorgaben entsprochen wurde und diese somit angreifbar waren. Zwar mussten Verbraucher, die den so genannten Widerrufs-Joker ziehen konnten, mit erheblichem Widerstand der Kreditinstitute rechnen, allerdings bestand aber auch die Möglichkeit, dass sich der Darlehensnehmer und das Kreditinstitut ohne gerichtliche Auseinandersetzung einigen. Dies konnte die vorzeitige Auflösung des Immobiliendarlehens, die Reduzierung einer (bereits gezahlten) Vorfälligkeitsentschädigung oder die Vereinbarung eines günstigeren Zinses sein.

Die entsprechenden Beratungen, die Aufklärung und Unterstützung der Verbraucherzentrale führten oft dazu, dass Verbraucher weitere finanzielle Vorteile erzielten.

Unzulässige Kreditbearbeitungsgebühren – Höchststrichterliche Rechtsprechung sorgt für Nachfrageboom in der Verbraucherberatung

Seit vielen Jahren gab es Streit um die Zulässigkeit von Bearbeitungsentgelten bei Verbraucherdarlehen. Nachdem sich in der Vergangenheit schon einige Gerichte mit dieser Problematik befasst haben, hat der Bundesgerichtshof (BGH) am 13.05.2014 in zwei Urteilen entschieden, dass solche Bearbeitungsentgelte unzulässig sind.

Viele Banken, Sparkassen, aber auch Bausparkassen haben seit Jahren Bearbeitungsentgelte in Höhe bis zu 3 Prozent des Kreditbetrages berechnet und kassiert. Entweder wurde das Kreditbearbeitungsentgelt dem Kreditbetrag aufgeschlagen oder über die Kreditlaufzeit mitfinanziert, wodurch sich der Kreditbetrag entsprechend verteuerte.

Schon seit einiger Zeit, als die überwiegende Mehrheit der Rechtsprechung die Kreditbearbeitungsentgelte für unzulässig erklärte, hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt Verbrauchern geraten, beim entspre-

chenden Kreditinstitut gegen das Kreditbearbeitungsentgelt vorzugehen; bereits damals verweigerten sich einige Banken und Sparkassen zur Rückzahlung entsprechender Entgelte.

Nachdem nun der BGH mit seinen Urteilen vom Mai 2014 klargestellt hat, dass ein Kreditbearbeitungsentgelt, welches die Kreditinstitute mit deren Beratungsaufwand und Prüfung der Kreditwürdigkeit begründeten, unzulässig ist, haben die Verbraucherschützer einen Musterbrief zur Geltendmachung des unzulässigen Kreditbearbeitungsentgeltes zur Verfügung gestellt und Verbraucher zeitnah entsprechend informiert.

Allerdings war nach diesen BGH-Urteilen nicht klar, ob auch Kreditbearbeitungsentgelte, die vor dem 01.01.2011 bezahlt wurden, zurückgefordert werden können oder ob diese Ansprüche bereits verjährt sind. Dazu stand noch eine höchstrichterliche Entscheidung durch den BGH aus. Trotzdem hat die Verbraucherzentrale viele betroffene Verbraucher in den Beratungsgesprächen ermutigt, ihre Ansprüche diesbezüglich geltend zu machen.



Erst mit seinen beiden Urteilen vom 28.10.2014 schaffte der BGH Klarheit bezüglich der Frage der Verjährung bei den unzulässigen Kreditbearbeitungsentgelten. Demnach verjähren laut dieser BGH-Rechtsprechung alle in der Zeit vom 01.01.2005 bis 31.12.2011 gezahlten Kreditbearbeitungsentgelte zum 31.12.2014. Auch Ansprüche auf Erstattung eines im Jahr 2004 gezahlten Kreditbearbeitungsentgeltes waren im Jahr 2014 zum Teil noch nicht verjährt. In diesem Fall war jedoch eine individuelle Einzelfallprüfung erforderlich. ●

Über diese neue Rechtsprechung, die viele Kreditnehmer betraf informierte die Verbraucherzentrale im Rahmen ihrer Presse- und Medienarbeit. Außerdem wurde ein neuer Musterbrief zur Verfügung gestellt, FAQ auf der Homepage eingestellt und entsprechende Beratungen angeboten. Allein der Musterbrief und die Informationen zu diesem Thema auf der Homepage der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wurden mehr als 20.000-mal aufgerufen. Dies zeigt, dass viele Verbraucher von dieser Problematik betroffen sind und diese Angebote gern angenommen werden.

Darüber hinaus beobachteten die Verbraucherschützer die Reaktionen der Kreditinstitute bezüglich der Rückforderungsansprüche von unzulässigen Kreditbearbeitungsentgelten. Dabei wurde festgestellt, dass die Kreditinstitute auf unterschiedlichste Weise reagierten.

Mal wurde das Kreditbearbeitungsentgelt zuzüglich Zinsen erstattet, in anderen Fällen nur das Bearbeitungsentgelt. Auch wurde die Erstattung mit den unterschiedlichsten Begründungen vollumfänglich abgelehnt, zum Teil erfolgte auch keinerlei Reaktion durch das jeweilige Kreditinstitut.

Diese Umstände nahm die Verbraucherzentrale zum Anlass verstärkt auf die BGH-Entscheidungen von Mai und Oktober 2014 sowie den möglichen Eintritt der Verjährung zum 31.12.2014 hinzuweisen.

Neben der verstärkten persönlichen Beratung zu dieser Thematik in den Verbraucherberatungsstellen nahmen auch schriftliche und E-Mail-Anfragen zum Jahresende sprunghaft zu. Nachdem bis zu den BGH-Urteilen vom Oktober 2014 dazu 276 Beratungen stattfanden, stieg bis zum Jahresende die Anzahl der Beratungen auf rund 1.100. Damit wurden allein in den letzten 2 Monaten über 800 Beratungen durchgeführt.

Dabei wurden betroffene Verbraucher insbesondere darauf hingewiesen, welche konkreten Maßnahmen sie einleiten müssten, um die Verjährung ihrer Ansprüche zu hemmen, denn allein ein Schreiben an das Kreditinstitut reichte dafür nicht aus. Zu beobachten dabei war, dass sich viele Verbraucher dann zum Beispiel an eine zuständige Schlichtungsstelle wendeten. Die Verbraucherzentrale unterstützte Verbraucher dabei und zeigte ihnen auf, was alles zu beachten war. Denn nicht immer führt eine vorgenommene Aktivität des Verbrauchers auch dazu, die Verjährung ihrer Ansprüche wirksam zu hemmen. Hier war von Seiten der Verbraucherschützer viel Aufklärungsarbeit zu leisten, da verschiedene Anbieter auf den Eintritt der Verjährung hofften. Insgesamt

war aber zu verzeichnen, dass die Mehrzahl der Betroffenen durch die vielfältige Beratung, Aufklärung und Unterstützung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt das unzulässige Kreditbearbeitungsentgelt zurück erhielten. Dazu trugen auch die vielen Informationen auf der Homepage der Verbraucherzentrale zu dieser Thematik bei.



E-MAIL AN DIE VERBRAUCHERZENTRALE:

Betreff: Kreditbearbeitungsgebühren zurückerstattet

Sehr geehrte Damen und Herren,
ich möchte mich auf diesem Wege bei Ihnen für die exzellenten Hinweise auf Ihrer Internetseite bedanken, welche mir geholfen hatten, die Kreditbearbeitungsgebühren von einem Darlehensvertrag mit der Santander Consumer Bank aus 2012 zurück zu erhalten.

Trotz mehrerer schriftlicher Ablehnungen hat wohl der Ombudsmann der priv. Banken in Berlin den Ausschlag gegeben, dass die Bank nunmehr eingelenkt hatte.

Ich hoffe, dass noch viele Betroffene zu ihrem Recht kommen mit Ihren Hinweisen.

Mit freundlichem Gruß

Magdeburger Volksstimme 03.12.2014

Frist für Rückforderungen von Kreditgebühren läuft ab

Verjährungsfälle mit Mahnung umgehen

Magdeburg (VS) • Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt weist darauf hin, dass zum Jahresende die Verjährungsfristen für die Erstattung von unzulässigen Kreditbearbeitungsgebühren ablaufen. Dies betrifft insbesondere alle in der Zeit von 1. Januar 2005 bis 31. Dezember 2011 gezahlten Bearbeitungsentgelte.

Nach einem Urteil des Bundesgerichtshofes vom 28. Oktober sind Bearbeitungsgebühren für Kredite unzulässig. Die Kunden haben jetzt noch die Möglichkeit, die gezahlten

Beträge einschließlich Zinsen zurückzufordern. Wer von der Bank bereits abgewimmelt wurde, müsse sich sputen. Nur wer bis zum Jahresende aktiv wird, kann die Verjährungsfälle aushebeln. Dazu reiche aber kein einfaches Schreiben mehr an die Bank oder Sparkasse. Die Verjährung bei abgelehnten Forderungen durch die Bank kann nur durch eine Klage bei Gericht, einen gerichtlichen Mahnbescheid oder unter Umständen durch Einschaltung eines Ombudsmannes der Bank gehemmt werden.

Schuldner- und Insolvenzberatung

Die Überschuldung der Verbraucher in der Stadt Halle liegt mit 17,34 Prozent weit über dem gesamtdeutschen Durchschnitt von 9,90 Prozent. Die Stadt Halle nimmt bei der Auflistung der Städte mit der höchsten Schuldnerquote Platz 5 ein. Nur die Städte Bremerhaven (20,41 Prozent), Pirmasens (18,34 Prozent), Offenbach am Main (18,04 Prozent) und Wuppertal (17,77 Prozent) weisen einen höheren Anteil überschuldeter Bürger als die Stadt Halle auf. Die Schuldnerquote ist gegenüber dem Vorjahr nur minimal um 0,23 Prozent gesunken.

Die Vorgänge mit hoher Überschuldungsintensität haben zugenommen, nur die Angelegenheiten mit vorübergehenden Zahlungsstörungen nahmen leicht ab.


Auslöser für die Überschuldung sind in erster Linie Arbeitslosigkeit, Trennung/Scheidung/Tod des Partners, Krankheit, ehemalige Selbstständigkeit, falsches Konsumverhalten in der Person der Schuldner, ausbleibende Lohn- und Gehaltszahlungen sowie geringes Erwerbseinkommen. Die bereits im Vorjahr zu erkennende Tendenz der Überschuldung von Frauen nimmt aufgrund ihres veränderten gesellschaftlichen Status weiter zu. Die alleinerziehenden Frauen sind besonders häufig von Überschuldung betroffen. Die Überschuldungsquote bei den deutschen Frauen beträgt 7,35 Prozent und bei den Männern 12,61 Prozent.

Gegenüber dem Vorjahr ist weiterhin zu beobachten, dass die Gruppe der über 70jährigen Überschuldeten weiterhin ansteigt. Die Altersarmut wächst an. Zudem darf nicht übersehen werden, dass Eltern oft ihre Finanzprobleme an ihre Kinder weitergeben. Das vorgelebte Verhalten der Eltern überträgt sich häufig auf das der Kinder. Eine generationsübergreifende Überschuldung ist erkennbar.

Die Neuerungen, die zum 01.07.2014 für ein verkürztes Verbraucherinsolvenzverfahren in Kraft getreten sind, haben Hoffnungen geschürt, sind aber für die meisten Schuldner nicht erfüllbar. Es stellt schon eine unüberwindbare Hürde dar, 35 Prozent der Gläubigerquote zu begleichen, geschweige denn die Kosten des Verfahrens. Die Nachfrage nach den Beratungsangeboten für die soziale Schuldner- und Insolvenzberatung ist weiterhin hoch. So konnte ab Juni 2014 bis zum Ende des Jahres eine weitere von der Stadt Halle finanzierte Vollzeitstelle

für die soziale Schuldnerberatung eingerichtet werden. Die Wartezeiten konnten verkürzt werden. Die Anzahl der Beratungsfälle belief sich bis zum 31.12.2014 insgesamt auf 1.143 laufende Vorgänge. Die soziale Schuldnerberatung verzeichnete 575 Fälle und bei der Insolvenzberatung betrug die Anzahl 338 Vorgänge. Es wurden zudem 230 Einmalberatungen durchgeführt.

Im Jahre 2014 wurden 178 außergerichtliche Schuldenbereinigungsverfahren nach § 305 InsO gegenüber dem Landesverwaltungsamt abgerechnet. Davon scheiterten die Schuldenbereinigungsverfahren von 148 Vorgängen. Es wurden die entsprechenden Bescheinigungen erteilt. 15 Vorgänge konnten im Vergleichswege abgeschlossen werden. Es mussten jedoch auch 15 Fälle abgebrochen werden, da es an der erforderlichen Mitwirkung der Schuldner fehlte. Auffällig war, auch wenn es nur einen Teil der Rat Suchenden betraf, dass diese bereits ein Insolvenzverfahren durchlaufen hatten und nun wegen erneuter Überschuldung ein Insolvenzantrag gestellt werden sollte.

 Mit der Rechtsänderung zum 01.07.2014 kann 5 Jahre nach rechtskräftiger Versagung einer Restschuldbefreiung zum Beispiel wegen Begehung von Insolvenzstraftaten ein neuer Insolvenzantrag gestellt werden. Bis zum Zeitpunkt der Rechtsänderung belief sich diese Sperrfrist auf zehn Jahre. Eine dieser Sperrfristen verkürzt sich nunmehr auf 3 Jahre, wenn die Schuldner ihre Auskunfts- und Mitwirkungspflichten im Insolvenzverfahren verletzt haben. Diese unterschiedlichen Sachverhalte mussten von den Fachkräften zunächst im Einzelnen genau geprüft werden. ●

Im Rahmen des Beratungsprozesses steht immer häufiger die Existenzsicherung im Vordergrund, bevor mit der konkreten Entschuldungsarbeit der Fachkräfte begonnen werden kann. So werden die Schuldner zunächst zum Sozialamt der Stadt Halle vermittelt, um die drohende Obdachlosigkeit oder die Energiesperre durch ein möglicherweise zu gewährendes Darlehen abzuwenden. Erst wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, kann durch die Fachkräfte die Stabilisierung der finanziellen Situation erfolgen und begonnen werden, einen Plan für die Entschuldung nach den individuellen Möglichkeiten der Schuldner zu erstellen.

Es ist in der Beratung auch immer mehr zu beobachten, dass die Zahl der Schuldner, die Hilfe bei der Bewerk-

stellung ihres täglichen Lebens benötigen steigt. Viele der Schuldner stehen unter der Obhut eines Berufsbetreuers oder werden von einem Betreuungsservice oder einer eingesetzten Familienhilfe unterstützt. Eine besondere Schwierigkeit für diese Schuldner ergibt sich schon daraus, einen Termin in der Beratungsstelle zu vereinbaren bzw. diesen Termin auch wirklich einzuhalten.

Einen besonderen Raum nahmen auch die Beratungen über die Bescheinigungen zum Pfändungsschutzkonto ein. Die Sicherung des Kontoguthabens war hierbei entscheidend. Viele Banken wünschten auch regelmäßig eine Aktualisierung der vorliegenden Bescheinigung. Insgesamt wurden 313 P-Konto-Bescheinigungen erteilt. Betont werden muss an dieser Stelle, dass diese Beratungen neben der sozialen Schuldner- und Insolvenzberatung zusätzlich durchgeführt werden. Eine Finanzierung dieser Beratungen erfolgt bis heute leider nicht. Die Beraterinnen stehen im Rahmen der P-Konto-Beratung allen Rat Suchenden aus der Stadt Halle und aus dem Saalekreis zur Verfügung.

Presseartikel: mz-web.de 06.04.2014

Die Beratungsstelle arbeitet schon seit Jahren und nicht erst im Hinblick auf die Gesetzesänderung zur Familienförderung des Landes Sachsen-Anhalt und zur Neuordnung der Förderung sozialer Beratungsangebote trägerübergreifend mit anderen Beratungsstellen der Ehe-, Familien- und Erziehungsberatungen, der Familienhilfe, der Schwangerschafts- und Schwangerschaftskonfliktberatung sowie der Drogenberatung zusammen. Die Bedürfnisse des Rat Suchenden werden nach seinen Bedürfnissen abgestimmt. Es werden die Probleme betrachtet und von den Fachkräften versucht eine nützliche Lösung für die Klienten in ihrer jeweiligen schwierigen Lebensphase zu finden. Die Fachkräfte bieten den Klienten Wegweiser an, sich selbst aus dieser Lage zu bringen. Die Betrachtung des Einzelfalles und eine gute Vernetzung zu anderen Einrichtungen ist daher von großer Bedeutung und fester Bestandteil der Arbeit in der Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle.

Mitteldeutsche Zeitung

Wirtschaft - 06.04.2014

Insolvenz- und Schuldnerberatung

Jeder Achte Sachsen-Anhalter ist überschuldet



In Sachsen-Anhalt sind so viele Menschen wie sonst in keinem Flächenland verschuldet. (BILD: DPA)

Schulden zu machen, ist heute völlig normal - nur schaffen Tausende es nicht, sie zu tilgen, und geraten immer tiefer in den Strudel. In Sachsen-Anhalt ist allein jeder Achte überschuldet. Berater gibt es überall im Land - die sehen ein wachsendes Problem.

HALLE (SAALE)/DPA. Die Insolvenz- und Schuldnerberatungsstellen in Sachsen-Anhalt können nach eigenen Angaben die Nachfrage kaum noch bewältigen. Das zeigt eine Umfrage der Nachrichtenagentur dpa. In Sachsen-Anhalt ist nach Angaben der Wirtschaftsauskunftei Creditreform jeder Achte überschuldet - das sind rund 250.000 Menschen.

VERBRAUCHERSCHUTZ IM BEREICH LEBENSMITTEL

Die Verbraucherzentrale verfolgt im Rahmen des Projekts „Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung“ schwerpunktmäßig die Ziele: Förderung der Konsumkompetenz von Verbrauchern durch Beratung und Information und Schutz der Verbraucher vor Irreführung, Täuschung und gesundheitlicher Beeinträchtigung.

Das Projekt wird mit Mitteln des Ministeriums für Arbeit und Soziales des Landes Sachsen-Anhalt und des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft gefördert. Im Vordergrund der Arbeit im Projekt stehen Schwerpunktthemen, die problematische Entwicklungen im Lebensmittelmarkt aufgreifen oder aktuelle rechtliche Entwicklungen und ihre Folgen für die Verbraucher beleuchten.

Schwerpunktthemen waren 2014 Lebensmittelverpackungen, gesundheitsbezogene Werbung für Lebensmittel und die Novellierung des Kennzeichnungsrechts. Auch 2014 war es oft wieder ein Spagat zwischen dem Arbeiten an Projektthemen und dem Reagieren auf aktuelle Entwicklungen und Ereignisse.

Schlagzeilen zu Lebensmittelverpackungen

RECHT

Krebsgefahr aus Verpackungen

Unterschätzte Risiken für Handel und Hersteller – 7. Marburger Symposium zum Lebensmittelrecht

Marburg. Die Belastung von Lebensmitteln durch möglicherweise gesundheitsgefährdende Stoffe aus Verpackungen war Thema des 7. Marburger Symposiums zum Lebensmittelrecht.

schluss belasteter Altpapiere aus dem Recycling, verbesserte Reinigung, die Verwendung von Frischfasererzeugnissen und modernen Druckfarben bis hin zum Verzicht auf Kartonverpackungen.

Die empfohlene Verwendung von Innenbeuteln und Beschichtungen als sichere Barriere gegen Kontaminatio-

tierte Sorgfalt schütze immerhin vor strafrechtlichen Konsequenzen, gegen Schadenersatzforderungen des Handels helfe sie wenig.

Hersteller und Handel könnten unmöglich die Verantwortung für die gesamte Beschaffungskette übernehmen, betonte Hahn. Er hält Spezifikationen

Kleber-Rückstände in folienverpackter Ware

Dänisches Labor findet aromatische Amine – Ergebnisse wegen Verfahrensmängeln zweifelhaft – PET-Flaschen nicht betroffen

Frankfurt, 6. September. Mitte August berichtete die dänische Presse von Untersuchungen, bei denen hohe Übergänge von aromatischen Aminen aus den Klebern von Verbundfolien in die darin verpackten Lebensmittel festgestellt wurden. Doch eine abschließende

dem Zusammenfügen der Folien nicht genügend Zeit zum Aushärten bekommt und die Folien zu früh weiterverarbeitet werden. Durch Migration gelangen die Stoffe dann in die verpackten Lebensmittel. In Verbundfolien werden zumeist Fleisch, Fisch, Wurst

Die Analysefehler bedeuten zwar keine Entwarnung, relativieren jedoch die erhobenen Anschuldigungen soweit, dass die zuständigen Ministerien für Verbraucherschutz zunächst keinen Handlungsbedarf sehen. So sieht das auch Ansgar van Halteren, Hauptgeschäftsführer

Ressorts Industrieklebstoffe der Henkel Gruppe, dem größten deutschen Hersteller von Laminatklebstoffen, weist darauf hin, dass die Folienkaschierer hierzulande regelmäßig von Seiten der Industrie im Umgang mit diesen Substanzen geschult werden und sich ihrer Produktkontaminati-

„Lebensmittelverpackungen – gesundheitlicher Verbraucherschutz gewährleistet?“

Im Rahmen einer bundesweiten Gemeinschaftsaktion hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zusammen mit vier weiteren Verbraucherzentralen die Thematik Verbraucherschutz bei Lebensmittelverpackungen bearbeitet und die Ergebnisse und Materialien den Verbraucherzentralen zur Verfügung gestellt.

Fragen zu Lebensmittelverpackungen werden immer häufiger an die Verbraucherzentralen herangetragen, nicht zuletzt wegen der zunehmenden Medienpräsenz des Themas. Mit der Gemeinschaftsaktion sollte zum einen eine Informationslücke geschlossen, aber auch zur Reduzierung von Problemen beigetragen werden. Zunächst wurden Problemschwerpunkte identifiziert und bearbeitet (Fachgespräche mit Vertretern der Lebensmittelüberwachung und der Uni Hannover zu Lebensmittelverpackungen, Recherchen, Marktcheck). Die Ergebnisse wurden in Maßnahmen und Materialien zur Verbraucherinformation umgesetzt und Forderungen an Gesetzgeber, Hersteller und Überwachung formuliert.

Probleme bereiten sowohl nicht akzeptable Stoffübergänge auf Lebensmittel als auch Kennzeichnungsmängel. Experten schätzen, dass die Belastung von Lebensmitteln durch migrationsfähige Verpackungsbestandteile 100-mal höher ist als die durch Pestizide und Kontaminanten. Neben herstellungsbedingten Ursachen kann die falsche Handhabung durch den Abpacker oder den Endverbraucher Probleme machen.

Prostatakarzinom aus der Plastikflasche?

Patienten weisen hohe Bisphenol-A-Spiegel auf

Aus der Fachliteratur

CINCINNATI – Das in vielen Plastikprodukten enthaltene Bisphenol A spielt möglicherweise auch beim Prostatakarzinom eine Rolle. Betroffene zeigten in einer Studie erhöhte Spiegel.

Auf der Suche nach einem möglichen Zusammenhang zwischen Bisphenol A (BPA) und Prostatakrebs untersuchten amerikanische Wissenschaftler Urinproben von 60 urologischen Patienten, darunter 27 mit dem Karzinom. Dabei wiesen die Probanden mit Vorsteherdrüsenkrebs wesentlich höhere Bisphenol-A-Spiegel auf als Pati-

enten mit anderen Diagnosen – 5,74 µg/g vs. 1,43 µg/g. Noch deutlicher war die Differenz mit 8,08 vs. 0,90 µg/g bei Männern, die vor dem 65. Lebensjahr erkrankt waren. Hier erreichte die Assoziation auch das Signifikanzniveau, während sie dieses in der Gesamtgruppe wegen der geringen Fallzahl verfehlte.

Experimente mit Prostatazellen ergaben eine verstärkte Zentrosomen-Amplifikation. Diese trägt maßgeblich zu chromosomalen Mutationen in Tumoren bei, BPA beeinflusst also evtl. die Progression des Prostatakarzinoms. *rft*

Shuk-mei Ho et al., PLoS One 2014; doi:10.1371/journal.pone.0206333

Im Fokus der Verbraucherzentralen standen zunächst Kunststoffverpackungen. Kunststoffe werden für das Verpacken von Lebensmitteln am häufigsten verwendet. Allein in Deutschland wurden 2013 knapp 4,3 Millionen Tonnen Verpackungsmaterial aus Kunststoff produziert. Doch immer wieder geraten sie in die Kritik, weil unerwünschte und gesundheitsschädliche Stoffe daraus in Lebensmittel übergehen. Lebensmittel-Bedarfsgegenstände aus Kunststoff müssen seit 2008 innerhalb der Herstellungs- und Handelskette von einer Konformitätserklärung begleitet sein. Damit soll sichergestellt werden, dass Informationen über Risiken, die vom Produkt ausgehen können, weitergegeben werden (Eignung für bestimmte Lebensmittel, Angaben zu Anwendungsbedingungen etc.). Zur Konformitätsarbeit gehören u. a. umfangreiche Recherchen bei Vorlieferanten und Migrationsuntersuchungen an der fertigen Lebensmittelverpackung.

Konformitätserklärungen für Kunststoffe mangelhaft

Was die Anbieter unternehmen, um den Anforderungen gerecht zu werden, wollten die Verbraucherzentralen durch eine Befragung ermitteln. Sie kauften 25 kunststoffverpackte Lebensmittel aus den Produktgruppen Fertigprodukte für die Mikrowelle, Fertigsuppen, Kochbeutelreis, Lebensmittel im Standbeutel und wiederverschließbare Käseverpackungen und baten die Produzenten um Auskunft zu den Verpackungsmaterialien und um die Vorlage der Konformitätserklärungen. Mit 96 Prozent war die Rücklaufquote zwar sehr hoch, allerdings begnügte sich jeder dritte Hersteller mit allgemeinen Floskeln wie „höchste Qualitätsansprüche“ oder „Einhaltung gesetzlicher Standards“, die meisten anderen waren nur minimal auskunftsfreudiger und nur drei legten eine Konformitätserklärung vor.

Eine zweite Befragung richtete sich an Lebensmittelhändler. Hier ging es um die an den Frischetheken zur Verpackung von Fleisch oder Käse verwendeten Kunststofffolien. Für Käse sind PVC-Folien mit gesundheitsschädlichen Weichmachern tabu, da die im Käse enthaltenen Fette wie Lösungsmittel wirken und die Chemikalien aus den Kunststoffen in den Käse übergehen können. Für Frischfleisch sind die Anforderungen weniger streng. Da es hier häufig zu Fehlverwendung/Verwechslungen kommt, wurden bundesweit 20 Händler angeschrieben und um Auskunft gebeten, wie sie das verhindern. Nicht einmal jeder zweite Markt antwortete und nur bei jeder zweiten Rückmeldung wurde eine Konformitätserklärung vorgelegt.

Die Auswertung der insgesamt acht vorgelegten Konformitätserklärungen bestätigte die Kontrollergebnisse der Überwachungsbehörden, bei denen die rechtlich einwandfreie Konformitätserklärung eher die Ausnahme ist. In keiner einzigen Erklärung wurden alle Pflichtangaben gemacht. Hinweise für die sichere und sachgemäße Verwendung sind aber unerlässlich, um die immer wieder im Rahmen der amtlichen Überwachung gefundenen unkontrollierten Stoffübergänge und damit Risiken für die Gesundheit zu verhindern.

Ein weiteres Problemfeld ist die Fehlverwendung von Lebensmittelverpackungen im Haushalt. So findet man beispielsweise die vorgeschriebene Kennzeichnung zur sicheren und sachgemäßen Verwendung bei Alu-Folien mitunter nur im Kleingedruckten auf der Rückseite der Verpackung. Gänzlich irreführend sind Aussagen, dass an Lebensmittel abgegebene Aluminiumbestandteile nicht gesundheitsschädlich wären. Und zur Krönung des Ganzen werden auf den Verpackungen nicht geeignete saure Lebensmittel abgebildet. Diese Problematik haben die Verbraucherzentralen im Rahmen ihrer Stellungnahme beim Bundesinstitut für Risikobewertung

Presseartikel zu Bierdosen-Grillhähnchen 23. 07. 2014

Mitteldeutsche Zeitung

Giftstoffe im Fleisch

Panorama - 23.07.2014

Verbraucherzentrale warnt vor Bierdosen-Grillhähnchen



Bei der Zubereitung des "besoffenen Hähnchens" können ungesunde Stoffe ins Fleisch gelangen. (BILD: THOMAS SCHULT)

Das Bierdosen-Hähnchen ist in diesem Jahr bei vielen Hobby-Grillern sehr beliebt. Dabei wird das Huhn über eine geöffnete Bierdose gestülpt und in den Kugelgrill gelegt. Verbraucherschützer warnen jedoch vor dieser Zubereitungsmethode.

HALLE (SAALE). Hähnchen auf einer Bierdose zu grillen ist in dieser Saison sehr in Mode gekommen. In Kochsendungen und Internetforen vielfach empfohlen, findet diese Methode beim privaten Grillen viele Nachahmer. Jetzt warnt die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt vor dieser Art der Zubereitung, bei der ein ganzes, gewürztes Huhn mit der hinteren Körperöffnung über eine geöffnete Bierdose gestülpt und in den Kugelgrill oder Backofen gestellt wird.

(BfR) Forum Verbraucherschutz „Aluminium im Alltag- ein gesundheitliches Risiko?“ angesprochen. Ein weiteres Beispiel: Bei der in Kochsendungen und Internetforen vielfach empfohlenen Methode Hähnchen auf einer Bierdose zu grillen können sich durch die Mixtur aus hohen Grill-Temperaturen, Fett und Alkoholdämpfen gesundheitsschädliche Stoffe aus Dosenlack und Druckfarben lösen und in das Lebensmittel gelangen. Die bedruckte Außenseite der Dosen kommt hierbei direkt mit dem Lebensmittel in Berührung. Die Verbraucherzentrale hat auf diese Problematik u.a. mit der Pressemitteilung „Bedenkliche Würste aus Lacken und Farben – Verbraucherzentrale warnt vor Bierdosen-Grillhähnchen“ aufmerksam gemacht.

@ Für die Verbraucherinformation wurden eine Reihe von Materialien und Medien erstellt, Pressemeldungen herausgegeben und ein neuer Themenblock zu Lebensmittelverpackungen für den Internetauftritt der Verbraucherzentralen erstellt. ●

Zur Qualitätssicherung der Beratung wurden Fortbildungsveranstaltungen sowohl im Rahmen des bundesweiten Fortbildungsprogramms der Verbraucherzentralen als auch intern mit einem Experten des Landesamt für Verbraucherschutz Sachsen-Anhalt durchgeführt.

Videofilm „Gut verpackt – alles sicher?“



Flyer „Lebensmittelverpackungen aus Kunststoff – Schön verpackt, um welchen Preis?“



„Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen – wirklich gesünder?“

Im Rahmen einer bundesweiten Gemeinschaftsaktion der Verbraucherzentralen zum Thema Gesundheitswerbung bei Lebensmitteln hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in einem Marktcheck die spezielle Produktgruppe der Nahrungsergänzungsmittel bearbeitet.

2006 verabschiedete der europäische Gesetzgeber die so genannte Health-Claims-Verordnung (HCVO) mit dem Ziel, für Verbraucher bei der Werbung mit nährwert- und gesundheitsbezogenen Angaben ein hohes Schutzniveau zu gewährleisten und ihnen die Wahl durch eine angemessene Kennzeichnung zu erleichtern. Gesundheitsbezogene Angaben (Health Claims) in Werbung und Kennzeichnung von Lebensmitteln sollten nur dann erlaubt sein, wenn sie geprüft und zugelassen sind.

Grund war eine Vielzahl von Angaben, die bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln und der Werbung hierfür gemacht wurden und sich auf Stoffe bezogen, deren positive Wirkung nicht nachgewiesen wurde. Die Werbeaussagen sollten nur für solche Lebensmittel verwendet werden, die einem bestimmten Nährwertprofil entsprechen, d. h. dass zum Beispiel Nährstoffe wie Fett, gesättigte Fettsäuren, Trans-Fettsäuren, Salz/Natrium und Zucker, deren übermäßige Aufnahme im Rahmen der Gesamternährung nicht empfohlen wird, bestimmte Mengenteile nicht überschreiten. Diese Nährwertprofile sollten bis Januar 2009 vorliegen, sie fehlen bis heute. Und erst im Mai 2012 wurde die erste Liste mit allgemein erlaubten gesundheitsbezogenen Aussagen veröffentlicht.

Darüber hinaus gibt es spezielle Claims, die sich auf die Entwicklung und Gesundheit von Kindern sowie auf die Reduzierung eines Krankheitsrisikos beziehen. Die bisher zugelassenen Claims beziehen sich in erster Linie auf die Wirkung von Vitaminen und Mineralstoffen auf normale Körperfunktionen. Neben erlaubten Werbeaussagen wurden Verwendungsbedingungen wie beispielsweise Mindestmengen festgelegt. Höchstmengen, die die Sicherheit gewährleisten, fehlen bis heute. Zum Großteil der so genannten sonstigen Stoffe und hier insbesondere zu den Pflanzenstoffen, die eine Vielzahl der Produkte am Markt betreffen, wurden bisher keine Regelungen getroffen, weder welche überhaupt zugesetzt werden dürfen, noch in welchen Mengen und mit welchen Werbeaussagen. Einige

wenige Wirkaussagen, wie zum Beispiel zu Glucosamin oder Cranberry wurden von der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) bereits bewertet und sind gescheitert.



Und selbst die wenigen konkreten Regelungen werden scheinbar gezielt umschifft, wie der bundesweite Marktcheck der Verbraucherzentralen zeigt, in dem von März bis April 2014 insgesamt 46 Lebensmittel auf die Zulässigkeit und den potentiellen Nutzen ihrer Gesundheitswerbung geprüft wurden. ●

Ergebnis: Bei zwei Drittel von ihnen gab es Beanstandungen. So wurden zugelassene Claims als Deckmantel für abgelehnte Wirkversprechen genutzt. Für den Nutzen von Glucosamin und Chondroitin für die Gelenkgesundheit gibt es keine wissenschaftlichen Beweise. Entsprechende Werbeaussagen sind verboten. Deshalb wurde solchen Präparaten Vitamin C zugesetzt, weil

Flyer „Werbung mit Gesundheitsversprechen“



hierfür viele Aussagen zugelassen wurden, wie zum Beispiel „Vitamin C trägt zu einer normalen Kollagenbildung/Knorpel- und Knochenfunktion bei“. Glucosamin und Chondroitin sind weiterhin im Produkt enthalten und durch geschickte Gestaltung von bildlichen und verbalen Elementen wird dem Verbraucher suggeriert, dass sich auch diese Stoffe günstig auf die Gelenkgesundheit auswirken.

Dabei wird ein weiteres Problem der HCVO deutlich. Da die Bevölkerung in Deutschland im Allgemeinen mit Vitamin C gut versorgt ist, ist ein zusätzlicher Nutzen durch eine Supplementierung zur Verbesserung der Gelenkgesundheit nicht zu erwarten.

43 Prozent der Produkte wiesen Claims auf, die aus Sicht der Verbraucherzentralen nicht zugelassen sind. So wurden probiotische Keime für ein gesundes Wachstum ausgelobt, obwohl es keinen erlaubten Claim gibt. Außerdem ist es gängige Praxis, dass der Wortlaut von Aussagen, die nach der HCVO ausdrücklich erlaubt sind, für Werbezwecke verstärkt wird (46 Prozent). Lebensmittel, die nach der Bewertung der EFSA eigent-

lich nur einen „Beitrag für eine normale Herzfunktion“ leisten können, sorgen dann plötzlich „für ein gesundes Herz-Kreislaufsystem“. Eine Umformulierung, die das Gebot, nur inhaltsgleiche Aussagen zu nutzen sicherlich nicht erfüllt.

Da Nährwertprofile fehlen, wird mit Vitamin- und Mineralstoffbeimischungen so manchem Lebensmittel zu Unrecht ein gesundes Image verpasst. So beispielsweise einem Kindermüsli, das zu einem Viertel aus Zucker bestand. Generell schnitten die Kinderlebensmittel besonders schlecht ab. 75 Prozent tragen aus Sicht der Verbraucherzentralen übertriebene oder falsche Gesundheitsversprechen auf dem Etikett.

Positive EFSA-Gutachten führen dazu, dass Produkte mit Nährstoffen angereichert werden, um einen zugelassenen Claim nutzen zu können. Wenn in allen möglichen Produkten dieselben Nährstoffe zugesetzt werden, kann es so leicht zu einer Überversorgung kommen. Die Anreicherungspraxis von Kinderlebensmitteln mit Eisen ist ein Beispiel dafür. Besonders fragwürdig ist auch der von der

Serie Flyer zu Lebensmitteln im Gesundheitsmarkt



EU zugelassene Gesundheits-Claim zu Fructose. Die EFSA dazu: „Während es nicht Aufgabe der EFSA war, mögliche Risiken im Zusammenhang mit dem Verzehr von Fructose zu bewerten(!), enthielt das Gutachten dennoch einen Warnhinweis bezüglich möglicher Nebenwirkungen, die mit einem hohen Konsum von Fructose einhergehen können“. Das Gremium erklärte, dass „eine hohe Aufnahme von Fructose zu metabolischen Komplikationen wie Dyslipidämie, Insulinresistenz und stärkerer viszeralen Adipositas führen kann“. Dennoch wurde der Claim zugelassen, der fragwürdige Zusatz von Fructose in Softdrinks und allen möglichen Lebensmitteln gefördert.

Die Reihe lässt sich fortsetzen. So bestehen am gesundheitlichen Nutzen von Lebensmitteln mit Phytosterinzusatz ernsthafte Zweifel. Ärztegesellschaften und Lebensmittelsicherheitsbehörden fordern eine Neubewertung.

Der Zweck der Verordnung, Verbraucher vor unsinnigen Werbeversprechen zu schützen wird zunehmend in das Gegenteil verkehrt. Die Verordnung kann sogar dazu führen, dass die Gesundheit der Verbraucher gefährdet wird. Gesundheitswerbung hilft den Verbrauchern nicht, sich ausgewogener zu ernähren.



Zur Verbraucheraufklärung wurden eine Reihe von Informations- und Aufklärungsmaterialien sowie Internetbeiträge zum Thema erstellt und die Ergebnisse der Untersuchung in einer Pressekonferenz sowie am Gemeinschaftsstand der Verbraucherzentralen zur Internationalen Grünen Woche in Berlin vorgestellt. ●

Die von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt herausgegebenen Flyer „Cholesterinsenker aus dem Supermarkt – Ernste Zweifel am gesundheitlichen Nutzen“, „Wirklich alles gesünder? – Werbeaussagen zum Nährwert richtig deuten“, „Appetit auf Pillen? – Nutzen und Risiken von Nahrungsergänzungsmitteln“, „Das Geschäft mit der Gesundheit – Verkauf von Nahrungsergänzungsmitteln über Internet und Katalog, bei Kaffeefahrten oder beim Arzt“ und „Hilfe in den Wechseljahren? – Auf Nahrungsergänzungsmitteln mit Soja- und Rotklee-Isoflavonen besser verzichten“ wurden aktualisiert und für die Arbeit der Verbraucherzentralen nachproduziert.

Lebensmittelkennzeichnung – die neue Inforverordnung tritt 2014 in Kraft



Die Kennzeichnung von Lebensmitteln ist durch EU-Recht vorgegeben, so dass einheitliche Maßstäbe in allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union gelten. Seit dem 13.12.2014 kommt die neue EU-Verordnung Nr. 1169/2011 zur Anwendung, die das Kennzeichnungsrecht modernisieren soll und bisherige Rechtsbereiche zusammenfasst. ●

Die Lebensmittelinformationsverordnung schafft bei der Herkunft von Lebensmitteln, Allergenen oder Imitaten mehr Klarheit und insbesondere die Regelungen zum Fernabsatz waren überfällig.

Allerdings wurde die Chance verpasst, neue Wege in der Lebensmittelinformation zu beschreiten und beispielsweise für die Kaufentscheidung relevante Informationen auf der Hauptschaueite zu platzieren. Statt einer Diskussion darüber, welche Informationen am Point of Sale tatsächlich relevant sind und wie ein modernes Informationssystem für Lebensmittel angelegt und gestaltet werden soll, wurden lediglich Pflichtangaben ergänzt.

Die 14 häufigsten allergen wirkenden Stoffe, wie Milcheiweiß oder Nüsse müssen künftig in der Zutatenliste verpackter Lebensmittel besonders hervorgehoben werden. Auch bei loser Ware etwa in Bäckereien oder Restaurants muss über Allergene informiert werden. Die nationale Regelung zur Allergen Kennzeichnung loser Ware wurde durch die Verbraucherzentralen mit einer Stellungnahme kommentiert, um zu einer möglichst verbraucherfreundlichen Lösung zu kommen. Erstmals gibt es eine konkrete Mindestschriftgröße für die Pflichtangaben auf den Etiketten. Mit 1,2 Millimetern ist diese aber nach wie vor zu klein. Bei Imitaten wie „Analogkäse“ muss künftig in unmittelbarer Nähe zum Produktnamen angegeben werden, welcher Ersatzstoff verwendet wurde. Für verpackte Lebensmittel, die per Fernabsatz, also telefonisch, im Internet oder Versandhandel verkauft werden, gelten seit 13. Dezember erweiterte Informationspflichten. Die Pflichtangaben müssen, bis auf das Mindesthaltbarkeits- und Verbrauchsdatum, bereits vor Abschluss des Kaufvertrags

zur Verfügung stehen. Wenn die Aufmachung eines Produkts eine Irreführung über die tatsächliche Herkunft möglich macht, müssen Ursprungsland und Herkunfts-ort angegeben werden.

Ab 1. April 2015 ist bei verpacktem, frischem und auch tiefgefrorenem Schweine-, Schaf-, Ziegen- und Geflü-gelfleisch eine Herkunftsangabe Pflicht. Nährwertanga-ben zum Brennwert, zu den Mengen an Fett, gesättigten Fettsäuren, Kohlenhydraten, Zucker, Eiweiß und Salz sind erst ab 12. Dezember 2016 verpflichtend. Hersteller, die Nährstoffe bereits vor dem Stichtag freiwillig kenn-zeichnen oder wegen nährwert- oder gesundheitsbezo-gener Werbeaussagen schon vorher angeben müssen, haben die neuen Vorgaben schon seit Dezember 2014 zu beachten. Die Bezeichnung des Lebensmittels, die es den Verbrauchern ermöglicht auf den ersten Blick zu er-kennen, um welche Art Lebensmittel es sich überhaupt handelt muss nach wie vor nicht auf dem Hauptsicht-feld der Verpackung stehen. Dort kann man auch weiter Phantasienamen finden, während sich die Bezeichnung im Kleingedruckten auf der Rückseite versteckt.

Lebensmittelkennzeichnung war das gefragteste The-ma bei Vortragsveranstaltungen durch die Verbrau-cherzentrale (n= 23). Sowohl Multiplikatoren als auch Verbraucher – von Schülern bis hin zu Senioren – wa-ren an den Neuregelungen interessiert. Bei Veranstal-tungen im Rahmen des Tags der Regionen konnten sich die Besucher zur Thematik Herkunfts- und Regional-kennzeichnung anhand einer Produktausstellung bei den Fachberatern informieren. Dabei wurde auch das neu eingeführte „Regionalfenster“ vorgestellt, das al-lerdings in Sachsen-Anhalt bisher wenig zu finden ist. Auf irreführende Herkunftsangaben wurde außerdem mit einer Pressemitteilung aufmerksam gemacht.

Internetseite <http://www.vzsa.de/ernaehrungskompetenz>

IN FORM-Projekt „Mehr Ernährungskompetenzen im Sport – Ernährungs- und Verbraucherbildung für Übungsleiter und Trainer“

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt entwickel-te zusammen mit sieben weiteren Verbraucherzent-ralen im Rahmen des Projekts ein Bildungspaket für Übungsleiter und Trainer im Breitensport. Es soll in Kooperation mit den Sportbünden und Sportver-bänden des Deutschen Olympischen Sportbundes (DOSB) in die Aus- und Weiterbildung eingegliedert werden und für Interessierte gut zugänglich sein. Das Projekt hatte eine Laufzeit vom 01.05.2012 bis zum 31.12.2014.

Das Bildungspaket besteht zum einen aus Seminar-modulen. Zum anderen wurde ein E-Learning-Paket aufgebaut, das an bestehende Internetangebote der Landessportbünde andocken soll. Alle Bausteine des Bildungspaketes wurden praxisnah und handlungs-orientiert aufbereitet. Im November 2013 stellte die Verbraucherzentrale den Prototyp der Seminarmodule beim Landessportbund Sachsen-Anhalt vor, Einsatzmöglichkeiten wurden besprochen und erste Testeinsätze bei Fortbildungsveranstaltungen des Lan-dessportbundes in Schierke durchgeführt. Die Testein-sätze wurden in 2014 fortgesetzt und abgeschlos-sen. Danach wurden die Ergebnisse ausgewertet und Schlussfolgerungen aus den Testeinsätzen formuliert und der Arbeitsgruppe zur Verfügung gestellt. In der Folge hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in der Arbeitsgruppe intensiv an der Überarbeitung der Materialien mitgearbeitet.

@ Das Projektpaket ist auf der Internetseite der Verbraucherzentrale zu finden. ●



Insbesondere für die Module, in denen Fachthemen des Verbraucherschutzes behandelt werden, zum Beispiel Sportlerprodukte, Nahrungsergänzungsmittel, Werbung und Lebensmittelkennzeichnung werden durch Fachkräfte der Verbraucherzentrale künftig Multiplikatorenschulungen angeboten.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat schon mehrfach auf die Problematik des Internethandels mit Produkten, die als Nahrungsergänzungsmittel oder „Supplements“ vermarktet werden, hingewiesen. In den vergangenen Jahren ist der Markt an solchen Produkten für den Breitensport und Lifestyle-Bereich, beispielsweise zur Steigerung der Leistungsfähigkeit oder zur Gewichtsreduktion, stark gewachsen. In den als Nahrungsergänzungsmittel angebotenen Produkten werden Stoffe eingesetzt, bei denen es sich häufig um zulassungspflichtige Arzneistoffe, nicht mehr zugelassene Arzneistoffe oder sonstige pharmakologisch wirksame Stoffe mit hohem Nebenwirkungspotential handelt. Verbraucher, die eine Gewichtsreduktion oder einen Muskelaufbau anstreben sind hier ebenso gefährdet wie Leistungssportler, die zusätzlich einen Verstoß gegen Dopingvorschriften riskieren. Diese Thematik wurde für die Verbraucherinformation recherchiert und aufbereitet. So wurde u. a. beim Gesundheitstag des Ministeriums für Inneres und Sport an einem Infostand zu dieser Thematik beraten.

IN FORM-Projekt „Fit im Alter – Gesund essen, besser leben“

Die „Fit-im-Alter“-Kurse wurden auch im Jahr 2014 durch die Senioren wieder gern besucht.

In Sachsen-Anhalt wurden 12 Kurse bei Gruppen der Volkssolidarität, des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes, des DRK, von Selbsthilfegruppen sowie Seniorenvereinen durchgeführt.

Die Senioren bekamen Tipps zur Lebensmittelauswahl und erfuhren Wissenswertes über die Kennzeichnung von Lebensmitteln und Etikettenschwindel. In den Kursen wird außerdem immer wieder das Thema Nahrungsergänzungsmittel angesprochen und deren Werbeaussagen und Vertriebsmethoden hinterfragt. Per Katalog oder Telefonwerbung insbesondere an Senioren gerichtete dubiose Werbeangebote wurden kritisch diskutiert. Viele Senioren haben ein verstärktes Interesse daran, anbieterunabhängige und wissenschaftlich fundierte Informationen zu konkreten Produkten zu erhalten.

IN FORM-Projekt „Ess-Kult-Tour: Entdecke die Welt der Lebensmittel!“

Das zentrale Ziel des Projekts „Ess-Kult-Tour: Entdecke die Welt der Lebensmittel!“ ist die Stärkung von Konsumkompetenzen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Lebensmittelbereich. Das interaktive Lernen motiviert die Schüler ihr Einkaufs- und Essverhalten zu reflektieren. Sie erfahren Wissenswertes zu Lebensmittelkennzeichnung, Zusatzstoffen, Nährstoffbedarf und Werbestrategien. Mit einem Ökobilanzrechner wird außerdem ermittelt, wie hoch die Klimabelastung von Lebensmitteln vom Acker bis zum Teller ist.

Insgesamt 11 Veranstaltungen der „Ess-Kult-Tour“ wurden in Sekundar- und Förderschulen sowie in Berufsbildungszentren und bei der Ländlichen Erwachsenenbildung angeboten.

Presseartikel: *Ginkgo-Abo per Telefon, Gute Pillen – Schlechte Pillen 2/2014*

www.gp-sp.de GPSP 2/2014

Warnung vor Abzocke: Ginkgo-Abo per Telefon

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt warnt vor Telefonaten, bei denen Ginkgo-Präparate als Wundermittel angeboten werden und bei denen – ohne dass der angerufene Verbraucher es merkt – mit der ersten Probepackung ein regelmäßiger Liefervertrag zustande kommt – ein Abo mit Mindestlaufzeit.⁵ Der Anbieter „Garten Gethsemane Ltd.“ mit Sitz in Jerusalem macht offenbar nicht ausreichend deutlich, dass kostspielige Lieferungen bestellt werden. Die Verbraucherzentrale rät daher, genau darauf zu achten, worauf man sich beim Telefongespräch einlässt und empfiehlt „mit Zusendung der Probelieferung sofort, möglichst nachweisbar dem angeblichen Vertragsschluss zu widersprechen und hilfsweise zu widerrufen“.

Bewährte Projekte aus den Vorjahren weiter stark nachgefragt

Das Projekt „Mach-Bar-Tour – Trendgetränke, was ist drin, was ist dran?“ richtet sich an Schüler der 7. bis 10. Klassen. Thematisiert werden Werbeversprechen, Inhaltsstoffe und Umweltaspekte von Trendgetränken wie Energy-Drinks oder isotonischen Sportlerdrinks. Insgesamt 8 Projektstage wurden zu diesem Thema landesweit durchgeführt.

Der Workshop der Verbraucherzentrale „Schokologie – immer fair bleiben – auch beim Naschen“ beschäftigt sich mit den Prinzipien des fairen Handels. In 22 Veranstaltungen setzten sich Schüler der 5. bis 7. Klassen mit dieser Thematik auseinander.

„Sinnesparcours – Knackig, duftig, bunt – Erlebniswelt Essen“: Der Parcours der Sinne bietet Schülern die Möglichkeit, an fünf Sinnesstationen Lebensmittel zu erleben und hierbei das Zusammenspiel der Sinne zu erkennen. An den Tischen, passend zu den fünf Sinnen „Sehen“, „Hören“, „Riechen“, „Schmecken“ und „Tasten“ erfahren sie bei entsprechenden Tests durch eigenes Ausprobieren, dass zum Beispiel die Nase für den Geschmack benötigt wird, dass man Essen auch hören und durch „Begreifen“ Lebensmittel erkennen kann. An Beispielen wird gezeigt, wie im Supermarkt mit den Sinnen der Kunden gearbeitet wird. Der Sinnesparcours kam 24-mal in Schulen und dreimal u. a. bei Schulungsveranstaltungen der Sportjugend Sachsen-Anhalt zum Einsatz.

Die Ausstellung „Klimaschutz beim Essen und Einkaufen“ zeigt sehr anschaulich, was Produktionsverfahren, Lebensmitteltransporte und Ernährungsweisen mit dem Klimaschutz zu tun haben. Sie wurde 2014 wieder bei zahlreichen Veranstaltungen eingesetzt. Im Rahmen der Woche der Nachhaltigkeit an der Martin-Luther-Universität Halle, zum Umwelttag der Stadt Halle, beim Stadtteilstfest in Magdeburg und zum 2. Klimadialog der Friedrich-Ebert-Stiftung waren die Fachberaterinnen der Verbraucherzentrale mit der Ausstellung vertreten. Weiter kam die Ausstellung beim Bio-Abendmarkt und der Tour per Pedales in Halle, beim Bauernmarkt in Wittenberg und bei der Abschlusskonferenz zum Klimakonzept der Stadt Wernigerode zum Einsatz.

Die Arbeit im Projekt in Zahlen

Der Schwerpunkt der Arbeit in diesem Projekt liegt in der aktiven Verbraucherinformation sowie in der Vertretung der Verbraucherinteressen. Die Verbraucherzentrale setzt sich für eine verbraucherfreundliche Gesetzgebung bei Lebensmitteln ein und geht mit juristischen Mitteln gegen fragwürdige Werbung vor. Sie arbeitet in diversen Gremien auf Bundes- und Landesebene und hat auch 2014 zu aktuellen Fragen Stellung genommen. Zur Revision der EU-Öko-Verordnung, zur Gentechnikzeichnung, zur Allergenkennzeichnung loser Ware oder zu fragwürdigen Diätangeboten wurden Verbraucherpositionen vertreten.

Bildungsveranstaltungen

65 Vorträge zu aktuellen Themen wurden 2014 für Verbraucher und Multiplikatoren, bei Berufsschülern, bei Senioren und in Selbsthilfegruppen gehalten. Multiplikatorenschulungen fanden beispielsweise für Heimleiter am Institut für Weiterbildung in der Krankenpflege, im Beruflichen Bildungs- und Rehabilitationszentrum Hettstedt, für Übungsleiter und Trainer beim Landessportbund Sachsen-Anhalt oder bei FÖJ-Betreuern in Halberstadt statt. Nachgefragt waren vor allem die Themen Lebensmittelkennzeichnung, Werbung und Wirklichkeit und Lebensmittel im Gesundheitsmarkt.

Darüber hinaus wurden 92 Bildungsveranstaltungen in Kitas, Schulen, Hochschulen und in Senioreneinrichtungen durchgeführt. Aufgrund der großen Nachfrage von Schulen und Institutionen wurden erfolgreiche Projekte aus den Vorjahren wie die „Mach-Bar-Tour“, der „Sinnesparcours“, die „Schokologie“ und das Projekt „Werbung und Wirklichkeit“ mit Mitteln des Landes fortgeführt. Im Rahmen von IN FORM-Projekten des Bundes wurden weiter Seminare in Senioreneinrichtungen angeboten und die Projekte „Mehr Ernährungskompetenzen im Sport – Ernährungs- und Verbraucherbildung für Übungsleiter und Trainer“, „Ess-Kult-Tour: Spielerisch durch die Welt der Lebensmittel“ und „Kita Kids IN FORM – Gut essen in der Kita“ fortgeführt.

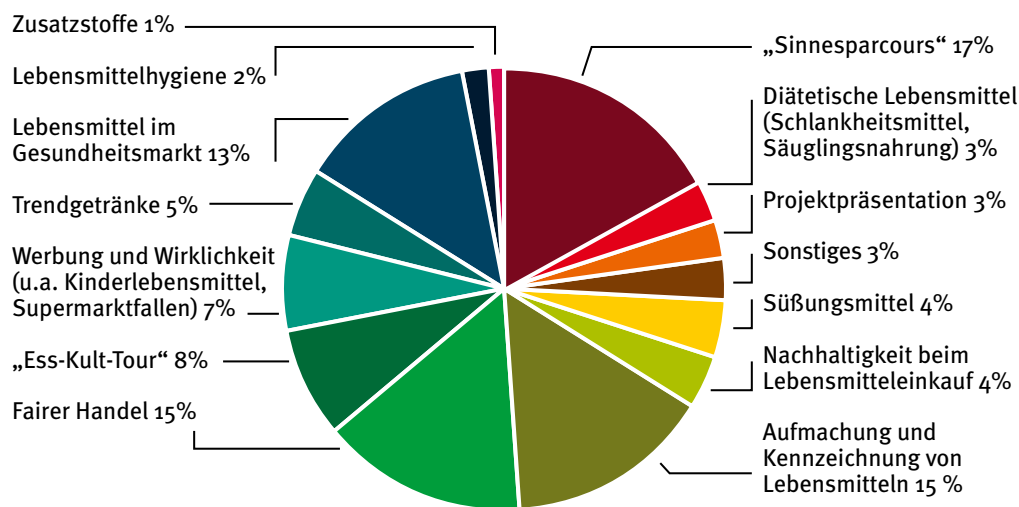
Veranstaltungen wie Messen, Gesundheitstage und andere Groß-Veranstaltungen mit Infostand zur Verbraucherinformation

Bei 71 Veranstaltungen informierte die Verbraucherzentrale zu aktuellen Themen und erreichte dabei mehr als 40.000 Menschen. Schwerpunktthemen der Verbraucherinformation bei Veranstaltungen waren 2014 Süßungsmittel, Aufmachung und Kennzeichnung von Lebensmitteln, Nahrungsergänzungsmittel (für Sportler), Nachhaltigkeit beim Lebensmittelkauf und der faire Handel. Anlässlich der bundesweiten Fairen Woche 2014 machte die Verbraucherzentrale eine Informations- und Bildungstour zum Fairen Handel durch Sachsen-Anhalt. Auch in Beratungsstellen der Verbraucherzentrale wurden im Rahmen der Fairen Woche Veranstaltungen angeboten. Mit 16 Ausstellungen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale wurden die Besucher auf aktuelle Themen aufmerksam gemacht.

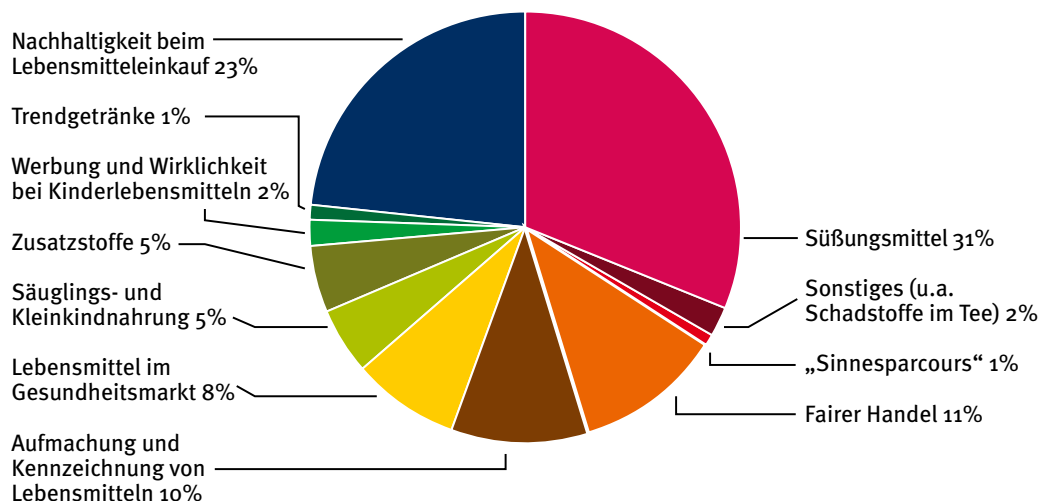
Individuelle Verbraucherberatung

Verbraucher werden in fünf Beratungsstellen, auf schriftliche Nachfrage und am Ratgebertelefon individuell beraten und unterstützt. Die Fragepalette reichte dabei von Aluminium in Lebensmitteln und Bedarfsgegenständen über die mögliche Asbestbelastung von Gemüse bis hin zu Zusatzstoffen wie Weizenfasern (Stroh) in Backwaren. Vor allem aber bestimmten zahlreiche Beschwerden die persönliche Beratung: Beschwerden über den Verkauf von Nahrungsergänzungsmitteln beim Arzt, Mogelpackungen, falsche Grundpreisauszeichnung, Mühlhäuser Konfitüren, die nicht aus Mühlhäusern kommen oder immer wieder über die irritierende Angabe der Packstellen-Nummer auf Eierpackungen, die fälschlicherweise als Herkunftsangabe der Eier verstanden wird.

Bildungsveranstaltungen (n=157, 3.149 Teilnehmer)



Infostände, Ausstellungen (n= 87, 40.295 Teilnehmer)



ENERGIEBERATUNG

Das Land Sachsen-Anhalt verabschiedet Energiekonzept


Nach einem umfangreichen Konsultationsprozess, an dem auch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligt war, hat die Landesregierung von Sachsen-Anhalt am 8. April 2014 das Energiekonzept 2030 des Landes verabschiedet. Das Papier formuliert die Leitplanken der Energiepolitik Sachsen-Anhalts. Mit dem Energiekonzept verfolgt das Land das Gesamtziel, bis 2030 26 Prozent des Primärenergieverbrauchs über alle Sektoren hinweg, also Strom, Wärme und Verkehr, aus erneuerbaren Energien abzudecken.

Das Energiekonzept beschreibt die Ausgangslage der privaten Haushalte zutreffend: „Viele private Effizienzmaßnahmen lohnen sich auch ohne zusätzliche Förderung. Die Probleme bestehen darin, dass gerade Privatleute in einem einkommensschwachen Land wie Sachsen-Anhalt das notwendige Kapital nicht aufbringen können, vielleicht nicht optimal informiert sind und gerade die wachsende ältere Generation keine erst langfristig wirksamen Maßnahmen planen. Die Landesregierung von Sachsen-Anhalt setzt daher auf klare und verlässliche Rahmenbedingungen für Investoren und Privatpersonen, die in Effizienzmaßnahmen investieren, Information, insbesondere auch über die umfangreichen Förderprogramme...“ Diese Forderung, sowie die nach einer kostenlosen Energieberatung für alle Haushalte, unterstützt die Verbraucherzentrale.

Darüber hinaus wäre eine landesweite Strategie zur besseren Information der Bürger wünschenswert, denn noch sind die Verweismechanismen für den Beratungssuchenden nicht konsistent. Nicht auf allen Landes- und Kommunalportalen wird zum Beispiel auf die kostengünstige, für einkommensschwache Haushalte sogar kostenlose Energieberatung der Verbraucherzentrale hingewiesen. Obwohl Sachsen-Anhalt ein Flächenland ist, haben Verbraucher eine sehr komfortable Ausgangssituation, um eine anbieterunabhängige und fachlich versierte Energieberatung an insgesamt 38 Standorten der Verbraucherzentrale in Anspruch nehmen zu können. Die Jobzentren in der Altmark nutzen zum Beispiel Vorträge, Informationsveranstaltungen mit anschließenden persönlichen Beratungen, um ihren Kunden Energie-

beratungsangebote nahezulegen. Das ist eine Gelegenheit, Energiearmut zu adressieren und sozial schwachen Haushalten Energiesparmöglichkeiten aufzuzeigen.

Energieberatung durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

 Trotz stabiler und zum Teil sogar sinkender Energiepreise im Berichtsjahr nutzten 5.684 Verbraucher die Angebote der Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. ●

Konkret fanden

- 2.515 stationäre Beratungen in den landesweit 14 Beratungsstellen und 24 Beratungstützpunkten der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt
- 1.255 Kurzberatungen auf Messen
- 397 Energiechecks und 243 Detail-Checks zu Hause
- 108 Vorträge mit 1.300 Teilnehmern statt.

Damit konnte eine Beratungsdichte von 1,37 Beratungen pro 1.000 Einwohner erreicht werden.

Zusätzlich zu den Anfang 2014 vorhandenen 22 Beratungstützpunkten gelang es, zwei neue Stützpunkte in Quedlinburg und in Haldensleben zu eröffnen. Beide Städte erschließen von ihrer Lage her Gebiete, die Verbrauchern kurze Wege zur Energieberatung ermöglichen und die mit ihrer Größe von etwa 20.000 Einwohnern eine ausreichende Nachfrage an Energieberatungen erwarten lassen. Mit 16 Energieberatungseinrichtungen pro Millionen Einwohner übertrifft die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt die bundesweite Zielgröße (8,2) des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie geförderten Energieberatungsprojektes für Verbraucher um nahezu 100 Prozent.

Energieberatung zu Hause

Vor-Ort-Beratungsangebote gab es in Form von Energiechecks (397) und Detail-Checks. Im Berichtsjahr haben 243 Verbraucher eine vertiefte Individualberatung am Objekt in Anspruch genommen, wenn ihre Probleme in der Energieberatung in den Räumen der Verbraucherzentrale nicht abschließend geklärt werden konnten. Aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt besteht ein Bedarf an einer bezahlbaren, qualifizierten und anbieterunabhängigen Individualberatung in den eigenen vier Wänden.

Ziel für 2015 wird es sein, diese Beratungsprodukte wieder stärker in den Fokus der öffentlichen Wahrnehmung zu rücken.

Kooperationen

Um gemeinsam Chancen und Risiken der Energiewende für die Stadt und Region Halle zu nutzen, unterzeichneten die Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt und der Landesenergieagentur (LENA) am 17.10.2014 einen Kooperationsvertrag. Es wurden bereits konkrete gemeinsame Informationsmaterialien, zum Beispiel zum Thema LED-Beleuchtung im Haushalt, besprochen. Zudem soll eine Bauherrenmappe veröffentlicht werden. Verabredet wurde, die direkte Energieeinsparberatung durch die Verbraucherzentrale und deren Energieberater im Land intensiver zu bewerben. Außerdem wurde die Erstellung gemeinsamer Informationsmaterialien zum Thema Wärmedämmung vereinbart.

Gespräche zu weiteren Kooperationsvereinbarungen fanden mit der Klimamanagerin der Stadt Merseburg und mit den kommunalen Verantwortlichen in Hal-

berstadt und Wernigerode statt. Das Ziel der Vereinbarungen besteht vor allem darin, die Angebote der Energieberatung mit kommunalen Projekten zur CO₂-Reduzierung zu verknüpfen, damit die Klimaschutzziele erreicht werden.

Eine erfolgreiche Kooperation mit dem Jobcenter Stendal (noch ohne Vertrag) soll nicht unerwähnt bleiben, zumal es etliche vergebliche Gespräche mit verschiedenen anderen Jobzentren gegeben hat. Hier wurden zahlreiche Bildungsveranstaltungen zum Energiesparen für Hilfeempfänger initiiert, die in der Regel sehr gut nachgefragt wurden.

Das vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit geförderte Klimaprojekt „Neustart fürs Klima“ arbeitete mit der Energieberatung zusammen, um verschiedene Angebotsformate wie die „Tandemberatung für Neubürger“ oder Vortragsangebote für Wohnungsgenossenschaften der Stadt Halle zu testen und bei Erfolg zu etablieren. Gerade die Vorträge für Mitglieder von Wohnungsgenossenschaften bieten sich an, um das Thema Energiesparen immer wieder in den Fokus von Mieterhaushalten zu rücken.

Energieberater Herr Rink auf der Grünen Messe in Magdeburg



NEUSTART-BERATUNG IM KLIMASCHUTZ

Neubürger in der Modellkommune Halle (Saale) für den Klimaschutz gewinnen

Im Zeitraum Juli 2012 bis Juni 2015 beteiligt sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in ihrer Modellkommune Halle (Saale) an dem im Rahmen der Nationalen Klimaschutzinitiative (NKI) vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit (BMUB) geförderten Verbundprojekt „Neustart fürs Klima“, an dem fünf weitere Verbraucherzentralen und das Öko-Institut e. V. beteiligt sind.

Regionalworkshop „Neustart fürs Klima“

Mit dem Ziel, das Projekt auch über die Grenzen der Modellkommune hinaus bekannt zu machen, lud das Projektteam am 27. März 2014 zum Regionalworkshop „Neustart fürs Klima“ in das Stadthaus Halle (Saale) ein. In seiner Begrüßung würdigte der Bürgermeister der Stadt Halle (Saale), Egbert Geier das Projekt der Verbraucherzentrale als Beitrag zur Verbesserung der Klimabilanz privater (Neubürger-)Haushalte und zur Erreichung der kommunalen Klimaschutzziele.

Der Fokus des Workshops lag auf der Präsentation erfolgreich erprobter Informations-, Beratungs- und Ver-

anstaltungsformate für Neubürger in den Handlungsfeldern Mobilität, Energie und Konsum. Mit Hinblick auf den Transfer von Projektideen in weitere Kommunen des Landes Sachsen-Anhalt widmeten sich die 20 Teilnehmer, darunter Vertreter aus der Modellkommune sowie fünf weiteren Gemeinde- und Stadtverwaltungen, Kooperations- und Verbundpartner, dem Austausch von Erfahrungen bei der zielgruppengerechten Öffentlichkeitsarbeit im kommunalen Klimaschutz und den Umsetzungskriterien von Transfermaßnahmen für die kommunale Praxis.

Zielgruppengerechte Ansprache

Den „Umzug“ von Bürgern in eine neue Stadt als Gelegenheitsfenster zu nutzen, um für klimafreundliches Verhalten und klimaschützendes Konsum im Alltag zu sensibilisieren, ist der Ansatz, der im Projekt „Neustart fürs Klima“ systematisch verfolgt wird. In der Praxis des Neustart-Teams bedeutet dies, Neubürgern praktikable Angebote zu unterbreiten, die ihnen das Ankommen am neuen Wohnort erleichtern und mit deren Hilfe sie Klimaschutz ohne viel Aufwand in die Tat umsetzen können.

Zur Ansprache der Zielgruppe wurde ein Kommunikationskonzept mit drei Ebenen entwickelt. Diesem Konzept entsprechend erfolgte die erste Ansprache der Neubürger mit der Überreichung eines „Neustart-Paketes“ bei der Anmeldung im Bürgerservice. Inhalt dieses auf die Modellkommune Halle zugeschnittenen Informationspaketes waren neben der aktuellen Übersicht zu den Beratungs- und Veranstaltungsangeboten

Infostand „Mobilität“ im Rathshof Halle (Saale)



Egbert Geier, Bürgermeister Halle (Saale) begrüßt Teilnehmer des Regionalworkshops „Neustart fürs Klima“, 27.03.2014

der Verbraucherzentrale für Neubürger, klimafreundliche Tipps zu Carsharing-Angeboten, das Radtouren-Programm des Allgemeinen Deutschen Fahrradclubs-Regionalverband Halle (ADFC-RV Halle) sowie ein Gutschein für einen kostenlosen Rad- und Wanderstadtplan von Halle, zur Einlösung in der Beratungsstelle Halle der Verbraucherzentrale. Die Überarbeitung und Neuauflage dieses Stadtplans durch die Stadt Halle erfolgte 2014 auf Initiative aus dem Projekt „Neustart fürs Klima“ und mit dessen Unterstützung. Insgesamt 5.825 Neu-Hallenser konnten im Jahr 2014 mit dem Neustart-Paket erreicht werden.



Die zweite Kommunikationsebene zielt darauf ab, mit Neubürgern persönlich ins Gespräch zu kommen. Einmal monatlich präsentierte das Projekt „Neustart fürs Klima“ zu diesem Zweck einen Infostand im Ratshof der Modellkommune und vermittelte anschaulich fachliche Informationen zu den Themen „Beleuchtung“, „Stand-by“ und „Mobilität“. ●

Da in Halle Studierende einen großen Anteil der Neubürger ausmachen, organisierte „Neustart fürs Klima“, neben weiteren Angeboten speziell für diese Zielgruppe zusätzliche Infostände zu den Themen „Stand-by“ und „Stromsparen“ in Studentenwohnheimen des Studentenwerks.

Insgesamt nutzten 276 Neubürger im Jahr 2014 das Angebot zu einer Kurzberatung an Infoständen. Weitere Gelegenheiten, zum Dialog mit Neu-Hallensern, boten die (Stadt-)Rundgänge über den Bio-Abendmarkt

und zum Stadtgarten Glaucha sowie fünf in Kooperation mit dem ADFC-Regionalverband Halle durchgeführte Radtouren nach Feierabend. Diese führten vom Stadtzentrum aus in unterschiedliche Stadtteile und weckten nicht nur unter Neubürgern Interesse daran, neue und alltagstaugliche (Rad-)Wege zu erkunden, Wissenswertes zu nachhaltiger Stadtentwicklung und Verkehrsplanung zu erfahren oder an einer Führung durch den Klimagarten teilzunehmen.

Um dem Motto „Klimaschutz konkret“, der dritten Kommunikationsebene gerecht zu werden, veranstaltete das Neustart-Team gemeinsam mit Energieberatern der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt im Jahr 2014 fünf Informations- und Gesprächsabende (Neu-Hallenser-Treffs) zu Energiethemen (zum Beispiel gesund und energieeffizient Wohnen). Vier dieser Veranstaltungen wurden in Zusammenarbeit mit der Wohnungsgenossenschaft „Bauverein Halle & Leuna e.G.“ organisiert und fanden in deren Mietertreffs statt.

Auch im Projektjahr 2014 wurden zahlreiche Maßnahmen zur zielgruppengerechten Ansprache von Neubürgern zu klimaschützendem Konsum erprobt und vielfältige Erfahrungen daraus gewonnen. In den folgenden Monaten wird sich das Projekt „Neustart fürs Klima“ besonders dem Transfer der erfolgreichsten Projektbausteine in weitere Kommunen im Land Sachsen-Anhalt widmen, bevor es im Juni 2015 endet.

Treff zur Neu-Hallenser-Radtour



VERBRAUCHER- ZENTRALE IN DEN MEDIEN

Das Internet hat auch für die Verbraucher neue Wege zu ihrer Verbraucherzentrale geöffnet. Immer mehr nutzen die aktuellen, verständlichen und nutzerfreundlichen Angebote unter www.vzsa.de. Registriert wurden im Jahr 2014 von Januar bis Dezember 199.615 Webseitenbesuche. Zu allen wichtigen Fragen des Verbraucheralltags gibt es gut aufbereitete und anbieterunabhängige Informationen und was oft noch wichtiger ist, praktische Hilfsmittel und Handlungsanleitungen für drängende Probleme. Wer etwa seine Bank dazu bringen wollte, nach den letzten höchstrichterlichen Klärungen nun endlich ungerechtfertigte Kreditgebühren auch zurückzuzahlen, konnte sich mit vorbereiteten Musterbriefen der Verbraucherzentrale gut begründet in Erinnerung bringen.

Die Verbraucherzentrale ist längst zum Nachrichtenmedium geworden, mit eigenem Newsletter und populären Videos über YouTube. Dennoch bleiben die wichtigsten Informationskanäle die der Medien, ob nun über Internet, Radio, Fernsehen oder gedruckt auf Papier. Die große Nachfrage der Journalisten nach speziellen Informationen und Hintergründen der Experten der Verbraucherzentrale belegt auch 2014 den riesigen Bedarf der Verbraucher an anbieterunabhängiger Information trotz Werbeflut der Unternehmen.

i Insgesamt wurden im Jahr 2014 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen 222 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden mehr als 400 Medienkontakte, darunter Liveinterviews, Recherchegespräche und Telefonforen. ●

i Der durch Eigenrecherche ermittelte Medienspiegel umfasst 335 Medienveröffentlichungen. Aus Kostengründen erfolgte keine Resonanzrecherche über einen externen Dienstleister, ohnehin würde auch damit nur ein unvollständiges Bild über die tatsächlichen Veröffentlichungen über Print, Radio, TV oder Online erreicht werden. ●

Die Nachfrage der Journalisten nach Informationen war auch 2014 wieder intensiv. So wurden vor den Veröffentlichungen 270 fachliche Anfragen und Recherche-wünsche von Journalisten bearbeitet.

Print

Die Journalistenkontakte führten zu mehr als 213 Artikeln und Berichten in den beiden großen Tageszeitungen des Landes „Mitteldeutsche Zeitung“ und „Volksstimme“ sowie in „BILD“. Hinzu kommen Artikel in weiteren Tageszeitungen oder Wochenzeitungen aber auch in reichweitestarken Anzeigenblättern wie „Magdeburger Kurier“, „Supersonntag“, „Generalanzeiger“, „Sonntagsnachrichten“, „Wochenspiegel“ oder „Salzwedeler Rundschau“ als auch zahlreiche weitere Veröffentlichungen in der „Altmarkzeitung“ und den Amtsblättern der Kreise und Kommunen oder Fachzeitschriften. Hinzu kommen zahlreiche Kontakte über die jeweiligen Onlineportale der Zeitungen und Zeitschriften.

Hörfunk

35 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 Info, jump und Sputnik, aber auch bei den populären privaten Hörfunksendern Radio Brocken, radioSAW, im Deutschlandfunk sowie den nichtkommerziellen Angeboten und Bürgerradios.

Fernsehen

48 mal suchten Fernsehjournalisten mit Kamerateam oder im Studio die Sachkunde der Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt für Fernsehinterviews und Beiträge. Das gilt für die Nachrichtensendungen (Sachsen-Anhalt heute, mdr aktuell) und für die Ratgeberformate im Programm.

Online

Immer mehr Beiträge der Verbraucherzentrale wurden auf den Netzangeboten der Medien, in Spezial- und Fachportalen oder bei Behörden, Verwaltungen, und anderen Organisationen übernommen und weiterverbreitet (u. a. sachsen-anhalt.de, halle.de, abzocknews.de, teltarif.de, hallanzeiger.de, halleforum.de, neues-deutschland.de, spiegel.de, beck-online.de).

ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

i Mehr als 100.000 Verbraucher ließen sich im Jahr 2014 durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten, nutzten die Informations- und Bildungsangebote, fragten um Rat bei Aktionen oder erwarben Broschüren und Ratgeber der Verbraucherzentrale. ●

VERBRAUCHERKONTAKTE 2014

- Persönliche Beratungen 30.331
 - davon telefonisch 5.958
 - davon schriftlich/elektronisch 3.660
- Auskünfte/Selbstinfo/Verweise/Verkäufe 26.024
- Teilnehmer an Bildungsangeboten 3.371
- Informationskontakte bei Aktionen 40.295

Verbrauchertelefon

Die Fortsetzung der Kooperation mit den Verbraucherzentralen Thüringen und Brandenburg am „Verbrauchertelefon“ (0900) 1 77 5 77 0 (1,00 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise abweichend) bedeutete für Rat Suchende insbesondere im ländlichen Raum die Möglichkeit diese Dienstleistung von Montag bis Freitag als Beratungsalternative in Anspruch zu nehmen.

Ratbertelefon Lebensmittel/Ernährung

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

Broschüren/Ratgeber/ Verbraucherinformationen

Mehr als 120 informative Titel von „Altersvorsorge richtig planen“ bis „Zeitmanagement im Alltag“ umfasst das Ratgeber- und Broschürensoriment der Verbraucherzentrale. In allen Beratungsstellen können die Titel im Direktkauf erworben oder per Telefon beziehungsweise per Internet bestellt werden. Zu den meistgefragten gehörten Titel wie „Das Haushaltsbuch“, „Kauf eines

gebrauchten Hauses“, „Lebensmittel-Lügen“, „Was bedeuten die E-Nummer?“ Zahlreiche themenbezogene Verbraucherinformationen (Flyer) ergänzen das Angebot.

Informationsveranstaltungen und Aktionen

Auch 2014 nutzten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale zahlreiche öffentliche Veranstaltungen und Termine zur Verbraucherinformation, darunter den Weltverbrauchertag, Weltumweltag, das Landeserntedankfest und den Sachsen-Anhalt-Tag. Ziel aller Informationsauftritte und Präsentationen war es, durch die Thematisierung aktueller Probleme weitere präventive Verbraucherarbeit zu leisten und im öffentlichen Raum den unmittelbaren Gesprächskontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern des Landes zu suchen sowie auf das Leistungsangebot der Verbraucherzentrale hinzuweisen. Auch an zahlreichen regionalen Veranstaltungen wie Infobörsen, Fachmärkten oder Messen nahmen die Berater aktiv vor Ort teil.

Mit zahlreichen Organisationen und Einrichtungen Sachsens-Anhalts kooperierte die Verbraucherzentrale bei der Teilnahme an Aktionen beispielsweise mit der Landesmedienanstalt, mit Mietervereinen, mit der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Sachsen-Anhalt. Tage der offenen Tür in den Beratungsstellen, sowie Aktionstage zum Beispiel zur Vorsorge gehörten ebenfalls zum Dienstleistungsangebot.

Gremienarbeit

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

Mitarbeiter der Verbraucherzentrale waren in den Einigungsstellen zu Wettbewerbsstreitigkeiten bei den Industrie- und Handelskammern (IHK) des Landes tätig. Außerdem sind Mitarbeiter in verschiedenen Arbeitsgruppen und Gremien beim Verbraucherzentrale Bundesverband aktiv.

FINANZEN 2014

Einnahmen

	Euro
Einnahmen	250.960,39
aus Beratungen, Telefonberatung, Broschürenverkauf, Mitgliedsbeiträgen, Sonstiges und Restsumme aus 2013	
Ministerium für Arbeit und Soziales des Landes Sachsen-Anhalt institutionelle Förderung	1.100.000,00
Ministerium für Arbeit und Soziales des Landes Sachsen-Anhalt Projektförderung	306.400,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)/ Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) Projektförderung	283.979,70
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit Projektförderung	104.624,01
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt für Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	84.305,40
Stadt Halle, Sozialamt für Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	153.270,00
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) Kostenerstattung für diverse Projekte	10.627,20
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) Zuschuss für Energieberatung	85.156,98
Weitere Projekte	11.175,18
Kommunale Zuwendungen	45.430,00
Spenden	8.775,92
Einnahmen gesamt	2.444.704,78

Ausgaben

I. Personalausgaben	
Institutioneller Haushalt	1.151.475,12
Landes-Projekt Ernährung	262.173,64
Bundes-Projekt Klima (ohne Gemeinkosten)	77.546,60
Bundes-Projekt Ernährung (ohne Gemeinkosten)	120.351,43
Bundes-Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (ohne Gemeinkosten)	90.638,66
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	208.813,75
Sonstige Projekte	6.419,83
II. Sachkosten	
Institutioneller Haushalt	318.067,00
Landes-Projekt Ernährung	44.256,14
Bundes-Projekt Klima (ohne Gemeinkosten)	11.919,52
Bundes-Projekt Ernährung (ohne Gemeinkosten)	26.424,64
Bundes-Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (ohne Gemeinkosten)	21.572,16
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	40.642,37
Sonstige Projekte	1.379,53
Ausgaben gesamt	2.381.680,39

Differenz

Einnahmen – Ausgaben	63.024,39*
-----------------------------	-------------------

* Die Differenz entstand durch Mehreinnahmen aus zusätzlichen Gemeinkosten und eingesparten Kosten infolge nicht besetzter Stellenanteile. Die Differenz reduziert sich um 3.418,26 Euro durch Rückzahlung nicht verausgabter Mittel. (Stand 02/2015)

Kommunale Zuwendungen

	2013 Euro	2014 Euro
Zuwendungen von Städten und Landkreisen		
Altmarkkreis Salzwedel	4.500,00	4.500,00
Stadt Aschersleben	2.000,00	2.000,00
Stadt Bitterfeld-Wolfen	1.000,00	1.000,00
Landkreis Anhalt-Bitterfeld	4.000,00	4.000,00
Burgenlandkreis	5.000,00	5.000,00
Landkreis Harz	3.500,00	3.500,00
Stadt Merseburg	500,00	530,00
Landkreis Saalekreis	1.500,00	1.500,00
Stadt Sangerhausen	7.400,00	7.400,00
Landkreis Stendal	12.000,00	12.000,00
Stadt Zeitz	4.000,00	4.000,00
Gemeinde Barleben	10.000,00	0,00
	55.400,00	45.430,00
Weitere Zuwendungen		
Stadt Halle – Fachbereich Soziales zweckgebunden für Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	111.110,00	153.270,00
Stadt Magdeburg zweckgebunden für Projektförderung	22.935,70	0,00
Spenden		
Saalesparkasse	5.112,92	5.112,92
Öffentliche Versicherungen Sachsen-Anhalt	3.500,00	3.500,00
weitere Einzelspenden	329,14	163,00
	142.987,76	162.045,92
Geldwerte Leistungen: Mietfreie Räume		
Stadt Wittenberg, Stadt Bitterfeld-Wolfen, Stadt Salzwedel, Stadt Sangerhausen, Gemeinde Barleben		

ORGANISATION

Vorstand

- Marco Tullner, Vorsitzender
- Prof. Dr. Armin Willingmann, stellvertretender Vorsitzender
- Dr. Verena Späthe, MdL
- Dr. Ralf Gladigau
- Dieter Mika
- Hannelore Siebert

Mitglieder

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Sachsen-Anhalt e. V.
- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Sachsen-Anhalt e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesverband Sachsen-Anhalt
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e. V.
- Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e. V.
- Evangelische Bildungsstätte Alterode e. V. Ländliche Heimatvolkshochschule
- Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e. V.
- Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V.
- Verband für Wohneigentum Sachsen-Anhalt e. V.

5 Einzelmitglieder

Mitgliedschaften

- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. Berlin
- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Sachsen-Anhalt e. V.
- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Sachsen-Anhalt e. V.
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e. V.
- Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e. V.
- Evangelische Bildungsstätte Alterode e. V. Ländliche Heimatvolkshochschule
- Ländliche Erwachsenenbildung in Sachsen-Anhalt e. V.
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. – Kehl

Mitarbeiter

19 Vollzeitbeschäftigte
30 Teilzeitbeschäftigte

Honorarkräfte

13 Rechtsanwälte
13 Energieberater

Betriebsrat

Diane Rocke
Sybille Schwarz
Katrin Merta

Stand: Dezember 2014

25 JAHRE - WIR AN IHRER SEITE

1990 Gründung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V. **1991** Beschwerden über Lamadeckenverkäufer und Zeitschriftenabos als Landplage | Start der Energiesparberatung **1992** Umweltberatung beginnt mit Schwerpunkt Raumbelastung durch Schimmel **1993** Schuldnerberatung als EU-Pilotprojekt gibt Hilfe bei sozialem Abstieg **1994** Broschüre „Geld gewinnbringend angelegt“ wird zum Bestseller | „Europa deckt den Tisch“: Konferenz zum Binnenmarkt | Urlauberausbeute mit Time-Sharing als Massenproblem | „Ohne Moos nix los“: Prävention für Jugendliche **1995** Start der Computer gestützten Kreditberatung **1996** Große Umfrage: „Händlerkulanz beim Umtausch – Ist der Kunde König?“ **1997** Verbraucherzentrale geht online **1998** Einführung der Telefonberatung | Monopol der Deutschen Telekom fällt: Neue Anbieter und Tarifschmelze **1999** Wettbewerb in gesetzlicher Krankenversicherung beginnt: Neues Programm zum Kassenvergleich **2000** Ausbeute durch 0190er Rufnummern und Dialer | BSE-Krise erreicht Deutschland: Lebensmittelsicherheit im Fokus **2001** Aktionen „Währungstausch im Euro-Land“ **2002** Neue Beratung: Private Altersvorsorge | Erster Beitragsvergleich von über 90 Krankenkassen **2004** 800 Altkredite nachgerechnet: Banken müssen mehr als 1,5 Mio. Euro zurückzahlen | Aktion „Ausgegrenzt – Leben ohne Konto“ | Proteste gegen Gaspreiserhöhungen **2005** „Job oder Flop“: Kampagne mit Arbeitsamt **2006** Telefonwerbung, Spams und Ausbeute im Internet machen Schlagzeilen **2007** „Zweitmeinung Zahnersatz“ mit Kassenzahnärztlicher Vereinigung | Kooperation mit Bundesinstitut für Risikobewertung zu neuartigen Lebensmitteln | Kampagne zum Stromanbieterwechsel **2008** Datenhandel und -missbrauch: Datenschutz wird zum Verbraucherthema | „Wie sicher ist mein Geld?“: Hotline zur Finanzmarktkrise dauernd überlastet | „Starke Verbraucher für ein gutes Klima“ **2009** Studie zur Schulverpflegung in Sachsen-Anhalt zeigt Handlungsbedarf **2010** Erster Verbrauchertag Sachsen-Anhalt | Praxis der Banken bei der Einführung des Pfändungsschutzkontos unter der Lupe | Verbraucherzentralen sammeln bundesweit 80.000 Beschwerden zu unerwünschter Telefonwerbung **2011** Tausende Fälle zu Inkassobeschwerden belegen gesetzgeberischen Handlungsbedarf | Verbraucherzentrale wird ein Träger der „Unabhängigen Patientenberatung Deutschland/Beratungsstelle Magdeburg“ | Internetportal Lebensmittelklarheit.de startet | Kooperationsvertrag mit Medienanstalt Sachsen-Anhalt **2012** Neubürgerprojekt fürs Klima | Neuer gemeinsamer Internetauftritt der Verbraucherzentralen | Bundesweite Beschwerdeerfassung mit Software aus Sachsen-Anhalt | Betrügerische Machenschaften mit angeblichen Gewinnmitteilungen | Verbraucherzentrale mit Polizei und Überwachungsbehörden gegen unseriöse Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln **2013** Aktion Gewährleistung: Beschwerden bei Reklamationen zeigen Hürden bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten auf | Einsatz im zweiten Jahreshochwasser | Neue Beratungsangebote zur Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung | Beginn eines Projektes zum Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz | Landgericht Halle bestätigt unwirksame Gaspreiserhöhungen im Sammelklageverfahren gegen Mitgas | Bundesweite Untersuchung von versteckten Süßungsmitteln in Lebensmitteln **2014** Flut von Phishing- und Spam-E-Mails, Trojanern und Co. | Gemeinsame Aktion mit dem Landeskriminalamt zu Schlüsselnotdiensten | Beratungsansturm nach BGH-Urteilen zu unzulässigen Kreditbearbeitungsgebühren **2015**



verbraucherzentrale

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.vzsa.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Volkmar Hahn, Geschäftsführer

Fotos / Bildnachweise: Verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt e.V.

Titelbild: behnelux gestaltung

Gestaltung: behnelux gestaltung

Druck: LASERLINE, Berlin

Auflage: 400

Stand: Dezember 2014

© Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.