



**verbraucherzentrale**

*Sachsen*

# Jahresbericht 2011

Wer fragt – gewinnt

## Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Sachsen e.V.  
Katharinenstraße 17  
04109 Leipzig  
Telefon: 0341-696290  
Fax: 0341-6892826  
Internet: [www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de)  
E-Mail: [vzs@vzs.de](mailto:vzs@vzs.de)

Verantwortlich: Joachim Betz

Redaktion: Christina Siebenhüner  
Typografische Gestaltung: Full-Service Werbeagentur siriusmedia GmbH, [www.siriusmedia.de](http://www.siriusmedia.de)  
Fotos: Verbraucherzentrale Sachsen  
Fotolia.com: Joachim Wendler (Titel)  
Shutterstock.com: Martin Bangemann, Diamond Images, nata danilenko, Ralf Siemieniec  
aboutpixel.de: stormpic  
Michael Heinz  
Matthias Cantow / institut für finanzdienstleistungen (iff)

Druck: Gutenberg Verlag und Druckerei GmbH\*  
Redaktionsschluss: 29.02.2012  
Auflage: 400 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

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

\* gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

# Inhaltsübersicht

1	<b>Einleitung</b> Verbraucherzentrale Sachsen – Im Spannungsfeld wachsender Verbraucherärgernisse und zu geringer Unterstützung	4-8
	<b>Erfolgreich für Sie gekämpft!</b>	9
2	<b>Lebensmittel und Ernährung</b> Verunsicherung und Angst durch Dioxin, EHEC, Fukushima Internetportal „Klarheit und Wahrheit“ trifft den Nerv der Zeit Unter der Lupe – Schriftgrößen auf Verpackungen	10-11 12-13 14
	<b>Dankstelle</b>	15
3	<b>Finanzdienstleistungen und Versicherung</b> P-Konto und Dispokredite oftmals zu teuer Senioren: Leichte Beute für Banken und Versicherer? Hab und Gut häufig nicht ausreichend versichert	16-17 18-19 20-21
4	<b>Stress statt Urlaub</b> Unruhen, Streiks und Flutkatastrophen 2011	22-23
5	<b>Telekommunikation und Medien</b> Viel Geld für nichts – Abmahnungen und unseriöses Inkasso Digitalisierung des Verbraucheralltags Schnäppchenjagd im Dschungel der Vergleichsportale	24-25 26-27 28-29
6	<b>Energiemarkt im Wandel</b> Auf dem Weg zur Energiewende Insolvenz TelDaFax – Billigpreise teuer bezahlt E10 und das Verwirrspiel an der Tankstelle Energie sparen – besser leben	30-31 32-33 34-35 36-37
7	<b>Gesundheitsmarkt</b> Vertragsrechte von Pflegebedürftigen im Blick In guten und in schlechten Zeiten? Insolvenz von Krankenkassen Alles auf Anfang – UPD startet erfolgreich durch	38-39 40-41 42-43
8	<b>Sachsens Schulen genießen clever</b> 1. Sächsischer Tag der Schulverpflegung	44-45
9	<b>Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2011 im Überblick</b> Kontaktaufnahme Die Finanzierung im Jahre 2011 Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen Die MitarbeiterInnen der Verbraucherzentrale Sachsen Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen Zugangswege für die Beratungseinrichtungen Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen Organigramm Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen	46-48 49-50 50 51 51 51 52 52 53 54-55



## Verbraucherzentrale Sachsen – Im Spannungsfeld wachsender Verbraucher- ärgernisse und zu geringer Unterstützung

Dass die Welt ein Dorf ist und immer enger zusammen wächst, spiegelte sich 2011 im Verbraucheralltag vieler Sachsen wider. Egal ob Weltfinanzkrise, Katastrophen in Übersee oder internationale Urheberrechte – die Verbraucherzentrale Sachsen stand Betroffenen zur Seite.

### Wer fragt gewinnt – Inkassobefragung



Wer hat Angst vorm „Schwarzen Mann“ war in der Kindheit vieler Sachsen noch ein ausgelassenes Fangen-Spiel auf dem Schulhof. Kein Spaß ist es jedoch, wenn Verbraucher von der Angst vor schwarzen Männern, die als Muskelpakete ohne Gnade für Inkassobüros Geld eintreiben, beherrscht werden.

Die Verbraucherzentrale Sachsen hat in einer Aktion, die im Rahmen eines vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) geförderten Projektes gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen in der Zeit vom 01.08.2011 bis zum 30.09.2011 durchgeführt wurde, die Erfahrungen mit Inkassobüros im Dialog mit Verbrauchern gesammelt und ausgewertet. Neben einem kurzen Fragebogen, der in der Verbraucherzentrale ausgefüllt werden konnte, wurde noch eine Kopie des jeweiligen Inkassoschreibens entgegengenommen. Die gesammelten und anonym ausgewerteten Ergebnisse der Umfrage sollen dazu dienen, der Politik den dringenden Handlungs- und gesetzlichen Regelungsbedarf deutlich vor Augen zu führen.

Bundesweit kamen knapp 3.700 Beschwerden zusammen, an deren Erhebung auch die Verbraucherzentrale Sachsen maßgeblich beteiligt war. Der erarbeitete Bericht wurde in einer Pressekonferenz des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und der Verbraucherzentralen am 01.12.2011 der Öffentlichkeit präsentiert. Die Ergebnisse sprachen für sich: Den registrierten Beschwerden lag bei 84 Prozent der Fälle eine unberechtigte Forderung zugrunde und bei weiteren 15 Prozent eine völlig unklare Forderung. Nur bei einem Prozent der gemeldeten Fälle konnte damit eindeutig eine berechtigte Inkassoforderung statuiert werden. Diese und andere eindeutige Zahlen mögen die Bundesjustizministerin auch kurz nach Erscheinen des Inkassoberichts dazu veranlasst haben, ein Gesetz für Anfang 2012 anzukündigen, das das



*Ergebnisse der Inkasso-Untersuchung der Verbraucherzentralen im August und September 2011*

*Erfasst wurden 3.671 Beschwerdefälle von Verbrauchern, die sich persönlich in einer Beratungsstelle beraten ließen*

lukrative Geschäft mit unberechtigten Inkassoforderungen erschweren soll. Die Realisierung der sich aus der Umfrage abgeleiteten Forderungen – Verhältnismäßigkeit von Inkassokosten, verstärkte Informationspflichten, Aufsicht stärken und Sanktionsmöglichkeiten schaffen – wird die Verbraucherzentrale Sachsen auch weiterhin einfordern.

## Mehr als ein Kaffeekränzchen: „Verbraucherschutz 60plus“

Gemeinsam mit dem Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz und dem Landesseniorenbeirat lud die Verbraucherzentrale Sachsen Ende Oktober zur Auftaktveranstaltung einer Informationsreihe „Verbraucherschutz 60plus“ nach Delitzsch. Auch wenn die Teilnehmeranzahl recht übersichtlich war, gelang es, verschiedene für diese Zielgruppe relevante Themenbereiche miteinander zu verknüpfen und verständlich aufzubereiten. Nach einer kurzen Begrüßung und Einführung durch die Sächsische Staatsministerin für Soziales und Verbraucherschutz, Christine Clauß, wurden unter dem Motto „Vielleicht hilflos – aber nicht rechtlos“ die Vertragsrechte von Pflegebedürftigen und deren Angehörigen beleuchtet. Ein überaus aktuelles und für Senioren oftmals auch belastendes oder gar bedrohliches Problem stand anschließend im Mittelpunkt: Unerwünschte Telefonwerbung. Die dabei untergeschobenen Verträge sowie die Drohgebärden der Inkassobüros riefen zahlreiche Fragen zur Vermeidung und Lösung der viel verbreiteten Probleme auf den Plan. Ergänzend wurden Informationen zur Lesbarkeit von Preisangaben und Informationen zu Mogelpackungen präsentiert.



Der Einladungs-Flyer der Veranstaltung „Verbraucherschutz 60 plus“

## Der heiße Draht für heiße Themen: Telefonhotline für Verbraucher

Für einen noch besseren Dialog mit den Verbrauchern wurde 2011 eine neue Sonderhotline eingerichtet. Über die Rufnummer 0180-2-55 66 11 und zum verbraucherfreundlichen Preis von 0,06 Euro pro Anruf konnten sich Ratsuchende schnell und bequem über aktuelle Themen informieren. So lösten die Proteste in den arabischen Urlaubsländern Marokko, Ägypten und Tunesien große Beunruhigung aus, so dass an der Sonderhotline auf kurzem Wege geklärt werden konnte, wann ein Reisevertrag wegen höherer Gewalt zu kündigen ist, wie die Stornokosten berechnet werden oder welche Umbuchungsgebühren anfallen. Zahlreich nutzten Verbraucher im Mai und auch im Juli die Gelegenheit, Experten der Verbraucherzentrale Sachsen ihre Fragen zur Abschaltung des digitalen Satellitensignals zu stellen. Wenig später stapelten sich die Anfragen der Verbraucher zu Insolvenzgerüchten des Energieversorgers TelDaFax, so dass Anfang Juni – noch vor der anschließenden Insolvenz des Anbieters – die Hotline zum Thema angeboten wurde. Keine zwei Wochen später wurden die Leitungen erneut freigeschaltet, weil TelDaFax Insolvenz angemeldet hatte und neue Fragen geklärt werden mussten. Woran man erkennt, ob das Inkassoschreiben echt ist, die angedrohten Rechtsfolgen wirklich eintreten, wie man sich gegen unberechtigte Forderungen wehrt und vieles mehr, wurde Anfang August im Rahmen einer Telefonaktion erläutert. Für Spätent-schlossene wurde die telefonische Hilfe am 28.11. nochmals aktiviert, um zu erklären, welche Sparchancen ein Kfz-Versicherungswechsel birgt und wie er kurz vor Ablauf der Kündigungsfrist am 30.11. noch vorstatten zu gehen hat.

Die Sonderhotline kam 2011 zu verschiedensten Themen zum Einsatz



### Wünsch Dir was: Beratungstermine auch nach Feierabend



In eigener Sache fragte die Verbraucherzentrale Sachsen schließlich im letzten Quartal des Jahres nach der Zufriedenheit der Sachsen mit den Öffnungszeiten ihrer örtlichen Beratungseinrichtung. Nicht repräsentativ aber durchaus aufschlussreich wurde im Dezember deutlich, dass rund 91 Prozent der Befragten zufrieden oder sogar sehr zufrieden mit den Öffnungszeiten der Verbraucherzentrale vor Ort sind. Luft nach oben gibt es natürlich immer und auch Wünsche der Verbraucher, die erfüllt werden wollen. Änderungs- bzw. Erweiterungsbedarf äußerten vor allem Verbraucher im berufstätigen Alter: Unter den 30 bis 49-jährigen gaben 28 Prozent der Befragten an, Beratungszeiten nach 18 Uhr zu benötigen – bei den 18- bis 29-jährigen waren es sogar 42 Prozent. Die Beratungszeiten gehen aber bereits jetzt deutlich über die regulären Öffnungszeiten hinaus. Sowohl in den Morgenstunden als auch nach ihrem Feierabend können Verbraucher sich zu allgemeinen Rechtsfragen, zu Finanzen, zu Internet, zu Telekommunikation, zu Energiefragen und zu vielem mehr beraten lassen, da Termine auf Wunsch auch außerhalb der Öffnungszeiten vergeben werden.

### Fit für die Zukunft: Verbraucherzentrale Sachsen im Social-Web



Und auch in den kommenden Jahren soll der direkte Dialog zu den Verbrauchern noch intensiver werden. Neben der täglichen Individualberatung, neben kostenlosen Informationen vor Ort, Faltblättern, der täglichen Präsenz in den Medien und der stets aktuellen Website wird die Verbraucherzentrale Sachsen künftig auch im sozialen Netzwerk Facebook aktiv sein. Man sollte gespannt sein.

### Initiative Finanzmarktwächter

Mit der Initiative Finanzmarktwächter bündeln die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband seit 2011 die Kräfte, um auf die immer noch andauernden massiven Missstände im Finanzmarkt aufmerksam zu machen. Die Initiative ist auch deshalb so wichtig, weil die Rahmenbedingungen, die eine Wiederholung der Weltfinanzmarktkrise verhindern könnten, von der Politik bisher noch immer nicht geschaffen wurden. So sind der Vertrieb von Finanzprodukten noch immer provisionsgesteuert und der Verbraucherschutz kein Ziel der staatlichen Finanzaufsicht. Der Modellversuch soll zeigen, dass eine systematische verbraucherorientierte Marktbeobachtung notwendig ist. Denn die Bedingungen am Finanzmarkt haben sich verschärft: Er ist unübersichtlicher geworden und gehört viel stärker als früher zum Alltag, auch des Ottonormalverbrauchers. Im Fokus der Initiative stehen unfaire Vertriebsmethoden, ineffiziente Produkte oder Störungen im Wettbewerb. Auf diese Weise würden systematische Fehlentwicklungen von den Verbraucherzentralen frühzeitig aufgedeckt und im Idealfall durch öffentlichen Druck, das Einschreiten der Finanzaufsicht oder des Gesetzgebers abgebaut, bevor größerer Schaden entsteht.



Die Offenlegung von Vertriebsprovisionen, die ordnungsgemäße Anpassung von Dispozinsen, die Frage, ob die Beratungsprotokolle der Banken geeignet sind, den tatsächlichen Verlauf eines Beratungsgesprächs abzubilden und die Vermögensschäden infolge der vorzeitigen Kündigung von Altersvorsorgeprodukten waren Themen, mit denen sich der Finanzmarktwächter im Jahre 2011 beschäftigte und gravierende Missstände offenlegte. Die Verbraucherzentrale Sachsen hatte daran keinen unerheblichen Anteil. Die Initiative verfolgt auch das Ziel, die Prozesse mittelfristig zu institutionalisieren. Für diese weitere Aufgabe sind zusätzliche Ressourcen notwendig.

## Statt Verbraucherpolitik fast nur noch Ankündigungspolitik

Verbraucherpolitik verdiente 2011 nur selten diesen Namen. Die nach der Reaktorkatastrophe in Fukushima von der Bundesregierung angekündigte Energiewende hat sich als vergifteter Pfeil für die Verbraucher erwiesen. Ein Konzept der Bundesregierung für einen planmäßigen Ausbau der erneuerbaren Energien und der Netze ist nicht zu erkennen, was Preis treibend wirken wird. Während die Industrie bei den Strombeschaffungskosten infolge des EEG durch den Merit-Order-Effekt ohnehin profitiert, wurden stromintensive Betriebe noch zusätzlich von der Zahlung der EEG-Umlage befreit. Im Jahre 2012 soll deren Zahl noch weiter steigen. Klammheimlich hat die Bundesregierung zudem im Zusammenhang mit der Verabschiedung des Energiepaketes zur Energiewende eine Vielzahl von stromintensiven Unternehmen von der Zahlung der Netzentgelte befreit. Alle durch diese Maßnahmen entgehenden Einnahmen werden auf die Verbraucher umgelegt. Ein Skandal ersten Ranges.

Bei der wichtigsten Energieeffizienzmaßnahme – der energetischen Gebäudesanierung – konnten sich Bund und Länder bisher nicht einigen. Wichtige verbraucherpolitische Vorhaben wie die Eindämmung der illegalen Telefonwerbung sind 2011 nicht vom Fleck gekommen. Auch bei der Finanzmarktregulierung wurde wenig erreicht. Finanzanlagenvermittler werden auch weiterhin allein einer gewerberechtlichen Aufsicht durch die zuständigen Landesbehörden unterstellt, was die bestehenden Probleme nicht lösen wird. Die Einführung einer „Hygiene-Ampel“, mit deren Hilfe sich Verbraucher über den Hygienestatus von Gaststätten hätten informieren können, ist nach Intervention der Wirtschaftsminister der Länder um ein weiteres Jahr verschoben worden. Ob diese überhaupt eingeführt wird, ist ungewiss.

Zu den ohnehin seit Jahren Verbrauchern auf den Nägeln brennenden Problemen sind im Jahre 2011 weitere hinzugekommen: Die Verbraucher sorgen wegen der Euro-Krise um ihr Ersparnis, die private Altersvorsorge über „Riester“ wirft zu wenig Ertrag für die Sparer ab und unseriöse Inkassodienste verbreiten ungebremst landauf landab Angst und Schrecken. Der Berg an ungelösten Verbraucherärgernissen wird immer höher. Wann er abgetragen wird, ist offen. Allein Ankündigungen sind dafür nicht ausreichend.



## Verbraucherzentralen als „Melkesel“ der Nation

Mit dem Argument der umsatzsteuerlichen Gleichbehandlung gegenüber anderen gewerbsmäßig beratenden Berufen oder freiberuflichen Unternehmen beschloss die Finanzministerkonferenz, dass die Verbraucherzentralen ab dem 01.01.2012 nicht wie bisher 7 Prozent, sondern 19 Prozent Umsatzsteuer auf die Einnahmen aus der Individualberatung von Verbrauchern zu zahlen hätten. Bei der Beratung von Verbrauchern handele es sich um einen wirtschaftlichen Geschäftsbetrieb, der kein steuerbegünstigter Zweckbetrieb sei. Die Zwecke der Verbraucherzentralen könnten auch ohne die entgeltlichen Beratungsleistungen erbracht werden, so die Auffassung der Finanzminister von Bund und Ländern.

2010 und 2011 sind die Verbraucherzentralen gegen diese nicht nachvollziehbaren Argumente Sturm gelaufen. Ohne die Erkenntnisse aus der Verbraucherberatung und deren systematische Auswertung sind weder Verbraucherinformation noch kollektiver Rechtsschutz möglich, geschweige denn das Erkennen von Schwerpunkten des Marktversagens. Verbraucherschutz ist ein ganzheitliches Produkt, dessen Einzelteile nicht nach Gutdünken seziiert werden können. Und ohne die Entgeltlichkeit der Beratungsleistungen kann das Konstrukt Verbraucherzentrale in Ermangelung ausreichender öffentlicher Finanzierung nicht mehr aufrechterhalten werden. Ein Umdenken konnte leider nicht erreicht werden. Auch die Bitte an die Zuwendungsgeber, für eine Kompensation dieser Mehrbelastung zu sorgen, brachte

## Einleitung



leider keinen Erfolg. Da höhere Preise in Sachsen nicht durchsetzbar sind, müssen im Jahre 2012 schmerzliche Einsparungen auf dem Rücken der Verbraucher vorgenommen werden.

„Für die Finanzierung der Beratungs- und Informationsaktivitäten von Verbraucherzentralen und unabhängiger Verbraucherschutzorganisationen wie der Stiftung Warentest werden langfristige Konzepte der Finanzierung entwickelt, die dem auch durch die Finanzkrise ausgelösten Mehrbedarf an unabhängiger Beratung des Verbrauchers Rechnung tragen“, steht im Koalitionsvertrag der Bundesregierung. Während diesbezügliche Aktivitäten für die Verbraucherzentralen auf Sparflamme betrieben werden, stehen durch die Mehrwertsteuererhöhung leider erst einmal weniger Mittel zur Verfügung.

### Traurige Nachricht

Im Februar erreichte die Verbraucherzentrale Sachsen die traurige Nachricht, dass ihr langjähriges Vorstandsmitglied, Frau Edith Dittrich verstorben war. Mit ihrer Kompetenz und ihrem Engagement, für das ihr das Bundesverdienstkreuz verliehen wurde, hat sie wesentlich zur positiven Entwicklung der Verbraucherzentrale beigetragen. Wir werden Edith Dittrich stets in guter Erinnerung behalten.

### Dank an Partner und Mitarbeiter

Mit der Übergabe dieses Jahresberichtes möchte sich der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen bei all jenen bedanken, die zu der erfolgreichen Arbeit des vergangenen Jahres beigetragen haben. Dieser Dank gilt insbesondere dem Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz, dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, dem Sächsischen Staatsministerium für Umwelt und Landwirtschaft, der Landesdirektion Leipzig, den Landkreisen, Städten und Gemeinden des Freistaates Sachsen, den unzähligen Bundes-, Landes- und Kommunalpolitikern, den Kollegen in den Verbraucherorganisationen und allen unseren Mitgliedern.

Ein ganz besonderer Dank gilt unseren engagierten Mitarbeitern.

Kerstin Füll  
Vorstandsvorsitzende

# VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN

IN

## ERFOLGREICH FÜR SIE GEKÄMPFT

### DER FALL



Eine junge Frau aus Dresden nimmt im Jahr 2007 einen Kredit bei der Deutschen Kreditbank auf, um eine Anschlussfinanzierung für ihre Immobilie zu realisieren. So weit so gut. Ein Vertrag wird geschlossen. Die Verbraucherin kann sich aus einer glücklichen Lage heraus im Jahr 2011 dafür entscheiden, den Kredit NICHT aufnehmen zu müssen. Laut Vertrag kommen aber für die Nichtnutzung des Kredites satte 12.000 Euro Kosten auf die Verbraucherin zu. Dabei handelt es sich um die Entschädigung für das Bankhaus, weil der Kredit nicht in Anspruch genommen wurde: Die so genannte Nichtabnahmeentschädigung.

### UNSER EINSATZ

Nicht immer, aber häufig steht Verbrauchern beim Abschluss von Verträgen per Gesetz ein befristetes Widerrufsrecht zu. Das gilt auch für den Bereich der Finanzdienstleistungen, also beim Abschluss von Versicherungen, Krediten und Geldanlagen. Widerrufsbelehrungen sind aber mitunter fehlerhaft. Das stellte auch die Verbraucherzentrale Sachsen im vorliegenden Fall fest. Für Verbraucher sind Fehler in der Widerrufsbelehrung jedoch kein Nachteil – im Gegenteil, sie können dann auch noch nach Ablauf der eigentlichen Frist schadlos aus den Verträgen aussteigen. Da im Vertrag der Dresdnerin seinerzeit in der Widerrufsbelehrung nicht exakt über den Beginn der zweiwöchigen Widerrufsfrist informiert wurde, konnte die Verbraucherin den Vertrag auch noch im Sommer 2011 mit Hilfe der Verbraucherzentrale Sachsen wirksam widerrufen.

### MISSION ERFOLGREICH – VERBRAUCHERIN GLÜCKLICH

Kurz vor Weihnachten 2011 flattert die freudige Nachricht ins Haus. So schreibt die Deutsche Kreditbank: „Wir verzichten auf die Geltendmachung der Nichtabnahmeentschädigung“. Eine Einsparung von satten 12.046,09 Euro, die die Familie sicherlich nicht nur für Weihnachtspresents gut brauchen konnte, sondern bei den Kosten für die Immobilie in Dämmung, Parkett oder Tapeten investieren kann.





**Im März: Die Reaktorkatastrophe von Fukushima**

In einer Zeit globalisierter Handelsströme betreffen sächsische Verbraucher auch Katastrophen, die 10.000 km entfernt auftreten. Nach dem Erdbeben in Japan und der Zerstörung des Atomkraftwerkes in Fukushima trieb viele Konsumenten die Besorgnis nach der Sicherheit der Lebensmittel um. Die Experten der Verbraucherzentrale Sachsen beantworteten zahlreiche Fragen nach der radioaktiven Belastung insbesondere von japanischen Lebensmitteln und von Lebensmitteln aus dem pazifischen Raum, wie z. B. von Seefisch. Im Verbund mit den anderen Verbraucherzentralen stellte die Verbraucherzentrale Sachsen täglich aktuelle Informationen auf ihrer Website zur Verfügung. Dafür standen die Verbraucherzentralen in ständigem und engen Kontakt mit dem BMELV und waren zeitnah und sachgerecht informieren.

**Im Mai: Der EHEC-Ausbruch**

Im Zeitraum von Mai bis Juli 2011 traten in Deutschland über 3.400 gemeldete EHEC-Infektionen auf, die zu einem ungewöhnlich großen Teil mit schweren Verläufen und insgesamt 50 Todesfällen einhergingen. Zunächst standen Gurken, Tomaten und Blattsalate im Verdacht, Auslöser für die schweren Infektionen zu sein, so dass vor dem Rohverzehr dieser Lebensmittel gewarnt wurde. Letztlich stellte sich jedoch

heraus, dass Bockshornkleesprossen aus einer Charge infizierten Samens ägyptischer Herkunft Ursache des schwerwiegenden Krankheitsgeschehens waren. Am 26.07.2011 erklärte das Robert-Koch-Institut den EHEC-Ausbruch für beendet.

In der mehrwöchigen Zeit der Unklarheit über den Krankheitsauslöser kam es vor allem am Beratungstelefon der Verbraucherzentrale Sachsen zu einer Flut von Nachfragen. Am häufigsten wurde nach den Möglichkeiten gefragt, wie man sich vor Ansteckung schützen könne. So wollten Verbraucher u. a. wissen, ob man geschälte Gurken unbedenklich verzehren könne oder ob es zum Schutz vor Infektionen ausreiche, sich die Hände zu waschen oder ob man besser ein Desinfektionsmittel verwenden solle. Zahlreiche Gartenbesitzer erkundigten sich, ob EHEC über die Bewässerung mit Brunnen- oder Oberflächenwasser auf Obst und Gemüse übertragen werden kann. Ferner wurde in den Medien darüber diskutiert, ob bei einem Verzicht auf Salat, Gurken und Tomaten eine Nahrungsergänzung mit Vitaminpräparaten angezeigt ist. Diese Frage konnte angesichts des breiten Angebotes an Obst und Gemüse deutlich verneint werden.

*Umfassende Berichterstattung im Mai und Juni 2011. Hier Auszüge aus der LVZ.*





## Internetportal „Klarheit und Wahrheit“ trifft den Nerv der Zeit

Seit Jahren beschwerten sich Verbraucher bei der Verbraucherzentrale Sachsen, die sich durch die Aufmachung und Kennzeichnung von Lebensmitteln in die Irre geführt fühlen.

### Verbraucher von Zutatenlisten oft getäuscht

Ein Cappuccino zum Aufheizen wird als ungesüßt beworben, doch tatsächlich steckt in ihm jede Menge Zucker, getarnt durch Begriffe wie Süßholzwurzel oder ähnliches. Dass viele Unternehmen den Zuckergehalt ihrer Produkte „gestreckt“ hatten, hatte die Verbraucherzentrale Brandenburg bereits angedeutet. Nun kommt ein dritter Versuch der Verbraucherzentrale hinzu: Ein als „ungesüßt“ beworbener Cappuccino gibt erst bei genauer Prüfung der Nährwertangaben 30 Prozent Zucker preis.

„In den Zutatenlisten so beworbener Cappuccinosorten taucht wirklich kein Zucker auf, dafür steht aber meist an erster Stelle Süßholzwurzel mit einem Milchzuckergehalt bis zu 80 Prozent und schaumstabilisierender Wirkung“, klagt Holger Franko von der Verbraucherzentrale Brandenburg auf - und gibt zu bedenken: „Die Bewertung ist zwar kaum zu beanstanden, aber trotzdem irreführend.“ Sie suggeriere Süßholzwurzel und somit weniger Gefahr für Zähne und Gewicht. Tatsächlich ist Milchzucker ein Zweifachzucker wie der Haushaltszucker - also ebenfalls kalorienreich. Die Ernährungsberatung empfiehlt deshalb: „Verbraucher sollten weniger auf die Bewertung achten und dafür das Kleingedruckte genau lesen, vor allem Zutatenliste und Nährwertangaben.“ Hier finde man beispielsweise Angaben über den Gehalt an Zucker, Fett und Salz.

Trickkernien bei Lebensmittelkennzeichnungen kritisiert auch die Verbraucherzentrale Sachsen. Wenn Biotop-Pulver dem Fruchtjoghurt Farbe verleiht, ein Hefextrakt Lebensmittel geschmacklich aufpeppt oder der Kräuter-Kombucha-Extrakt Würstchen färbt, haben die Technologen der Lebensmittelproduzenten eigenen Aussagen nach die Rezeptur verbessert, das Produkt optimiert. Sogenannte Clean Label (Saubere Etiketten) erkennen bei Verbrauchern den Anschein, es handelt sich um ein „sauberes“ Produkt ohne Zusatzstoffe.“ sagt Jan Müller von der Verbraucherzentrale Sachsen. Das Problem bestehe darin, dass die Zusatzstoffe zwar tatsächlich aus den Rezepturen entfernt, dafür aber neue, nicht zu deklarierende Zutaten eingesetzt würden. Ein Produkt könne so zum Beispiel mit dem Versprechen „ohne Geschmacksverstärker“ beworben werden und bekomme damit ein „gesünderes“ Image.

Auf der Internetplattform Lebensmittelklarheit haben Verbraucher die Möglichkeit, sich zu informieren und Produkte, von denen sie sich getäuscht fühlen, zu vermerken. „Diese werden nach gründlicher Prüfung in der entsprechenden Kategorie eingestellt - nicht den Kommentaren der Verbraucherschützer und der Hersteller“, so Müller. [www.klarheitundwahrheit.de](http://www.klarheitundwahrheit.de)

Leipziger Volkszeitung vom 06./07.08.2011

### Informationsbedarf der Verbraucher riesig

Der Start des Portals war sehr erfolgreich. Bei den Verbrauchern ist das Informationsangebot auf überwältigende Resonanz gestoßen. Allein 2011 sind mehr als 4.500 Produktmeldungen eingegangen. Auch die knapp zwei Millionen Seitenaufrufe sowie die etwa 1.850 Anfragen an das Expertenforum in den ersten vier Tagen nach dem Portalstart zeigen, dass mit diesem Angebot der Nerv der Verbraucher getroffen wurde. Die Konsumenten fordern damit eine wahre und klare Lebensmittelkennzeichnung ein. Es bestätigt sich auch, dass das Interesse an mehr Informationen rund um das Thema Lebensmittel sehr hoch ist. Die meisten Hersteller nehmen die Hinweise ihrer Kunden

ernst, einige haben die Aufmachung oder Kennzeichnung ihrer Produkte bereits geändert.

Am häufigsten melden Verbraucher Produkte, deren Werbung und Aufmachung etwas vorgaukelt, was der Inhalt nicht halten kann. So werden Zitronenabbildungen auf einer Zitronenlimonade ohne Zitronensaft abgebildet, ein Birne-Holunder-Sirup enthält kaum Birnenanteile und keinen Holunderanteil oder einer Hühnersuppe mangelt es an Hühnerfleisch. Zudem ärgern sich Verbraucher über Herkunftsangaben, ohne dass klar wird, worin diese bestehen. Beispielsweise sagen die Milchprodukte, die unter der Marke „Mark Brandenburg“ vertrieben werden, nichts darüber aus, welchen Bezug diese zur Region „Mark Brandenburg“ haben. Für weiteren Unmut sorgen Werbeaussagen wie „Ohne Nitritpökelsalz“ oder „Ohne Zusatzstoff Geschmacksverstärker“, obwohl sich Zutaten mit ähnlicher Wirkung in der Zutatenliste wiederfinden. Die Werbung auf einer Tütensuppe verspricht z. B., dass kein Geschmacksverstärker Glutamat enthalten ist. In der Zutatenliste findet sich dann aber eine geschmacksverstärkende Ersatzzutat wie Hefeextrakt.

Welche Verbindung dieses Produkt zur schönen Mark Brandenburg hat, erfährt der Verbraucher nicht.





[www.lebensmittelklarheit.de](http://www.lebensmittelklarheit.de)



**Erste Anbieter lenken ein**

Nicht selten reagieren Hersteller und ändern ihre Rezeptur. So enthält das Produkt „Onko – Der Harmonische klassisch“ nun wieder 100 Prozent Kaffee oder das Produkt Nut Crisp der Fa. DE-VAU-GE Gesundheitswerk Lüneburg statt 0,6 Prozent nun 5,6 Prozent Nuss- und Mandelanteil. Auch Wasabi-Erdnüsse werden demnächst wirklich Wasabi und nicht nur Wasabi-Aroma enthalten. Der Discounter Lidl verspricht, künftig bei den Eigenmarken auf die Auslobung „ohne Zusatzstoff Mononatriumglutamat“ zu verzichten, wenn in den Produkten stattdessen Hefeextrakt zugesetzt wurde.

Täglich kommen mittlerweile circa 10-15 Produktmeldungen hinzu. Von den im Jahr

2011 ausgewerteten 1.223 Produktmeldungen stammen 4,2 Prozent von sächsischen Verbrauchern.

Die Verbraucherzentrale Sachsen sieht in diesem Portal nicht nur einen Erfolg für die Verbraucher. Es ist auch eine echte Chance für die Anbieter, in einen ehrlichen Dialog mit den Verbrauchern einzutreten. Wenn Anbietern auf diesem Wege Verbraucherwartungen verdeutlicht werden und die Konsumenten die Position der Produzenten nachvollziehen können, wird dies mittel- und langfristig zu mehr Klarheit und Wahrheit bei der Lebensmittelkennzeichnung führen.



Übersichtlich und leicht verständlich:  
[www.lebensmittelklarheit.de](http://www.lebensmittelklarheit.de)



## Unter der Lupe – Schriftgrößen auf Verpackungen

In winziger Schrift und farbarmen Kontrasten, eng gedruckt und zwischen zahlreichen Sprachen platziert werden nicht selten die deutschen Zutatenlisten auf der Verpackung eines Lebensmittels versteckt.

Vor allem auf vielen Süßwarenverpackungen sind wichtige Produktinformationen auf diese Art und Weise kaum wahrnehmbar und nur mit großer Mühe zu entziffern. Dabei sind die gesetzlichen Vorgaben recht deutlich. Die Zutaten sind bei verarbeiteten Lebensmitteln auf deren Verpackungen an gut sichtbarer Stelle, leicht verständlich und deutlich lesbar anzugeben. Denn sie liefern wichtige Hinweise z. B. für Konsumenten, die bestimmte Farb-, Geschmacks- oder Konservierungsstoffe nicht vertragen bzw. meiden wollen oder für Menschen, die allergisch und mit Krankheitssymptomen auf bestimmte Inhaltsstoffe etwa Milch oder Soja reagieren. Auch für Vegetarier oder Muslime, die bestimmte Bestandteile in Lebensmitteln von vornherein vermeiden wollen, muss das Zutatenverzeichnis beim Kauf eine zuverlässige Orientierungshilfe sein.

Zu klein und kaum lesbar war nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen das Zutatenverzeichnis auf der Verpackung des Produktes „Trolli Gummi World“, einer Süßware der Firma Mederer Süßwarenvertriebs GmbH mit Sitz in Fürth (jetzt: Trolli GmbH). Auf der Rückseite der Produktverpackung war ein mehrsprachiges Zutatenverzeichnis zu finden. Die dafür verwendete Schriftgröße maß kleiner als 1 mm, ausgehend vom Kleinbuchstaben „x“.

Außerdem wurde eine sehr dünne Schriftart mit eng aufeinanderfolgenden Buchstaben verwendet. Die Erkenn- und Lesbarkeit wurde zusätzlich dadurch erschwert, dass die Zutatenliste auf einem durchsichtigen Hintergrund der Verpackung abgedruckt war, hinter dem sich in verschiedenen teilweise transparenten Tüten verpackt, bunte

Gummi- und Schaumzuckerbonbons abbildeten. Sowohl die geringe Schriftgröße und die enge Schriftart gemeinsam mit der durchsichtigen Verpackung erschwerten somit erheblich, die für die Süßwaren verwendeten Zutaten zu entziffern. Es war selbst für einen normalsichtigen Verbraucher extrem schwer, vom Zutatenverzeichnis Kenntnis zu nehmen. Die Verbraucherzentrale Sachsen hatte die Firma Mederer Süßwarenvertriebs GmbH am 30.05.2011 deshalb aufgefordert, es künftig zu unterlassen, dieses Produkt mit einem derart gestalteten Zutatenverzeichnis weiterhin zu vertreiben. Mit einer Aufbrauchfrist bis zum 31.12.2011 hatte sich die Firma am 13.07.2011 dazu bereit erklärt, dieser Aufforderung nachzukommen.

Die gesetzliche Festschreibung einer Mindestschriftgröße für Zutatenlisten ist eine langjährige Forderung der Verbraucherzentrale Sachsen. Eine europäische Verordnung hat diese nun festgelegt. Die Angaben auf der Packung oder der daran befestigten Etiketten müssen künftig europaweit eine Schriftgröße von grundsätzlich mindestens 1,2 mm haben. Doch Mindestschriftgrößen allein reichen nicht aus, wie das Beispiel des Produktes „Trolli Gummi-World“ der Firma Mederer zeigt. Die Schrift muss unabhängig von ihrer Größe auch so gestaltet sein, dass eine gute Lesbarkeit sichergestellt ist. So sind Schriftart, Farbe und Kontrast ebenso wichtige Aspekte. Konkrete Regelungen hierzu stehen noch aus. Allerdings wird der EU-Kommission in dieser Verordnung die Befugnis eingeräumt, Vorschriften über die gute Lesbarkeit festzulegen. Ob diese in der Lebensmittelinformations-Verordnung festgelegten Regelungen und Befugnisse für leserliche Produktinformationen Verbesserungen schaffen werden, bleibt abzuwarten.

*Auch mit Adлераugen ist die Zutatenliste dieses Produktes nicht erkennbar.*





# DANKSTELLE

Sehr geehrte Frau Dr. Henschler,  
 Ich möchte mich ganz herzlich für Ihre Arbeit und die rasche und wirklich hilfreiche Reaktion bedanken. Es macht mich froh, dass es in unserer Zeit noch eine so unbürokratische Hilfe gibt und ich hoffe sehr, dass es Ihnen weiterhin möglich sein wird, den "Verbraucher" so professionell zu unterstützen.  
 Viele Grüße aus Cranzahl!

Sehr geehrte Frau Dittrich,  
 für die Übermittlung des Urteils darf ich Ihnen sehr herzlich danken und gleichzeitig um Nachsicht für meine urlaubsbedingt verspätete Rückäußerung bitten.  
 Mit diesem höchstrichterlichen Urteil findet Ihr Bemühen für den Schutz der Verbraucher vor unerwünschten Werbeanrufen seine gebührende Anerkennung - dazu meinen herzlichen Glückwunsch!  
 Mit freundlichen Grüßen  
 Ihr Michael Schweizer

Sehr geehrte Frau Schmidt,  
 herzlichen Dank für diese sehr interessante Information, die Sie mir übermittelt haben.  
 Ich bin ziemlich sicher, dass Flöge.de sich hinsichtlich der mir in Rechnung gestellten Vermittlungsgebühr kompromissbereit gezeigt hat, weil ich Sie informiert habe. Zwischenzeitlich ist die Zahlung auch bei mir eingegangen.  
 Ich bin dankbar für Ihre Arbeit im Dienste der Verbraucher, von der ich ja jetzt unmittelbar profitiert habe.  
 Mit besten Grüßen

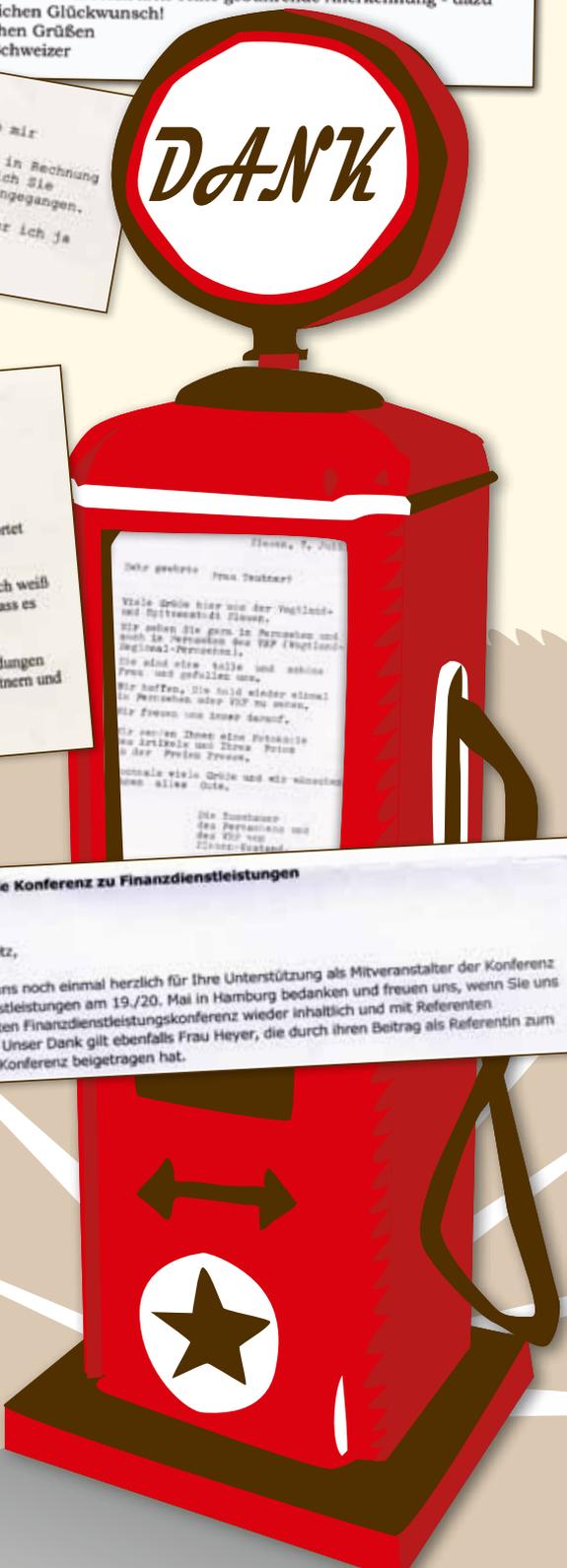
Sehr geehrte Frau König,  
 wir möchten uns nochmals ganz herzlich bei Ihnen für den Vortrag „Versicherungen im Alter und bei einer Demenzerkrankung“ anlässlich des Weltverbrauchertages bedanken.  
 Ihre Ausführungen haben viele Fragen der Teilnehmer beantwortet und weiteren Gesprächsstoff und Überprüfung der vorhandenen Versicherungen der Angehörigen ergeben.  
 Wir freuen uns auf eine weitere gute Zusammenarbeit und eine Vertiefung gerade beim Thema Demenz und Verbraucherschutz mit der Verbraucherzentrale und verbleiben  
 mit freundlichen Grüßen  
 Cornelia Golz  
 Demenzfachstelle Plauen -Vogtland

**Beitragspflicht auf Direktversicherungen  
 Ihr Schreiben vom 14.11.2011**  
 Sehr geehrte Frau Heyer,  
 vielen Dank für Ihre Antwort vom 14.11.2011 auf mein Schreiben vom 24.10.2011.  
 Ganz besonders danken möchte ich Ihnen, dass Sie mir in sehr ausführlicher Weise geantwortet haben. In dieser Form bin ich bisher leider nicht aufgeklärt worden.  
 Wie Sie sicher verstehen können, kann ich mit diesem Ergebnis nicht zufrieden sein, aber ich weiß nun endlich, wie die rechtliche Lage ist und ich das wohl so hinnehmen muss. Ich denke, dass es vielen Rentnern in ähnlicher Lage so geht wie mir.  
 Auch denke ich, dass es von Seiten der Medien nicht schlecht gewesen wäre, in Ihren Sendungen bzw. Zeitungsberichten auf diesen „feinen“ Unterschied zwischen pflichtversicherten Rentnern und freiwillig versicherten Rentnern hinzuweisen.  
 Nochmals besten Dank und freundliche Grüße

Sehr geehrter Herr Betz,  
 am Mittwoch, dem 15. 6. 2011, nahm ich das in der „Freien Presse“ veröffentlichte Ratgeberangebot der VBZ Zwickau zum Thema Energieanbieterwechsel wahr.  
 Ihre Mitarbeiterin, Frau Kretzschmar, empfing mich bereits vor der offiziellen Beratungszeit, um mir Wartezeit zu ersparen, und informierte mich über Vor- und Nachteile beim Wechsel des Anbieters.  
 Ich möchte dies zum Anlass nehmen, um mich für die solide Arbeit zu bedanken, die unsere Familie nicht zum ersten Mal in der Geschäftsstelle Zwickau erfährt. Als Bürger fühlt man sich verstanden und gut aufgehoben.  
 Sicher finden Sie eine Gelegenheit, diesen Dank weiterzugeben.  
 Mit freundlichen Grüßen  
 Käthe S.

Sehr geehrte Frau Seyferth,  
 sehr geehrte Frau Lülow-Püschmann,  
 vielen Dank an die Verbraucherzentrale Sachsen e. V., die sich anlässlich unseres Rundenlaufes zur Ausstattung der neuen Übungsküche sehr aktiv beteiligt hat.  
 Es machte mir große Freude zu sehen, dass Sie und Ihre Mitarbeiter uns nicht nur aktiv unterstützt haben, sondern besonders auch durch Ihre angenehme freundliche Art, Ihre Informationen zu Gesundheitsfragen und die mitgebrachten Zutaten für die Sportgetränke sehr wesentlich dazu beigetragen haben, dass diese Veranstaltung ein Erfolg geworden ist. Diese Freundlichkeit strahlte auf alle aus. Sie können stolz auf diese netten und hilfsbereiten Mitarbeiter sein. Bei den extremen Temperaturen waren die selbstgemixten Getränke für unsere Sportler eine willkommene Unterstützung und ermöglichten sicher so manche zusätzliche Stadionrunde.  
 Meinen sehr verbundenen Dank an Sie Frau Seyferth und Sie Frau Lülow-Püschmann. Wir freuen uns auf weitere gemeinsame Aktionen mit Ihnen und hoffen, Sie zum Eröffnungsevent der neuen Übungsküche begrüßen zu dürfen.  
 Herzliche Grüße  
 Rüdiger Scholl  
 Geschäftsführer

**Internationale Konferenz zu Finanzdienstleistungen**  
 Lieber Herr Betz,  
 wir möchten uns noch einmal herzlich für Ihre Unterstützung als Mitveranstalter der Konferenz zu Finanzdienstleistungen am 19./20. Mai in Hamburg bedanken und freuen uns, wenn Sie uns bei der nächsten Finanzdienstleistungskonferenz wieder inhaltlich und mit Referenten unterstützen. Unser Dank gilt ebenfalls Frau Heyer, die durch ihren Beitrag als Referentin zum Gelingen der Konferenz beigetragen hat.





### P-Konto und Dispokredite oftmals zu teuer

Beschwerden rund um das so genannte P-Konto – das Pfändungsschutzkonto – waren 2011 ein besonderer Schwerpunkt der Arbeit der Verbraucherzentrale Sachsen.

Auf dem P-Konto hat im Rahmen von festgelegten Freibeträgen (Grundfreibetrag 1.028,89 Euro) jedes Guthaben Pfändungsschutz, unabhängig davon, ob es aus Arbeitseinkommen, Sozialleistungen oder sonstigen Einkünften stammt. Damit soll Verbrauchern ein Existenzminimum gesichert werden.

Vordergründig ging es den Nutzern von P-Konten bei Banken und Sparkassen um die beträchtlichen Kontoführungskosten, die oft ein Mehrfaches im Vergleich zum bisherigen Konto betragen. Viele dieser Verbraucher leben am Existenzminimum und können Preise von 10 bis 15 Euro pro Monat nicht aufbringen. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen dürfen die Kreditinstitute für P-Konten keine zusätzlichen Entgelte verlangen, denn sie verwehren den Betroffenen damit den Zugang zu einem wichtigen gesetzlich verankerten Schutz. Damit steht die Verbraucherzentrale Sachsen nicht allein, denn dies war auch der Tenor eines Workshops auf der 6. Internationalen Konferenz zu Finanzdienstleistungen im Mai 2011 in Hamburg.

Wegen zu hoher Kontoführungskosten für P-Konten mahnte die Verbraucherzentrale Sachsen zu Jahresbeginn einige sächsische Kreditinstitute ab. Die VR Bank Mittelsachsen, die Volksbank Leipzig und die Raiffeisenbank Torgau gaben die geforderten Unterlassungserklärungen fristgerecht ab. Ohne formelle Abmahnung hatten auch die Volksbank Zwickau und die Volksbank Löbau-Zittau reagiert und die Preise gesenkt. Dagegen zeigte sich die Kreissparkasse Döbeln nicht einsichtig, so dass im Frühjahr Klage vor dem Landgericht Leipzig einge-

*Unter dem Motto „Fairness und Verantwortung!“ diskutierten im Mai 2011 Andrea Heyer von der Verbraucherzentrale Sachsen und verschiedene Akteure aus dem Bereich der Finanzdienstleistungen auf der internationalen Konferenz zu Finanzdienstleistungen.*





reicht wurde. Mit Urteil (AZ.: o8 O 1086/11 n.rk.) vom 16.12.2011 wurde entschieden, dass das Institut die strittige Preisklausel, nach der Kunden für die Führung eines P-Kontos monatlich 15 Euro zahlen sollten, nicht mehr verwenden darf.

Das Faltpapier „Praxis des Pfändungsschutzkontos“ sowie Berichte der LVZ zum Thema.

## Beschwerdeflut zu P-Konten

Nachdem die Verbraucherzentrale Sachsen zum Jahresende die Öffentlichkeit über diese verbraucherfreundliche Entscheidung informiert hatte, ging eine erneute Beschwerdeflut von Betroffenen anderer Kreditinstitute ein. Auffällig dabei war, dass insbesondere Sparkassen von ihren Kunden zusätzliche Entgelte einfordern. Von dieser Praxis wollen sie offensichtlich bis zur letzten Gerichtsinstanz keinen Abstand nehmen, wie auch die Berufung seitens der Sparkasse Döbeln gegen das Leipziger Urteil belegt. Da Ende 2011 die Bundesratsinitiative der Freien Hansestadt Hamburg, mit der die Problematik im Sinne der Verbraucher gesetzlich geregelt werden sollte, gescheitert ist, wird das Thema auch 2012 ein Schwerpunkt der Tätigkeit der Verbraucherzentrale Sachsen bleiben. Dies gilt umso mehr, weil es seit Januar 2012 keinen alternativen Kontopfändungsschutz zum P-Konto mehr gibt.

## Schuldner in der „Dispo-Falle“

Ebenfalls zu tief in die Taschen ihrer Kunden greifen die Geldhäuser bei Dispositionskrediten. In Zeiten historisch niedriger Geld- und Kapitalmarktzinsen fordern auch viele in Sachsen tätige Institute für einen solchen Kredit mehr als 12 Prozent Zinsen pro Jahr. Darauf angesprochen, argumentieren Banken und Sparkassen oft damit, dass dieses Angebot nur für kurzfristige, nicht zu hohe finanzielle Engpässe gedacht sei. Wie es in der Realität um die Nutzung des Dispokredits bestellt ist, wollte die bundesweite „Initiative Finanzmarktwächter“ wissen. Unter Federführung der Verbraucherzentrale Sachsen wurde eine Umfrage in Schuldnerberatungsstellen im gesamten Bundesgebiet durchgeführt. Die Ergebnisse wurden in einer Presseinformation des Verbraucherzentrale Bundesverbandes im September veröffentlicht. Unter der Überschrift „Banken halten Schuldner in der Dispo-Falle“ wurde auf den Umstand verwiesen, dass Bankkunden kaum eine Chance haben, von einem teuren Dispo in einen zinsgünstigeren Ratenkredit zu wechseln. Viele Betroffene sind über lange Zeiträume mit mehreren tausend Euro im Dispo verschuldet. Auf Grund dieses Ergebnisses wurden politische Forderungen, so auch nach einer Zinssatzobergrenze, bekräftigt. Eine Regelung könnte sich an der gesetzlichen Grenze im Falle eines Zahlungsverzuges orientieren. Diese liegt beim Basiszinssatz (derzeit 0,12 Prozent) zuzüglich fünf Prozentpunkten.



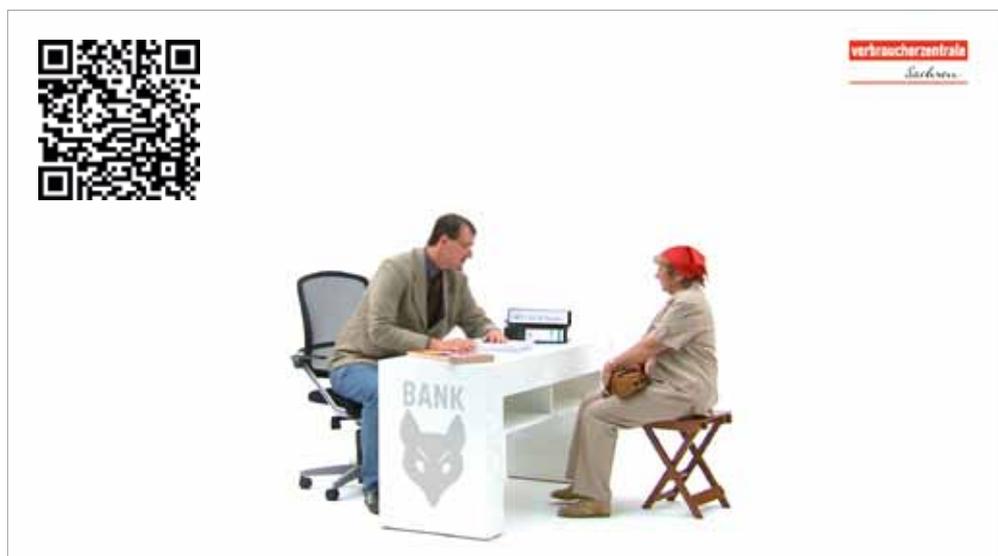
### Senioren: Leichte Beute für Banken und Versicherer?

2008 hatte die Finanzmarktkrise offenbart, dass ältere Bürger durch Kreditinstitute häufig falsch beraten wurden und dadurch Geld verloren haben.

Daraufhin gelobten viele Kreditinstitute Besserung. Eine Umfrage der Verbraucherzentrale Sachsen anlässlich des Weltverbrauchertages im März 2011 ergab, dass sich die Situation kaum verändert hat. Senioren schilderten ihre Erfahrungen mit Finanzdienstleistern, die häufig alles andere als gut waren. So berichteten über Achtzigjährige, dass ihnen Bausparverträge und Fonds verkauft wurden. Vielfach mussten die Betroffenen dadurch neue Verluste verkraften. Unabhängig von dieser Befragung kamen in den Individualberatungen weitere Problemfälle auf den Tisch.

Im Rahmen ihrer aktiven Mitarbeit an der bundesweiten „Initiative Finanzmarktwächter“ wertete die Verbraucherzentrale Sachsen zudem Bankberatungsprotokolle aus. Ein gutes Zeugnis konnte den Anbietern hierbei nicht attestiert werden. Damit sich diese Situation nicht immer wiederholt, müssen Ältere besser informiert werden. Auch deshalb bot die Verbraucherzentrale Sachsen am Weltspartag eine Sonderhotline an, die rege genutzt wurde.

*Nur eine Szene des sehenswerten Filmes „Rotkäppchens Abenteuer beim Banker“ – Zu sehen auf der Homepage der Verbraucherzentrale Sachsen (Bitte nutzen Sie auch den QR-Code zum Link)*



Ferner erstellte die Verbraucherzentrale Sachsen im Rahmen eines bundesweiten Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ das Faltblatt „Geld im Alter richtig investieren“. Dieses wird seit März 2011 kostenlos an Ratsuchende abgegeben. Auf humorvolle Weise soll das ebenfalls in dem o. g. Projekt erstellte Video „Rotkäppchens Abenteuer“ die Senioren für die Problematik der provisionsgesteuerten Finanzdienstleistungsberatung sensibilisieren. Der kleine Film wurde auch ins Internet gestellt und kann unter [www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de) und [www.youtube.com](http://www.youtube.com) angesehen werden.

Ein weiteres wichtiges Thema, welches nicht nur Senioren, sondern auch ihre Angehörigen bewegt, ist die steigende Zahl an Demenzerkrankungen im Alter. Da nach Medienberichten Sachsen von dieser Entwicklung künftig besonders betroffen sein soll und tatsächlich die Nachfragen zu diesem Thema zugenommen haben, wurde hierzu der Vortrag „Versicherungsschutz bei Demenzerkrankung“ erarbeitet. Das Echo auf dieses Angebot war sehr gut, so dass auch 2012 Veranstaltungen zu diesem Thema angeboten werden.

### Offensive Medienarbeit zum finanziellen Vorteil der Verbraucher

Überregionale Resonanz erfuhr die Verbraucherzentrale Sachsen, als das Thema Krankenkassenbeiträge auf Betriebsrenten von ihr problematisiert wurde. Auf Grund von wiederholten Verbraucheranfragen zur aktuellen Rechtsprechung informierte die Verbraucherzentrale in einer Presseinformation zu Jahresbeginn, in welchen Fällen für die Versicherten keine Beitragspflicht besteht. Das ist dann der Fall, wenn Arbeitnehmer eine Direktversicherung über den Arbeitgeber abgeschlossen haben und diesen Vertrag nach dem Ende des Arbeitsverhältnisses selbst als Versicherungsnehmer durch eigene Beitragszahlungen fortführen. Da Krankenkassen unabhängig von dieser Situation Beiträge einbehalten hatten, stehen Betroffenen Rückerstattungsansprüche gegenüber den gesetzlichen Krankenkassen zu. Doch hinsichtlich der Rückzahlung verhielt sich mancher Krankenversicherer sehr zurückhaltend.

Daraufhin griff das ZDF dieses interessante Thema im Frühsommer in der Sendung „Frontal21“ auf. Anschließend wandten sich Betroffene aus dem gesamten Bundesgebiet mit ihren Fragen an den Sender und die Verbraucherzentrale. Die Resonanz auf den ersten Beitrag bewog das ZDF, im Herbst einen Folgebeitrag in erneuter Kooperation mit der Verbraucherzentrale Sachsen zu senden. So konnten Millionen Zuschauer über die tatsächliche Rechtslage informiert werden. Auch wenn nicht jeder Ratsuchende Anspruch auf Rückzahlung von Beiträgen hatte, konnte sich doch mancher Verbraucher auf Grund dieser Aktivitäten über eine beträchtliche Rückerstattung freuen.

*Das Faltblatt „Geld im Alter“ liefert leicht verständliche Hintergrundinformationen und etliche Tipps.*





## Hab und Gut häufig nicht ausreichend versichert

Trotz eines stark verregneten Sommers blieben 2011 große Überschwemmungsschäden in Sachsen weitgehend aus. Doch das nächste folgenreiche Hochwasser kommt bestimmt.

Deshalb legte die Verbraucherzentrale Sachsen erneut einen Schwerpunkt ihrer Arbeit auf die Verdeutlichung der Tatsache, dass der Abschluss einer Elementarschadenversicherung für Hausbesitzer eminent wichtig ist. Mit einer solchen können Verbraucher finanzielle Vorsorge gegen Schäden durch Naturereignisse treffen. Mit dieser Police sind z. B. auch Schäden durch Schneedruck und Erdbeben versichert, wie sie 2011 hierzulande leider zu erleben waren. Seit Jahresanfang 2011 sind diesbezüglich neue Allgemeine Wohngebäude-Musterversicherungsbedingungen auf dem Markt, die diese Naturgefahren automatisch einschließen. Diese Entwicklung bewertet die Verbraucherzentrale Sachsen positiv und als ein Ergebnis ihrer jahrelangen Bemühungen um bessere Angebote. Dennoch wird auch künftig nicht jeder Verbraucher, der Elementarschadenschutz wünscht, diesen auch erhalten. Eine Elementarschaden-Pflichtversicherung, bei welcher die Versicherer den Antrag des Verbrauchers nicht ablehnen dürften, ist jedoch derzeit politisch leider nicht durchsetzbar.

Riesaer Wochenkurier  
vom 26.01.2011

### Was tun wenn die Elbe im Zimmer steht?

Das Urteil „Nicht versicherbar“ – sorgt bei betroffenen Flutopfern für großen Ärger

Stress, Existenzangst und hohe Kosten – diese Gedanken schwirren vielen Elbanwohnern in diesen Tagen durch den Kopf. Nach dem Motto: „Elementarschäden können jeden treffen – Schäden durch Naturgefahren versichern“ hat die Verbraucherzentrale Sachsen jetzt ein Infoblatt herausgebracht.

ELBLAND. Spätestens seit 2002 gehören Hochwasser und gelegentliche kleinere oder größere Flutwellen auch in unseren Breiten immer mehr zum Alltag. Immer mehr Privatpersonen können künftig kaum noch darauf hoffen, bei Schäden durch Überschwemmungen Gelder aus staatlichen Fördertöpfen zu erhalten. Das sächsische Innenministerium erarbeitet eine Richtlinie. „Deshalb ist es spätestens jetzt wichtig, dass sich Verbraucher um den entsprechenden Versicherungsschutz kümmern“, rät Andrea Heyer, Versicherungsexpertin der Verbraucherzentrale Sachsen. Auch wenn das erste Hochwasser 2011 vielerorts wieder abgeebbt ist, mit Sicher-



Einige Versicherer lehnen Dauerflutopfer meist ab. Da hilft nur noch der bestmögliche Selbstschutz. Foto: Farrar

heit werden künftig weitere Überschwemmungen folgen. Schneedruck oder Erdbeben können früher oder später ebenso zu Schäden führen. Im Gegensatz zu Sturm und Hagel sind diese Naturgefahren grundsätzlich weder in der verbundenen Wohngebäude- noch in der Hausratversicherung gedeckt. Nur eine Elementarschadenversicherung schützt Betroffene, die ohne diesen privaten Versicherungsschutz oft vor dem finanziellen Ruin stehen. Zur Information über diesen

Versicherungsschutz hält die Verbraucherzentrale Sachsen einen Musterbrief parat. Außerdem informiert der kostenlose Flyer „Unwitterschäden richtig versichern“, wie man sein Hab und Gut ausreichend schützt. Nach Aussagen der Versicherungswirtschaft sind in Sachsen 98,3 Prozent aller Gebäude versicherbar. Die restlichen 1,7 Prozent – was ungefähr 17.000 Häuser sein sollen – liegen in der höchsten Gefährdungszone 4 und sind deshalb ein Pro-

blem. Diese Hauseigentümer müssen damit rechnen, vom Versicherer abgelehnt zu werden. „Aberdings hat beispielsweise die Sparkassenversicherung Sachsen erklärt, die Versicherbarkeit in besagter Zone 4 weiter erhöhen zu wollen“, informiert Heyer. Anlieger in dieser Zone verbessern ihre Chance auf Versicherungsschutz, wenn sie nachweisen können, individuell bauliche Hochwasservorsorge betrieben zu haben. Sollte die Gemeinde ganz aktuell einen Deich gebaut haben, erhöht dies ebenfalls die Aussicht auf einen Vertrag und sollte deshalb dem Versicherer im Zusammenhang mit dem Antrag gemeldet werden. Privatpersonen, die sich trotz aller Versuche nicht gegen Elementarschäden versichern können, sollten dies dokumentieren und sich auch bei der Verbraucherzentrale Sachsen, Beratungsstelle Riessa, Bahnhofstraße 30, melden. Diese wird sich beim angekündigten nächsten sächsischen Versicherungsgipfel für eine überdachte Härtefallregelung einsetzen. far

## Elementarschäden können jeden treffen

Der optimale Versicherungsschutz für Hab und Gut spielte nicht nur im September 2011 während einer Immobilien-Aktionswoche der Verbraucherzentrale Sachsen in verschiedenen Vorträgen eine wichtige Rolle. Auch in Telefonforen, Presseinformationen und in vielen Individualberatungen ging es um den richtigen Versicherungsschutz bei Unwetterschäden. Im Rahmen von Individualberatungen bietet die Verbraucherzentrale Ratsuchenden einen ausführlichen Versicherungsvergleich zur Wohngebäude- inklusive der Elementarschadenversicherung aber auch zur Hausratversicherung an. Aus einer Vielzahl von Anbietern und Tarifen können so günstige Angebote herausgefiltert werden, was dem Laien in der Regel allein nicht möglich ist. Interesse an anbieterunabhängigen Verbraucherinformationen zeigten aber nicht nur einzelne Konsumenten, sondern stellvertretend für die Bürger Einrichtungen wie beispielsweise das Landratsamt Pirna. Die Behörde bat für ihre geplante Broschüre zum Katastrophenschutz um Unterstützung für einen Textteil zum Schadensausgleich durch Versicherungen. Auch das Nationalparkzentrum Sächsische Schweiz zeigte Interesse an einschlägigen Informationsmaterialien der Verbraucherzentrale Sachsen.

## Unterstützung in Härtefällen unerlässlich

Auch auf dem insgesamt zweiten von Ministerpräsident Tillich einberufenen Sächsischen Versicherungsgipfel war die Verbraucherzentrale Sachsen präsent und thematisierte die Probleme von Verbrauchern, die sich nicht gegen Elementarschäden versichern können. Deutliche Kritik musste in diesem Zusammenhang am Entwurf einer Elementarschaden-Richtlinie des Freistaates Sachsen geübt werden, die leider nicht die durchschnittliche Einkommenssituation sächsischer Haushalte berücksichtigt. Zwar teilt die Verbraucherzentrale Sachsen die Auffassung der Sächsischen Staatsregierung, dass die Bürger selbst mehr private Vorsorge gegen Elementarschäden betreiben müssen. Jedoch muss der Staat in Härtefällen seine Bürger weiterhin wirksam unterstützen. Das gilt umso mehr, wenn sie nicht in die Lage versetzt werden, sich gegen Elementarschäden versichern zu können. Die zwischenzeitlich verabschiedete Richtlinie sieht eine Unterstützung möglicher Betroffener mittels zinsgünstiger Darlehen vor, deren Vergabe an hohe und teils auch schwammige Hürden geknüpft ist. Um die persönliche Vorsorgebereitschaft der Verbraucher zu erhöhen, plant der Freistaat Sachsen im Jahr 2012 die Durchführung einer Kampagne. Auf Wunsch des Landes ist die Verbraucherzentrale Sachsen neben dem Gesamtverband der Versicherungswirtschaft an der Vorbereitung und Durchführung dieser Aktion beteiligt. So hat sie Ende 2011 an der Erarbeitung eines geplanten Flyers mitgewirkt.

*Faltblatt für Eigenheimbesitzer, die sich umfassend informieren möchten.*

**Unwetterschäden richtig versichern**

Es ist auffällig, dass in den letzten Jahren Schäden durch Unwetter deutlich zugenommen haben. Die Einwirkung von Hagel, Starkwind, Lawen, Erdrutsche oder Erdstöße, Erdfallen und schließlich auch vulkanische Brüche, Dasichtschäden – werden entsteht, wenn bei bestimmten Regenfällen die Kapazität der Wassermassen nicht mehr vollständig aufnehmen kann – ist nicht immer zu vermeiden, hat schlichte Karten, überlagert eine Elementarschadenversicherung zu bekommen.

Zusätzlich zu den vier Gefährdungsklassen werden noch **Berücksichtigt** (die sich als Zone um jeweils 100 Metern entlang von kleinen Fließgewässern entwickelt) liegt ein Haus in dieser Zone, für die Zonenangabe diese Information ergänzend an.

**Die Elementarschadenversicherung**

Zu den versicherten Gefahren gehören bei dieser Versicherung neben Überspannung und Hochwasser auch der Schneeebruch und Lawen, Erdrutsche oder Erdstöße, Erdfallen und schließlich auch vulkanische Brüche. Das Sichtschaden – werden entsteht, wenn bei bestimmten Regenfällen die Kapazität der Wassermassen nicht mehr vollständig aufnehmen kann – ist nicht immer zu vermeiden, hat schlichte Karten, überlagert eine Elementarschadenversicherung zu bekommen.

Bei einem Totalschaden am Haus ist natürlich auch der Hausrat betroffen. Die normale **Wasserbeschädigung** (ARH) aber gleichzeitig nur für Schäden durch Feuer, Sturm und Hagel. Wer seinen Hausrat ebenfalls vor Überspannung oder Lawenschäden finanziell absichern will, muss dafür eine weitere Zusatzversicherung über den Elementarschaden-Schutz abschließen.

Wichtiges Tipps zu Versicherungen für Haus und Wohnung gibt es in der gleichnamigen **Broschüre der Verbraucherzentrale** (Preis 4,90 €). Eine persönliche Beratung mit Erstellung eines individuellen Versicherungsvergleichs ist in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen möglich.

Unabhängig von der finanziellen Vorsorge durch den richtigen Versicherungsschutz, sollten Hausgebesitzer im Bereich der Elementarschäden immer auch **bau- und präventive Schutzmaßnahmen** ergreifen.

**Wichtige Tipps zu Versicherungen für Haus und Wohnung gibt es in der gleichnamigen Broschüre der Verbraucherzentrale** (Preis 4,90 €). Eine persönliche Beratung mit Erstellung eines individuellen Versicherungsvergleichs ist in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen möglich.

**Unwetterschäden richtig versichern**

Hab und Gut häufig nicht ausreichend geschützt

**Verbraucherzentrale Sachsen**

0371 3100-1 (24h)

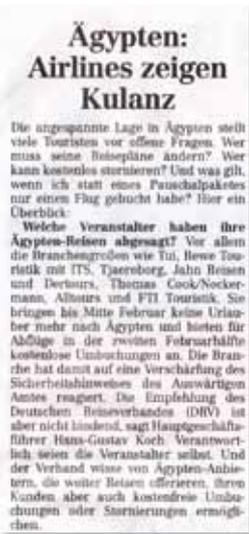
**Neuzugang:**  
Verbraucherzentrale Sachsen  
Bismarckstr. 10, 01067 Leipzig  
Fax: 0371 4-89 26 26  
E-Mail: [info@vz.sachsen.de](mailto:info@vz.sachsen.de)  
Internet: [www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de)

herausgegeben durch den Freistaat Sachsen



## Stress statt Urlaub: Unruhen, Streiks und Flutkatastrophen 2011

Das Jahr 2011 war geprägt von politischen Unruhen und Naturereignissen mit teilweise schlimmen Auswirkungen.



Leipziger Volkszeitung vom 03.02.2011

Beitrag vom 21.03.2011 in der Leipziger Internetzeitung

Auf Grund der instabilen politischen Lage riet das Auswärtige Amt Ende Januar Urlaubern davon ab, Ägypten zu bereisen. Nachdem die Unruhen in Ägypten und die damit verbundenen Schlagzeilen in den Medien nicht abklagen, schaltete die Verbraucherzentrale Sachsen am 02. und 03.02.2011 eine Telefonhotline, um betroffenen und von der Sicherheitslage verunsicherten Verbrauchern schnelle Unterstützung zu geben. Bei langfristig gebuchten Reisen ist die Prognose, ob eine erhebliche Erschwerung, Gefährdung oder Beeinträchtigung der Reise zum Zeitpunkt des Reiseantrittes gegeben ist, nicht immer leicht zu beantworten. Daher war es auch nicht verwunderlich, dass einige Reiseveranstalter auf Kündigungswünsche wegen höherer Gewalt ablehnend reagierten. Dennoch empfahl die Verbraucherzentrale, bei offensichtlichem Vorliegen von höherer Gewalt sich darauf zu berufen und möglichst frühzeitig zu kündigen.

### Ausnahmezustand in Japan

Im März war es wichtig, nach der Natur- und Reaktorkatastrophe in Japan Spendengelder in die richtigen Hände zu leiten. In einer Presseinformation empfahl die Verbraucherzentrale Sachsen, nur an seriöse Organisationen zu spenden, um nicht möglicherweise Trittbrettfahrern aufzusitzen. Deshalb sollte man nicht übereilt und vor allem nicht ohne ausreichende Gewissheit über die Seriosität des Empfängers, Geld spenden. Verbrauchern wurde ferner geraten, sich stets zu vergewissern, ob die ausgewählte Hilfsorganisation überhaupt die notwendige Kompetenz besitzt, um in der betroffenen Region wirksam und effizient helfen zu können.

**Verbraucherzentrale Sachsen rät: Spenden für Japan nur an seriöse Organisationen**

Erdbeben, Tsunami und Atomunfall – die Katastrophen töteten tausende Menschen, machten hundertausende obdachlos und legten die Infrastruktur im Katastrophengebiet komplett lahm. Spenden für Japan sind wichtiger denn je.

„In derartigen Situationen sind jedoch immer auch unseriöse Geldeintreiber unterwegs, denen die so wichtigen Spendengelder keinesfalls zufließen sollen“, so Bettina Dittrich von der Verbraucherzentrale Sachsen. Das Deutsche Zentralinstitut für soziale Fragen hat auf seiner Seite die Organisationen mit DZI-Spenden-Siegeln zusammengestellt, die um Spenden für die Opfer in Japan bitten. Bei diesen Organisationen kann man sicher sein, dass das Geld nicht in falsche Hände gelangt, denn sie müssen ihre Transparenz, Wirtschaftlichkeit und Kompetenz bei jährlichen Prüfungen unter Beweis stellen. Das bedeutet jedoch nicht, dass von Spenden an Organisationen ohne DZI-Spenden-Siegel grundsätzlich abgeraten werden muss, allerdings sollte man folgende Tipps beherzigen, an die Verbraucherzentrale:



# Stress statt Urlaub

## Generalstreik legt Griechenland lahm

Urlaubsstress hatten Urlauber, die Mitte Oktober nach Griechenland reisen wollten, denn dort lief ein 48-stündiger Generalstreik, welcher erhebliche Auswirkungen auf den Luftverkehr hatte. Die Verbraucherzentrale riet Reisenden, deren Flug Bestandteil einer Pauschalreise war, sich schnellstmöglich mit dem Reiseveranstalter in Verbindung zu setzen, da dieser für eine Ersatzbeförderung zu sorgen hat. Ebenso wurden Empfehlungen gegeben, welche Ansprüche Fluggäste gegenüber Fluggesellschaften haben. Bei dem Generalstreik war von höherer Gewalt auszugehen, so dass die Verbraucherzentrale Sachsen die Auffassung vertrat, dass Reisenden Ausgleichszahlungen nach einer EU-Verordnung aus dem Jahre 2004 in diesem Falle nicht zustehen. Dennoch steht Pauschalurlaubern ein Anspruch gegen den Reiseveranstalter zu, wenn die Reise insgesamt durch den Streik mangelbehaftet war, weil für diese Ansprüche Reiseveranstalter verschuldensunabhängig haften müssen.

## Südostasien unter Wasser

Ende Oktober riet das Auswärtige Amt wegen der Fluten, die bereits Randgebiete Bangkoks erreicht hatten, Urlaubern von nicht unbedingt erforderlichen Reisen in den Großraum Bangkok und nach Zentral-Thailand ab. Die Verbraucherzentrale riet Urlaubern, die Reisen in die überschwemmten Landesteile Thailands gebucht hatten,

den Reisevertrag wegen höherer Gewalt zu kündigen. Gleichzeitig mussten Individualreisende darauf hingewiesen werden, dass sie keinen Anspruch auf kostenlose Stornierung wie etwa der Zimmerbuchung haben, sondern diesbezüglich ausschließlich auf die Kulanz der Hoteliers angewiesen seien.

All den Ereignissen, die im Jahr 2011 in zeitlich so knapper Folge in unterschiedlichen Regionen dramatische Schäden anrichteten, war eines gemeinsam: Die Ansprüche von Reisenden bei Naturkatastrophen und politischen Unruhen können nicht pauschal bewertet werden, sondern es bedarf in jedem Fall einer sorgfältigen generellen Prüfung und darüber hinaus auch der Prüfung des Einzelfalles.

Artikel in der Freien Presse  
Chemnitz vom 12.11.2011

### TELEFONFORUM

## Expertenrat zum Reiserecht

**CHEMNITZ** – Ein Generalstreik in Griechenland hat auch erhebliche Auswirkungen auf den Luftverkehr. Wegen Überschwemmungen in Thailand rät das Auswärtige Amt dringend von Reisen in bestimmte Regionen ab. Diese Beispiele aus der jüngsten Vergangenheit zeigen, dass nach dem Urlaub mehr Ärger als Erholung übrig bleiben kann. Wie reklamiert man richtig? Wie hoch kann die Forderung sein?

Antworten auf Fragen zum Reiserecht gibt es am **Montag von 10 bis 11 Uhr** bei einem Telefonforum der „Freien Presse“ in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Sachsen (VZS). Der kostenfreie Expertenrat wird zusätzlich zu den Beratungszeiten der Chemnitzer Einrichtung exklusiv für „Freie Presse“-Leser angeboten. Im Mittelpunkt der Aktion stehen Probleme, die auftreten können, wenn die Reise ausfällt beziehungsweise durch politische Unruhen oder Naturkatastrophen nicht vertragsgemäß erbracht wird oder der Reiseveranstalter seine Katalog- oder Vertragsversprechen nicht einhält. Thema ist zudem Sinn oder Unsinn von Time-Sharing-Angeboten



### Viel Geld für nichts – Abmahnungen und unseriöses Inkasso

„Wer soll das bezahlen, wer hat das bestellt, wer hat so viel Pinkepinke, wer hat so viel Geld...“ war ein Schlager aus einer Zeit, in der Fernsehen noch schwarz-weiß war. Die grundsätzliche Aussage der Textzeilen hat auch heute nichts an Aktualität eingebüßt.

Im Jahr 2011 wendeten sich wieder viele Verbraucher an die Verbraucherzentrale Sachsen, weil sie teure Abmahnungen wegen tatsächlicher oder angeblicher Urheberrechtsverletzungen bekommen hatten. Mit den seitenlangen Ausführungen in strengem Ton, mit unzähligen zitierten Gerichtsurteilen sowie der Höhe der geforderten Geldsumme und der beigefügten Unterlassungserklärung konnten viele schlicht nichts anfangen.

#### Vom Weltstar bis zur untersten Schublade

Die abgemahnten Werke erstreckten sich durch alle Bereiche der Unterhaltungsindustrie und durch alle Qualitäten bei Herstellung und Verbreitung. Das heißt, es wurde das illegale Down- und Upload sowohl von aktuellen Kino-Blockbustern mit Top-Stars als auch Pornoproduktionen der untersten Schublade, von chartplatzierten Musikalben der Weltstars bis hin zu dumpfen Elektrobeats von völlig unbekannt Namen in Internettausbörsen überwacht und verfolgt. Wenn sich ein Verstoß zeigte, überzogen Rechteinhaber mit Hilfe von Anwaltskanzleien und EDV-Unternehmen die Gerichte mit der Forderung, dass der Provider Name und Adresse des Anschlussinhabers nennen möge. Am Ende standen dann allzu oft Verbraucher, die gar nicht wussten, was sie falsch gemacht haben sollten, denn sie waren sich selbst keiner Schuld bewusst. Hier hieß es für die Verbraucherzentrale Sachsen in jedem Einzelfall zu klären, wer für den Verstoß in Frage kommen konnte und weitere Entscheidungen zur rechtlichen Vorgehensweise durch eine umfassende Beratung zu ermöglichen.



#### Inkasso braucht Regeln – Konkret fordern der vzbv und die Verbraucherzentralen:

- die gesetzliche Verankerung von Informationspflichten für Inkassodienstleister,
- die angemessene Deckelung der Gebührensätze für Inkassodienstleistungen in Anlehnung an das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG),
- die rechtliche Festschreibung der Verhältnismäßigkeit zwischen Haupt- und Nebenforderung (analog zu Österreich),
- die Verhinderung von Phantasiegebühren und -zinsen durch klare Kostenvorgaben,
- eine schlagkräftige Aufsicht mit lediglich einer zuständigen Aufsichtsbehörde pro Bundesland,
- ein effektives Sanktionsregime, das von gestaffelten Geldbußen bis hin zum Entzug der Zulassung reicht.

### Unseriöses Inkasso – eine bedrohliche Plage

Regelmäßig ging mit der Beratung zur aktuellen Situation jedoch auch ein Gespräch über Möglichkeiten zur Vermeidung weiterer kostenintensiver Abmahnungen einher. Viele Verbraucher entschieden sich danach, den geforderten Betrag, der regelmäßig zwischen 450 und 1.200 Euro lag, nur zum angemessenen und nachvollziehbaren Teil zu zahlen. Als wäre eine Abmahnung durch eine Anwaltskanzlei noch nicht einschüchternd genug, berichteten Verbraucher im Laufe des Jahres mitunter immer wieder davon, dass die Anwaltskanzleien für das Einfordern des angeblichen Restbetrages Inkassobüros einschalteten. Dann war die Verunsicherung häufig ähnlich groß, wie in den Fällen, in denen Verbraucher aus heiterem Himmel Inkassobriefe mit Forderungen erhielten, ohne jemals zuvor eine Rechnung erhalten zu haben. Auch trudelten Inkassobriefe immer wieder und mit sprachlichem Nachdruck ein, obwohl die Forderung bereits einmal nachweislich schriftlich bestritten und zurückgewiesen wurde. Dies betraf häufig Verbraucher, denen Verträge über Gewinnspieleintragungsdienste oder andere Dienstleistungen im Rahmen eines unerlaubten Telefonwerbbeanrufes untergeschoben wurde. Aber auch aus Verträgen, die im Internet mehr oder weniger wirksam zustande gekommen waren, machten Inkassounternehmen Beträge geltend, die aufgrund einer mangelnden gesetzlichen Regelung häufig nicht nachvollziehbar waren und in keinem Verhältnis zur Hauptforderung standen.

### Mehr Transparenz – weniger Ärger

Im Ergebnis einer von den Verbraucherzentralen gemeinsam mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband initiierten Aktion zu unseriösen Inkassodiensten, die im Rahmen eines vom BMELV geförderten Projektes im Zeitraum von Anfang August bis Ende September 2011 durchgeführt wurde, wurden verbraucherpolitische Forderungen gestellt, die einem Missbrauch und weiterem Wildwuchs mangels verbindlicher Regeln Einhalt gebieten sollen. Wenn die von der Bundesregierung angekündigten Regelungen zur so genannten Buttonlösung, der Bestätigungslösung und der Verschärfung der Regeln für das Inkassowesen tatsächlich und vollständig umgesetzt werden würden, könnte dies einen erheblichen Schritt zu mehr Transparenz und weniger Ärger für die Verbraucher bringen.



*Auch wenn in den Schreiben der Inkasso-Unternehmen großer Druck aufgebaut wird, lautet der Rat an Verbraucher: Sich nicht verunsichern lassen, wenn keine Forderungen bestehen.*



## Digitalisierung des Verbraucheralltags

Digitalisierung bedeutet im Grunde genommen, dass mehr Informationen in einem Datenpaket verstaut, gespeichert, verarbeitet oder versendet werden können, als dies bei analogen Signalen der Fall ist.



Gemeinsam mit der SLM entwickelt: Die Broschüre zur Fernseh-Digitalisierung

Die Tatsache, dass alles kompakter, effizienter, schneller und das möglichst noch bei besserer Qualität sein soll, durchzieht seit einigen Jahren nahezu alle Bereiche des Verbraucheralltags. Musik, Filme, Fernsehen, Radio, Bücher – bald wird alles digital.

Unter dem Motto „Klare Fernsicht“ stand die Vorbereitung der am 30.04.2012 erfolgenden Abschaltung des analogen Fernseh-Satellitensignals. Durch Presseinformationen, Hotlines, Vorträge und die gemeinsam mit der Sächsischen Landesanstalt für privaten Rundfunk und neue Medien (SLM) entwickelte Broschüre „Klare Fernsicht – Damit Ihr Umstieg vom analogen zum digitalen Fernsehen gelingt“, sollten die knapp 130.000 sächsischen Verbraucher erreicht werden, bei denen man noch zu Beginn des Jahres 2011 von analogem Satellitenempfang ausging. Wenn diese nicht rechtzeitig handeln, bleibt ab 01.05.2012 die Röhre schwarz.

‘Bin ich überhaupt von der aktuellen Entwicklung betroffen und was kann und muss ich tun, wenn es so ist?’, waren also die drängendsten Fragen. Mittels eines recht einfachen Tests konnten die Zuschauer über das Anwählen der Videotext-Tafel 198 bei vielen öffentlich-rechtlichen und privaten Sendern sofort erkennen, ob Handlungsbedarf besteht oder nicht. Wenn Veränderungen notwendig waren, galt es zu überlegen, ob nur das Empfangsteil an der Satellitenschüssel und der Receiver ausgetauscht werden oder ob man gleich einen Rundumschlag macht und sich auch noch einen neuen Flachbildfernseher kauft sowie vielleicht sogar das Antennenkabel vom Dach bis in die gute Stube erneuern lässt. Dann kommen doch einige Ausgaben zusammen und diese sollten gut geplant sein.

Der 30.04.2012 sollte bei allen Verbrauchern, die analoges Kabelfernsehen schauen, rot markiert sein.



## 7. Verbraucher Analoge TV-Kanäle abgeschaltet

**K**ünftig werden Programme der ARD, des ZDF und aller Privatsender via Satellit nur noch digital ausgestrahlt. Die analoge Übertragung endet am 30. April 2012 um 3 Uhr.

**Umschaltung – was tun?** Wer noch per Satellit analog fernsieht, muss sein Gerät mit einem digitaltauglichen Empfangsteil an der Satellitenschüssel und einem digitalen Satellitenreceiver in der Wohnung aufrüsten. In modernen Flachbildschirmen ist häufig bereits ein Digital-Sat-Receiver als kleines Empfangsmodul eingebaut. Zu erkennen ist dies am Logo DVB-S. Für Kabelkunden, die einen Vertrag mit den großen Netzbetreibern wie Kabel Deutschland haben, wird die Abschaltung der analogen Satellitenprogramme keine Auswirkungen haben. Kunden, die über andere Netzbetreiber fernsehen, sollten sich bei diesen oder beim Vermieter informieren.

### Mehr Rechte rund um Telefon & Co.

**Anbieter-Wechsel.** Im neuen Jahr soll auch das novellierte Telekommunikationsgesetz in Kraft treten. Danach sollen Kunden den Telefonanbieter deutlich schneller wechseln können: Erst wenn eine reibungslose Übergabe vom abgehenden an den aufnehmenden Provider gewährleistet ist, darf der Verbraucher vom Netz getrennt werden. Die Umschaltung auf den neuen Anbieter muss dann innerhalb eines Kalendertages erfolgen. Kommt es dabei zu Problemen, muss der alte Anbieter dafür sorgen, dass der Kunde weiterhin telefonieren kann. Wird die Leitung unterbrochen, obwohl die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für eine schnelle Umschaltung noch gar nicht vorliegen, stellt dies eine Ordnungswidrigkeit dar. Sie wird mit einer Geldbuße von bis zu 100.000 Euro geahndet.

**Weniger Ärger beim Umzug.** Die bisherigen Telefon- und Internet-Anschlüsse dürfen mitgenom-

men werden, ohne dass die Mindestlaufzeit der Verträge von vorn beginnt. Kann der Anbieter den gleichen Anschluss zu gleichen Bedingungen am neuen Wohnort nicht anbieten, hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht.

**Ahndung von Abzockern.** Verbraucher sollen künftig auch besser vor unerlaubter Telefonwerbung und dubiosen Gewinnspieldiensten geschützt werden. Die Bußgelder, mit denen die Bundesnetzagentur ungebundene Anrufer ahnden kann, sollen von derzeit maximal 50.000 auf 300.000 Euro steigen, heißt es im Bundesjustizministerium. Verträge über Gewinnspielsdienste sollen künftig nur noch wirksam sein, wenn sie schriftlich, per Fax oder per E-Mail geschlossen wurden. Beabsichtigt ist auch, Nutzer besser vor Internetseiten zu schützen, die unmerklich in Abo-Fallen locken.

**Call-by-Call.** Künftig müssen Kunden vor jedem Call-by-Call-Gespräch über den Telefontarif informiert werden. Bisher erfolgt das durch die Provider freiwillig. Auch bei Internet-by-Call-Verbindungen soll der Preis angezeigt werden.

### Viel Neues für Mobilfunknutzer

**Neue LTE-Technik.** Die Mobilfunkbranche wird 2012 eines der spannendsten Jahre ihrer Geschichte erleben. Die Einführung des neuen Mobilfunkstandards LTE steht unmittelbar bevor. Daten können dann zehnmal schneller übertragen werden als mit der alten Technik. Während sich daraus für die Kunden völlig neue Anwendungen ergeben, wird für die Mobilfunkanbieter der harte Wettbewerb mit hohem Preisdruck weiter bestehen. Das könnte auf die Nutzer abgewälzt werden.

**Mehr Rechte für Kunden.** Teure Rufnummern etwa die „0900“ muss der Handynetzanbieter auf Kundenwunsch kostenlos sperren. Weiterhin sollen Mobil-

### Schärfere Bilder, besserer Ton

**Umrüstung.** Friederike Wagner (34), Juristin bei der Verbraucherzentrale Sachsen, kommt kaum noch mit den Anfragen zur Abschaltung der analogen TV-Kanäle. „Wer betroffen ist und künftig die Vorteile der digitalen Übertragung nutzen will, braucht auf jeden Fall ein neues Verbindungskabel.“ Zudem muss man bedenken, dass alte TV-Geräte die klareren Digitalbilder sowie den besseren Ton nicht übermitteln können.



funkkunden nach Inkrafttreten der Telekommunikationsnovelle die Bezahlfunktion bei Handys sperren lassen können. Der Vorteil: Haben Handynutzer z.B. unbeabsichtigt teure Klingelöne abonniert, könnten sie entsprechenden Anbietern den Zugriff aufs Konto verwehren. Und: Handynutzer können ihre Rufnummer künftig bereits vor Vertragsende zu einem anderen Anbieter übertragen.

### Schnellere Auskunft für Verbraucher

**Kontrolle über Produkte.** Verbraucher können künftig häufiger und leichter bei Behörden nachfragen, was amtliche Kontrollen von Lebensmitteln, Kosmetika, Textilien oder Kinderspielzeug ergeben haben. Der Auskunftsanspruch

wird zudem inhaltlich erweitert: Bürger sollen auch Informationen über technische Produkte einholen können. Dazu zählen etwa Haushaltsgeräte, Möbel oder Heimwerkerartikel. Sollten Behörden bei diesen Produkten amtliche Sicherheitstests oder Marktkontrollen durchgeführt haben, müssen sie die Informationen auf Nachfrage Verbrauchern zur Verfügung stellen. Eine Beratung auf Betriebsgeheimnisse gibt es nicht mehr. Zudem können Anfragen per Mail und Telefon gestellt werden.

**Anfragen kostenlos.** Beträgt der Aufwand, den die Behörde für die Beantwortung betreiben muss, bis zu 250 Euro, darf sie das nicht mehr in Rechnung stellen (bisher bis zu 25 Euro). Betrifft die Anfrage einen Rechtsverstoß, also z.B. die Frage, ob ein Laden gegen die Sicherheits- oder Hygienevor-

Beitrag in der SuperIllu vom 29.12.2011

Vor- und Nachteile bestimmter Techniken wurden schriftlich, mündlich und telefonisch anfragenden Verbrauchern erklärt. Häufig war z. B. nicht bekannt, dass die Satelliten-Plattform HD+ Privatsender in hochauflösendem HDTV nur verschlüsselt überträgt. Die Entschlüsselung mittels Smartcard macht dann aus dem vormals kostenlosen Satellitenfernsehen ebenfalls eine kostenpflichtige Angelegenheit. Darüber hinaus kann die Verschlüsselung dazu genutzt werden, um die Nutzungsmöglichkeiten des Zuschauers einzuschränken. Aufzeichnungsverbote gehören ebenso dazu wie die Verhinderung des „Vorspulens“. Wann das analoge Kabelfernsehen endgültig aufgegeben wird, ist bisher unbekannt. Das hängt maßgeblich davon ab, wie lange es sich die Anbieter von Kabelfernsehen leisten wollen und können, das digitale Fernsehsignal für einen Zuschauer-Rest wieder in ein analoges Signal rückumzuwandeln. Irgendwann werden den Schritt zum ausschließlich digitalen Fernsehen aber auch die großen Kabelanbieter gehen.



### Schnäppchenjagd im Dschungel der Vergleichsportale

Flüge, Reisen, Hotels, Strom- und Gasanbieter, Versicherungen, Konsumgüter. Die Liste ließe sich endlos fortsetzen.

Für nahezu alle Eventualitäten des Lebens suggerieren Vergleichsportale im Internet satte Rabatte oder ein immenses Einsparpotenzial für das gewünschte Gut oder die gesuchte Leistung. Verständlich, dass sich viele Verbraucher bei Buchungen und Anschaffungen zunächst im Internet informieren und dann die Bestellung oder den Vertragsschluss auch gleich auf der Seite des Portalbetreibers auslösen wollten. Allzu oft waren die Verbraucher jedoch nach der Buchung oder dem Kauf enttäuscht und verärgert, weil z. B. der Preis doch nicht der versprochene Niedrigpreis war, durch zusätzliche Gebühren die Ersparnis glatt aufgefressen wurde oder Vorauszahlungen in einer Insolvenz“masse“ verschwanden.

#### Boni, Kaution und Vorkasse erschweren Vergleich

Strom- und Gaspreiserhöhungen ließen auch im Jahr 2011 zahlreiche Verbraucher einen neuen Energieversorger suchen. Statt Versorger einzeln anzurufen oder anzuschreiben, war die Suche in einem Preisvergleichsportale ein bequemer Weg und konnte unabhängig von der Tageszeit gegangen werden. Fehler lauerten jedoch schon häufig bei den Voreinstellungen. Um einen realistischen Preis angezeigt zu bekommen, empfahl die Verbraucherzentrale Sachsen, Modelle mit Bonuszahlungen ebenso zu meiden wie Vorkasse-Angebote. Darüber hinaus mussten als Vergleichswerte natürlich der tatsächlich bezahlte Preis und die tatsächlich verbrauchte Menge an Energie bekannt sein und berücksichtigt werden. Generell ist zu empfehlen, sich nicht nur auf ein Vergleichsportale zu verlassen, sondern mehrere zu bemühen. Nicht immer kann davon ausgegangen werden, dass jedes Portal auch jeden Anbieter im Portfolio hat. Aufmerksam sollte man auch bei den Kosten sein, die für eine mögliche Vermittlung entstehen sollen. Vielen Verbrauchern wurde in Individualberatungen, in Vorträgen und in Presseveröffentlichungen ebenso empfohlen, zur eigenen Sicherheit die Konditionen des Vergleichsportales mit den originären Angaben des Anbieters vor einem möglichen Versorgerwechsel zu überprüfen, damit mögliche Abweichungen nicht übersehen werden. Konsumenten, die diesbezüglichen Warnungen der Verbraucherzentrale in Beratungen, Presseinformationen und Interviews berücksichtigt hatten, konnten auch bei steigenden Preisen Einsparmöglichkeiten nutzen.



REDUZIERT

Telekommunikation und Medien

Günstige Hotels

Günstige Flüge

Schnäppchen

Preisnachlass

Coupon

%

Gutschein

Sale

Stromanbieter im Vergleich

### Verlockende Reisepreise mit versteckten Kosten

Anders sah dies gelegentlich bei Schnäppchenjägern nach günstigen Flügen, Reisen oder Hotelübernachtungen aus. Wer sich hier allzu voreilig auf verlockende Preise und bunte Bilder verließ, konnte schnell einen Reifall erleben. Wenn auf der Rechnung Gebühren auftauchten, die der Verbraucher vorher nicht bemerkt hatte, konnte aus dem Schnäppchen schnell ein vergleichsweise teurer Spaß werden. Manchmal wurde es regelrecht peinlich, wenn Freunde und Bekannte die Dienstleistungen im Internet tatsächlich ohne zusätzliche Kosten erstehen konnten. Der Ärger um die Rechtmäßigkeit dieser zusätzlichen Kosten war dann vielfach vorprogrammiert. Für interessierte oder betroffene Verbraucher wurden Tipps und Informationen bereitgestellt, die vor einem Reifall bei der Hotelbuchung über Vergleichsportale im Internet schützen sollen. Neben den Tipps, die für alle Vergleichsportale gelten, empfiehlt es sich, bei der Nutzung unterschiedlicher Portale nicht allein auf den Preis zu achten, sondern auch die Leistungen zu berücksichtigen. Ob Frühstück inklusive ist oder extra bezahlt werden muss, kann einen Unterschied machen. Auch andere Zusatzleistungen können ausschlaggebend für die Buchung eines Hotelzimmers sein, was ja schließlich für einen begrenzten Zeitraum ein Ort zum Wohlfühlen sein soll. Die besten Preise erzielten auch 2011 diejenigen Verbraucher, die das Vergleichen nicht ausschließlich den Anbietern überließen, sondern ebenfalls ihre Möglichkeiten des Querdenkens und Quercheckens nutzten.

Presseinformation vom  
14.04.2011

verbraucherzentrale

Sachsen

#### „Gut“ ist manchmal nur der Schein Verbraucherzentrale Sachsen: Beim Einkauf in Online-Gutscheinportalen Schnäppchen-Konditionen genau prüfen

Das aus den USA stammende Modell, Rabattgutscheine über Waren oder Dienstleistungen über das Internet zu vertreiben, wird auch hierzulande von Verbrauchern zunehmend genutzt. Auf Seiten wie groupon.de, dailydeal.de, dealticket.de oder westdeal.de findet man mitunter äußerst preisgünstige Gutscheinangebote für eine Stadt oder eine Region. Wenn ein Wellness-Tag den Nutznießer für ganze 50 Euro anstelle der sonst fälligen 200 Euro verwöhnen soll, ist jedoch so mancher schlicht geblendet und schlägt auch mal ohne näheres Hinsehen zu. „Das böse Erwachen kommt dann meist, wenn man den Gutschein in den Händen hält“, so Katja Henschler von der Verbraucherzentrale Sachsen. „Bei den teilweise extrem günstigen Angeboten ist deshalb der Blick in das Kleingedruckte besonders wichtig, denn auch beim Geschäftsmodell der Onlinegutscheine steckt der Teufel im Detail. So kann es passieren, dass der Gutschein für ein Verwöhnfrühstück oder eben den Wellness-Tag nur von Montag bis Donnerstag gilt. Wenn der Bedachte dann nur am Wochenende Zeit hat, war das Geschenk nichts mehr als gut gemeint.“

„Vor dem Bestellklick sollte man sich unbedingt einen Überblick verschaffen, ob die Schnäppchenangebote tatsächlich so außerordentlich

presseinfo presseinfo



### Auf dem Weg zur Energiewende

Nach wie vor ist die Neigung der Verbraucher, den Energieversorger zu wechseln, nicht stark ausgeprägt. So ergab der Monitoringbericht 2011 der Bundesnetzagentur, dass im Jahr 2010 knapp 44 Prozent aller Haushaltskunden von den Wechselmöglichkeiten bisher keinen Gebrauch gemacht haben.

Nur wenn Energiepreiserhöhungen ins Haus standen, war zeitweilig ein erhöhter Nachfragebedarf nach preiswerteren oder ökologischer produzierenden Energieversorgern zu verzeichnen.

#### Anlass zur persönlichen Energiewende

Dieser Trend änderte sich schlagartig nach der schwerwiegenden Reaktorkatastrophe in Fukushima. Es setzte ein regelrechter Run auf Energie aus Sonne, Wind und Wasser ein. Viele Verbraucher erhofften sich durch eine bewusste Entscheidung für Ökostrom, einen aktiven Beitrag zum Ausstieg aus der Kernenergieerzeugung leisten und ihre persönliche Energiewende vollziehen zu können.

Bei der ungeheuren Vielzahl von Ökostromtarifen bestand die Aufgabe der Verbraucherzentrale Sachsen darin, den Verbrauchern verlässliche Informationen über die Angebote zu geben, die auch tatsächlich und nachhaltig zum Ausstieg aus der Atomstromerzeugung aber auch zum Klimaschutz beitragen. Da der Begriff „Ökostrom“ kein rechtlich geschützter Begriff wie z. B. bei Biolebensmitteln ist, benötigen die Konsumenten häufig Orientierungshilfen, um nicht etwaigen Mogelpackungen aufzusitzen. Empfehlenswerte Ökostromtarife zeichnen sich dadurch aus, dass der Anbieter z. B. in eine Windkraft- oder Solaranlage investiert, die ohne sein Engagement nicht gebaut werden oder wirtschaftlich arbeiten könnte.

#### Echte Ökostromprodukte erkennen

Im Mai 2011 veröffentlichte die Verbraucherzentrale Sachsen für die Städte Chemnitz, Dresden und Leipzig einen Strompreisvergleich, der ausschließlich verlässliche Ökostromangebote enthielt. Aus der Vielzahl der Ökostromangebote wurden dabei nur Produkte ausgewählt, die das „ok-Power-Label“ und das „Grüne-Strom-Label-Gold“ trugen. Die Kriterien beider Labels garantieren, dass die Ökostromprodukte tatsächlich den Ausbau der erneuerbaren Energien beschleunigen und damit Umwelt und Klima schonen. Zusätzlich wurden zwei Produkte aufgenommen, die zwar keines dieser Siegel trugen, bei denen aber die Einhaltung der Kriterien der „eco-top-ten“-Liste des Ökoin-

*Für Verbraucher sind die zahlreichen Ökostrom-Angebote oft verwirrend. Verlässliche Ökostromangebote zeigt die Verbraucherzentrale Sachsen.*



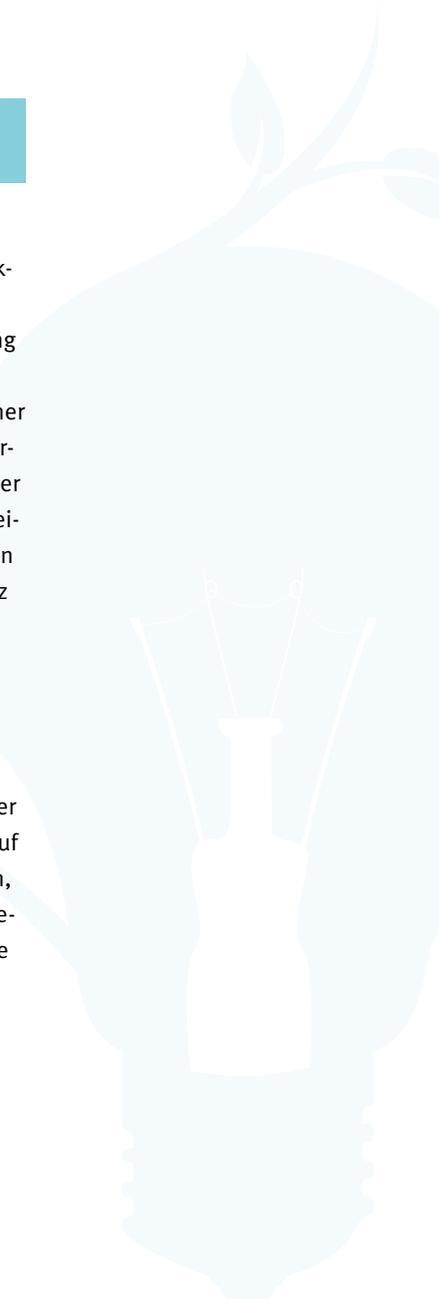
stitutes Freiburg durch einen unabhängigen Gutachter zertifiziert wurde. Alle Angebote der Vergleichsliste beinhalteten Strom aus einhundert Prozent erneuerbaren Energien. Darüber hinaus wurden nur Produkte von Versorgern aufgenommen, die nicht mit Betreibern von Atomkraftwerken verflochten sind.

Die Übersichten wiesen die Einsparmöglichkeiten bzw. die Mehrkosten der darin enthaltenen bundesweiten Ökostromversorger gegenüber der Grundversorgung des örtlichen Versorgers aus. Wählte man ein kostengünstiges Ökostromprodukt auf einem der Spitzenplätze der Vergleichsliste, konnte man nicht nur einen persönlichen Beitrag zum Klimaschutz leisten, sondern zusätzlich noch eine erhebliche Stromkostenersparnis realisieren.

Die Verbraucherzentrale Sachsen führte ferner im Juni 2011 Aktionstage zum „Stromanbieterwechsel“ durch. Durch diese Aktion sollten die Konsumenten ermuntert werden, einen Stromanbieter- oder einen Tarifwechsel zu vollziehen, um Kosten zu sparen und den Wettbewerb auf dem Strommarkt weiter zu beleben. Die Resonanz der Verbraucher auf dieses Angebot war riesig. Die Nachfrage stieg im Juni um das 5-fache gegenüber vergleichbaren Monaten.

## Finanzielle Belastung muss erträglich bleiben

Alle diese Entwicklungen können jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass die Akzeptanz der von der Bundesregierung ausgerufenen Energiewende in der Bevölkerung entscheidend davon abhängt, dass die finanziellen Auswirkungen auf die Verbraucher begrenzt werden. Beim Ausbau der erneuerbaren Energien müssen nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen die Kostensteigerungen in einem überschaubaren Rahmen gehalten und durch höhere Energieeffizienz der Energieverbrauch gesenkt werden. In diesem Kontext ist es nicht hinnehmbar, dass auch weiterhin die Konsumenten die volle EEG-Umlage tragen müssen und sich demgegenüber energieintensive Unternehmen davon befreien können. Die Zahl dieser Unternehmen soll im Jahre 2012 von 500 auf über 1.500 steigen. Empörend ist es zudem, dass im Zusammenhang mit der Verabschiedung des Energiepaketes zur Energiewende durch die Bundesregierung eine Vielzahl von stromintensiven Unternehmen von der Zahlung der Netzentgelte befreit und die dadurch entgangenen Einnahmen auf die Verbraucher umgelegt wurden.



### Verbraucherschützer raten zu Ökostrom mit Zertifikat

Nach dem Reaktorunfall in Japan gibt es einen „regelrechten Run“ auf alternative Energien

Leipzig (dapd-lsc). Wer zu einem Ökostromtarif wechseln will, sollte sich den Anbieter genau ansehen. Vorsicht sei deshalb geboten, weil der Begriff „Ökostrom“ keine geschützte Produktbezeichnung sei, wie es sie beispielsweise für Biolebensmittel gebe, teilte die Verbraucherzentrale Sachsen am Donnerstag in Leipzig mit. Empfehlenswert seien Ökostromtarife, bei denen der Anbieter den Bau oder Unterhalt zum Beispiel einer Windkraft- oder Solaranlage wesentlich mitfinanziere. Dies werde durch entsprechende Labels zertifiziert. Laut der Verbraucherzentrale lohnt sich ein Wechsel auch finanziell: Wer aus der Grundversorgung zum preiswertesten Ökostromanbieter wechsele, könne bei einem Jahresverbrauch von 3.000 Kilowattstunden bis zu 200 Euro sparen. Mehr Informationen gibt es auf der Internetseite der Verbraucherzentrale sowie bei der telefonischen Energieberatung unter der kostenpflichtigen Telefonnummer 0900-1-3637443. Dort kann auch ein Beratungstermin vereinbart werden. Internet-Vergleichsportale und Ökostromanbieter melden den Angaben zufolge nach dem Reaktorunfall in Japan einen „regelrechten Run“ auf alternative Energien.



Beitrag aus der Freien Presse vom 24.05.2011



## Insolvenz TelDaFax – Billigpreise teuer bezahlt

Angesichts steigender Strom- und Gaspreise wechselten immer mehr Verbraucher zu einem günstigeren Energieversorger.

Dabei tat sich insbesondere die Firma TelDaFax (Troisdorf) hervor, ein Anbieter mit nach eigenen Angaben bundesweit rund 750.000 Kunden. Dieser köderte die Verbraucher mit Tiefstpreisen, verlangte im Gegenzug jedoch Sonderabschläge und Vorauszahlungen für ein komplettes Jahr. Auf Risiken und Nebenwirkungen dieses Geschäftsmodells wies die Verbraucherzentrale Sachsen schon sehr frühzeitig hin: In einer Pressemitteilung vom 03.04.2007 warnte sie ausdrücklich vor TelDaFax, „denn immerhin trägt der Verbraucher bei solchen Vorauszahlungen das Risiko der Insolvenz des Anbieters“.

### Netzbetreiber ziehen den Stecker

Dieses Risiko ist nun im Jahr 2011 leider zur traurigen Wahrheit geworden und TelDaFax-Kunden standen buchstäblich „unter Strom“. Nachdem TelDaFax die Entgelte für die Netzdurchleitung nicht mehr begleichen

konnte, drehten die Netzbetreiber bis Mitte 2011 TelDaFax nach und nach den Hahn zu, so dass auch sächsische Kunden nicht mehr beliefert werden konnten. Ab diesem Zeitpunkt übernahm der jeweilige regionale Grundversorger die Ersatzversorgung der Verbraucher. Die Verbraucherzentrale Sachsen empfahl den Betroffenen, die Vertragsbeziehung zu TelDaFax aus diesem Grund fristlos zu kündigen und stellte hierfür einen Musterbrief zur Verfügung. Am 14.06.2011 stellte TelDaFax schließlich einen Insolvenzantrag beim zuständigen Amtsgericht in Bonn. Das Insolvenzverfahren wurde am 01.09.2011 eröffnet. Dies klang zunächst nach einem Hoffnungsschimmer, weil es zumindest bedeutete, dass noch genügend Vermögen vorhanden war, um ein Insolvenzverfahren überhaupt durchzuführen. Dazu müssen die Kosten des Insolvenzverfahrens, insbesondere die Gerichtskosten und die Vergütung des Insolvenzverwalters, abgedeckt sein.

*Mehrfach informierte die Verbraucherzentrale Sachsen die Öffentlichkeit in Sachen TelDaFax. Hier beispielsweise per Presseinfo am 21.06.2011.*



21.06.2011

**TelDaFax stellt Lieferung ein**  
**Verbraucherzentrale Sachsen: Liefereinstellung ist Grund zur außerordentlichen Kündigung**

Im Zusammenhang mit der Verkündung seiner Insolvenz am 14.06.2011 beeilte sich der Energielieferant TelDaFax aus Troisdorf zu versichern, dass er seine Kunden weiterhin vertragsgemäß mit Energie beliefern werde. Das Versprechen hielt jedoch nur kurz – bereits am 17.06.2011 wurde über die Medien die Nachricht verbreitet, dass TelDaFax seine Lieferungen einstellt. Wer noch über einen Vertrag mit dem Anbieter verfügt, sollte nun über eine außerordentliche Kündigung nachdenken.

„Die Insolvenz berührt den Versorgungsvertrag des Verbrauchers mit

info presseinfo

**Hoffen auf ein Stück vom Reste-Kuchen**

Verbraucher, die noch ein Guthaben bei TelDaFax hatten, konnten dieses jetzt nicht mehr auf eigene Faust geltend machen, sondern waren gezwungen, ihre Forderungen als so genannte Insolvenzforderung beim Insolvenzverwalter anzumelden. Auf diese Weise nehmen TelDaFax-Kunden an einem Verteilungsverfahren teil und erhalten allenfalls einen Bruchteil ihres Guthabens zurück. Allerdings hat der Insolvenzverwalter angekündigt, dass sich das Verfahren noch über mehrere Jahre hinziehen wird. Ob dann vom sprichwörtlichen Kuchen noch etwas zu verteilen sein wird, lässt sich derzeit nicht einschätzen. Gleichwohl wurde den Verbrauchern vorsorglich geraten, ihre Forderungen anzumelden. Besondere Brisanz erhielt die Angelegenheit zum Jahresende dadurch, dass Verbraucher ihr Guthaben

nur als Insolvenzforderung mit Aussicht auf eine geringe Quote anmelden konnten, oftmals jedoch im gleichen Atemzug vom Insolvenzverwalter auf Zahlung angeblich noch offener Rechnungsposten in Anspruch genommen wurden. Eine Verrechnung von Guthaben und Nachforderung lehnte der Insolvenzverwalter bisher ab. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen zu Unrecht. Letztendlich werden dies aber die Gerichte klären müssen. Die Firma TelDaFax wird daher auch weiterhin ein Schwerpunkt bei der rechtlichen Individualberatung der Verbraucher bleiben.

*Die Presseresonanz auf die Insolvenz des Energieanbieters war enorm. (LVZ vom 16.06.2011)*

# Was Teldafax-Kunden wissen sollten

**Verträge können erst gekündigt werden, wenn Lieferung auf einen anderen Versorger übergeht**

Der Pleitegeier kreiste schon länger über dem größten unabhängigen Energieanbieter Teldafax. Inzwischen hat das Unternehmen beim Amtsgericht Bonn Insolvenz angemeldet. Betroffen sind 600 Mitarbeiter und mehr als 600 000 Kunden. Viele Strom- und Gasbezieher hatten dem Anbieter nach den monatelangen Negativschlagzeilen bereits den Rücken gekehrt oder waren automatisch vom örtlichen Grundversorger beliefert worden, weil Teldafax die Rechnungen der Netzbetreiber nicht bezahlt hatte. Den verbliebenen Kunden raten die Verbraucherzentralen und die Bundesnetzagentur unbesorgt, Ruhe zu bewahren.

■ **Wird den Haushalten Strom oder Gas abgestellt?** Auf keinen Fall. Kein Teldafax-Kunde muss befürchten, bald im Dunkeln zu sitzen. Strom- und Gasversorgung laufen weiter. Für den insolventen Energielieferanten müssen im Zweifel die örtlichen Grundversorger einspringen. Das sind in aller Regel die regionalen Stadtwerke.

■ **Sollen Kunden noch Zahlungen leisten?** Von Vorauszahlungen ist in jedem Fall abzuraten. Haben Kunden Teldafax eine Einzugsermächtigung erteilt und liegt die Abbuchung der Vorauskasse nicht länger als sechs Wochen zurück, können die Kunden der Abbuchung bei ihrer Bank widersprechen und das Geld zurückbuchen lassen. Das ist tatsächlich die einzige Situation, in der die Kunden sich eventuell besorgen und auf Fristen achten müssen. Tatsächlich verbrauchte Elektrizität muss natürlich bezahlt werden.

■ **Was geschieht, wenn Vorauskasse gezahlt wurde?** In aller Regel dürfte das Geld für die Kunden verloren sein. Es wäre lediglich gesichert, wenn Insolvenzverwalter Bähr einen Investor findet, der in die Teldafax-Verträge einsteigt und alle Verbindlichkeiten übernimmt. Das dürfte



Teldafax-Kunden, die ihren Strom im Voraus gezahlt haben, werden ihr Geld vermutlich nicht wiedersehen. Foto: dpa

aber allenfalls eine theoretische Möglichkeit sein. Ebenso gering sind die Chancen, dass die Gläubiger ihre Ansprüche im Insolvenzverfahren erfüllt bekommen. In jedem Fall sollten Verbraucher aber ihre Restansprüche beim Insolvenzverwalter schriftlich geltend machen.

■ **Muss der Kunde seinen Vertrag mit Teldafax kündigen?** Vorerst nicht. Das kann er auch gar nicht. Denn mit dem Insolvenzantrag oder auch mit der Eröffnung des Insolvenzverfahrens sind die Verträge nicht automatisch beendet. Der vom Gericht bestellte Insolvenzverwalter, der Düsseldorfer Rechtsanwalt Biner Bähr, nannte die „ununterbrochene Lieferung von Strom und Gas“ vorrangig. Erst wenn Teldafax wirklich die Belieferung stoppen sollte, die örtlichen Versorger einspringen und der zuständige Netzbetreiber den Kunden über diese Situation informiert, können die Verträge gekündigt werden. Dann bleiben drei Monate Zeit, sich einen neuen Stromversorger zu suchen.

■ **Sollen die Kunden nach den schlechten Erfahrungen noch einmal den Anbieter wechseln?** Dazu raten sowohl die Verbraucherorganisationen wie auch die Bundesnetzagentur. In jedem Fall sollte der Kunde die Tarife prüfen, wenn es zu Ersatzlieferungen durch den örtlichen Versorger kommt. Diese Lieferungen erfolgen nämlich zum Grundtarif, der in aller Regel höher ist als andere Angebote des örtlichen Stadtwerks oder auch von Konkurrenten.

■ **Wo gibt es Informationen für Teldafax-Kunden?** Die Verbraucherzentrale Sachsen hat Tipps und Informationen auf ihre Homepage gestellt. Zudem hat sie heute von 10 bis 12 und 13 bis 16 Uhr speziell zu diesem Thema eine Telefonhotline geschaltet. *Hans-Wilky Bein*

☎ Tel.: 09001 797777 (1,24 Euro/Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk ggf. abwe- chend). [www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de)



### E10 und das Verwirrspiel an der Tankstelle

Bereits 2008 beabsichtigte die damalige Bundesregierung, Benzin mehr Bioethanol beizumischen. Da Bedenken bestanden, dass die Motoren benzingetriebener Fahrzeuge Schaden nehmen könnten, wurden die Pläne zunächst gestoppt.

Im Januar 2011 sollte nunmehr die Einführung der neuen Sorte E10 erfolgen. Fehlende Informationen und logistische Probleme verzögerten diese allerdings und führten zu einem Chaos an den Tankstellen.

#### Beitrag zum Klimaschutz verpufft

Die Politik pries den Kraftstoff E10 als einen Beitrag zum Klimaschutz. Damit wolle man den CO<sub>2</sub>-Ausstoß reduzieren. Jedoch führt der geringere Energieinhalt des Kraftstoffes bei gleicher Fahrleistung zu einem höheren Benzinverbrauch, was die CO<sub>2</sub>-Reduzierung wieder relativiert, so dass die Klimabilanz des E10 umstritten ist.

Eine weitere Befürchtung besteht darin, dass die für die vermehrte Produktion von Bioethanol benötigten Energiepflanzen den Nahrungsmittelanbau weiter verdrängen und so zum Treiber für die Lebensmittelpreise werden. Schnell wurde deshalb der Ausspruch „Tank oder Teller“ zum geflügelten Wort.

Anfang des Jahres 2011 wandten sich Autofahrer an die Verbraucherzentrale Sachsen und informierten über ominöse Vorgänge an Tankstellen im Zusammenhang mit der Einführung des neuen Kraftstoffes Super E10. Darunter waren auch Aussagen, dass beispielsweise Aral-Tankstellen nur Super Plus und Super E10 anbieten würden.

Gleichermaßen gab es Kritik an einer Aral-Tankstelle, an der die Kraftstoffe Super E10, Super und Super Plus auf dem Preisniveau des teureren Super Plus angeboten wurden.

#### Informationspolitik auf dem Nullpunkt

Auf Anfrage der Verbraucherzentrale Sachsen bei der Aral AG (Bochum) wurde nur lapidar mitgeteilt, dass das Angebot an den Tankstellen sehr heterogen wäre und man daher keine konkreten Informationen zur Gestaltung des Kraftstoffangebotes machen könne.

Die Verbraucherverunsicherung nahm weiter zu, als durch Stichproben des ADAC bekannt wurde, dass bei als E10 deklariertem Kraftstoff der Bioethanolgehalt unter fünf Prozent lag und letztlich damit die Tanksäule nur den normalen Superkraftstoff lieferte. Man hatte offensichtlich nur die Zapfsäulen umetikettiert.

Offizielle Angaben der Deutschen Automobil Treuhand (DAT), dass nur 10 Prozent der zugelassenen Pkw E10 nicht vertragen, wurden von der Verbraucherzentrale Sachsen für den Freistaat Sachsen nach Prüfung der Zulassungszahlen für den Zeitraum 2000 bis 2011 korrigiert. Diese waren für neue Pkw seit 2006 rückläufig, so dass viele sächsische Verbraucher häufig mit Fahrzeugen älteren Zulassungsdatums unterwegs sind. Grobe Schätzungen ergaben, dass die Zahl der Fahrzeuge mit Zulassungsjahr 1999 und älter bei 280.000 bis 300.000 lag, was rund 20 Prozent der insgesamt in Sachsen zugelassene Pkw mit Ottomotoren entspricht. Es musste davon ausgegangen werden, dass die Motoren derartiger Fahrzeuge die Nutzung von E10 nicht schadlos überstehen würden.

Den Verbrauchern wurde von daher von der Verbraucherzentrale Sachsen empfohlen, an

der Tankstelle äußerste Vorsicht walten zu lassen und genau auf Spritsorte und Preise zu achten. Die Forderung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, jeden Pkw-Besitzer individuell auf die E10-Verträglichkeit seines Fahrzeugs hinzuweisen, wurde nicht realisiert. Tankstellen und Werkstätten informierten nur unzureichend. Auch eine E10-Verträglichkeitsgarantie der Autohersteller wurde nicht gegeben. So würde jeder Fahrzeughalter bei einem eventuellen Motorschaden selbst auf seinen Kosten sitzenbleiben. Im Zweifelsfall blieb für die Autofahrer nur die Lösung, auf Super E10 gänzlich zu verzichten, was die breite Masse nicht zuletzt auch auf Grund der dilettantischen Vorbereitung der Markteinführung dann auch tat.

### Auch für Kleingärtner NICHT praktikabel

Im Frühjahr interessierten sich immer häufiger Gartenbesitzer für die Frage, ob Super E10 in benzinbetriebenen Gartengeräten wie

z. B. Rasenmähern, Häckslern oder Ketten-sägen Schäden verursachen kann. Durch den höheren Alkoholgehalt altert E10 schneller, nimmt leichter Wasser auf, was seine Zündfähigkeit reduziert. Hersteller gaben daher den Rat, nur frisch gezapften Kraftstoff zu verwenden. Diese Empfehlung ist allerdings wenig praktikabel, da der Kraftstoff in der Regel in Kanistern auf Vorrat gekauft wird. In nicht täglich benutzten benzinbetriebenen Gartengeräten verbleibt er längere Zeit in den Benzintanks. Dies kann zu Korrosion und Rostbildung führen. Da die Motoren und Leitungen solcher Geräte nicht mit Pkw-Motoren zu vergleichen sind, ist zu vermuten, dass gerade bei preiswerten Geräten kaum hochwertige Materialien zum Einsatz kommen. Daher gab die Verbraucherzentrale Sachsen Kleingärtnern und anderen Betreibern von benzinbetriebenen Gartengeräten die Empfehlung, von der Nutzung des E10 abzusehen.

Presseinformation vom  
25.01.2011

verbraucherzentrale

Sachsen

25.01.2011

### Super E10 – was bringt er den Ottomotoren? Knapp 300.000 Pkw in Sachsen könnten E10 nicht vertragen

Die Angabe, dass rund zehn Prozent der zugelassenen Pkw Super E10 nicht vertragen, stimmt für den Freistaat Sachsen offensichtlich nicht. Die Zulassungszahlen sind seit 2006 rückläufig. Die Sachsen fahren häufig ihr altes Auto weiter, und damit steigt zwangsläufig der Anteil älterer Fahrzeuge. Grobe Schätzungen der Verbraucherzentrale Sachsen ergaben, dass die Zahl der Pkw mit Zulassungsjahr 1999 und früher bei 280.000 bis 300.000 liegt, was rund 20 Prozent der insgesamt in Sachsen zugelassenen Pkw mit Ottomotoren entspricht. Und solche mindestens 10 Jahre alten Pkw würden E10 nicht schadlos überstehen.

„Super E10 ist ein Kraftstoff mit der Oktanzahl 95, dem zehn Prozent des Agrokraftstoffes Ethanol zugemischt wurden“, informiert Roland Pause, Energieexperte der Verbraucherzentrale Sachsen. „Dies soll ein Beitrag zum Klimaschutz sein, um den CO<sub>2</sub>-Ausstoß zu reduzieren. Jedoch führt der geringere Energieinhalt dieses Kraftstoffes bei gleicher Fahrleistung zu einem höheren Verbrauch, so dass die CO<sub>2</sub>-Reduzierung dadurch wieder hinfällig werden könnte.“

Ob die Klimabilanz bei Agrokraftstoffen, wie dem E10 grundsätzlich deutlich besser ist als bei der Verbrennung fossiler Kraftstoffe, ist allerdings umstritten. In Zukunft wird es eher darum gehen, dass diese Kraftstoffe umwelt- und sozialverträglich produziert werden.

einfo presseinfo presseinfo



## Energie sparen – besser leben

Die Verbraucherzentrale Sachsen beteiligte sich 2011 an der bundesweiten „Aktion Brennwertcheck“ der Verbraucherzentralen. Dabei wurden in fast 1.000 Haushalten kostenlose Messungen an Öl- oder Gasbrennwertkesseln durchgeführt.

Die hohe Nachfrage führte dazu, dass der Bedarf nicht befriedigt werden konnte. Daher wurde die Brennwertgerätemessung ab Dezember 2011 als so genannter Technikcheck in das allgemeine Angebot der Energieberatung aufgenommen. Für eine Eigenbeteiligung von 30 Euro kommt die Verbraucherzentrale seitdem ins Haus und misst mit spezieller Technik an zwei kurz aufeinanderfolgenden Terminen die Kondensatmenge des Brennwertkessels. Es folgt ein schriftlicher Auswertungsbericht an die Ratsuchenden, der konkrete Handlungsempfehlungen enthält.

### Fallmanagement vor Ort in einkommensschwachen Haushalten

Das Fallmanagement vor Ort, kurz FMO genannt, ist eine aufsuchende Beratung am Wohnort des Ratsuchenden, die im Regelfall im Anschluss an eine persönliche Beratung stattfindet. Hierbei kann innerhalb einer

Stunde vertiefend auf die Fragen eingegangen werden, auf die in der Individualberatung z. B. aufgrund fehlender Unterlagen keine Antworten gegeben werden konnten. Ratsuchende müssen dafür einen Eigenanteil in Höhe von 45 Euro zahlen. Einkommensschwache Haushalte können demgegenüber dieses Angebot kostenlos erhalten. Die bereits bestehende Kooperation mit der Caritas in Leipzig wurde im Jahr 2011 hinsichtlich aufsuchender Beratungen ausgebaut. Zuvor hatte der bundesweite Versuch, den von der Caritas in einem Stromsparcheck beratenen Haushalten über einen Gutschein eine weiterführende, kostenlose Energieberatung bei den Verbraucherzentralen zukommen zu lassen, auch in Leipzig zu keinem Ergebnis geführt. Das lag vermutlich daran, dass die über einen Gutschein angebotene nicht aufsuchende persönliche Beratung eine zu hohe Schwelle für diese spezielle Zielgruppe darstellte.

Bei der über einen Stromsparhelfer der Caritas in Leipzig vermittelten und für ein-

Leipziger Volkszeitung vom 27./28.08.2011





kommensschwache Haushalte kostenlosen aufsuchenden Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen war die Nachfrage hingegen hoch. Im Mittelpunkt stand hierbei eine ausführliche Beratung zum Nutzerverhalten im Kontext der Wohnsituation, meist bezogen auf hohe Heizkosten, aber auch zu Schimmelproblemen, zu Fragen zur Heizungsanlage und zu möglichen geringinvestiven Maßnahmen des Energieeinsparens angesichts hoher Energiepreise.

### Marktchecks Energiesparlampen

Anlässlich des seit September 2011 geltenden dritten Schrittes des „Ausstiegs aus der Glühlampe“ führte die Verbraucherzentrale Sachsen von April bis September 2011 zwei Marktchecks durch: Zunächst zu den Rücknahmemöglichkeiten des nicht dazu verpflichteten Einzelhandels und in einem weiteren Schritt zu den vorhandenen Rückgabemöglichkeiten ausgedienter Energiesparlampen bei den dazu verpflichteten öffentlich-rechtlichen Entsorgern (ÖRE). Die Ergebnisse zeigten, dass der Einzelhandel diese Möglichkeiten noch ungenügend kenntlich macht bzw. kaum für die Rücknahme wirbt. Verbraucher werden auch seitens der ÖRE noch unzureichend über deren Pflicht der gesonderten Entsorgung ausgedienter Lampen informiert. Große Lücken wurden vor allem bei der Kommunikation über das Internet bzw. einschlägige Internetseiten ausgemacht. Festzustellen war weiterhin, dass es innerhalb von Sachsen große Unterschiede gibt, was das Angebot der mobilen Rücknahme und der Rücknahme über Wertstoffhöfe betrifft. Zudem fehlen seitens der ÖRE fast überall die – angesichts

eines zu grobmaschigen Netzes an Rücknahmemöglichkeiten – wichtigen Verweise auf weitere Möglichkeiten der korrekten Entsorgung alter Energiesparlampen.

### Stärkerer Akzent aufs Stromsparen

Leider steigen die Strompreise immer weiter. Auch wenn Strom den kleineren Teil der im Haushalt verbrauchten Endenergie ausmacht, kann hier mit Einsparmaßnahmen und Maßnahmen der Energieeffizienz in den privaten Haushalten noch eine Menge an Energie eingespart werden. Damit kann nicht nur der Ausstoß des Klimagases CO<sub>2</sub> erheblich reduziert werden, sondern als weiterer positiver Effekt führt diese Einsparung auch zu einer Schonung des Geldbeutels. Da die Handhabung der Messgeräte ohne Anleitung mitunter nicht evident ist und eine Ermittlung von Sparpotenzialen mittels der Expertise eines Energieexperten zu besseren Ergebnissen führt, als wenn diese nicht in Anspruch genommen wird, ist die kostenlose Ausleihe eines Strommessgerätes seit Oktober 2011 an eine persönliche Energieberatung in der Verbraucherzentrale Sachsen gebunden. Die Ausleihe eines Messgerätes unter Anleitung eines Beraters, der Nutzerverhalten und Wohnsituation der Verbraucher im Kontext betrachtet, wird seitdem von mehr Verbrauchern in Anspruch genommen als zuvor. Mit der Bindung der Ausleihe von Energiemessgeräten an die Beratung wurde eine geeignete Möglichkeit geschaffen, Konsumenten Sparpotenziale in den eigenen Wänden erkennen zu lassen und sich mittels der angeleiteten Messung stärker über den individuellen Verbrauch bewusst zu werden.



*Strom sparen hilft Geld sparen!*



## Vertragsrechte von Pflegebedürftigen im Blick

Durch den demografischen Wandel wird die Zahl der pflegebedürftigen älteren Menschen in den nächsten Jahren bundesweit und insbesondere auch in Sachsen sprunghaft steigen. Diese stehen dann oft vor einschneidenden Umwälzungen, wenn sie sich aus der gewohnten Lebenssituation verabschieden und fremder Hilfe anvertrauen müssen.

Die Veränderungen vollziehen sich meist sehr schnell, so dass zu diesem Zeitpunkt für die Angehörigen von Pflegebedürftigen wenig Zeit bleibt, sich mit der Rechtslage vertraut zu machen. Oftmals sind die Angehörigen auch überfordert, wenn es um Vereinbarungen über das Wohnen mit Betreuungsleistungen geht.



*Die Broschüre „Vertrag im Blick“ ist dank umfassender Informationen ein wichtiger Wegweiser für Pflegebedürftige und Angehörige.*

Um hierbei Licht in den Dschungel der Regelungen zu bringen, starteten im Oktober 2010 der Verbraucherzentrale Bundesverband und vierzehn Verbraucherzentralen, darunter die Verbraucherzentrale Sachsen, ein Gemeinschaftsprojekt zur Stärkung der Verbraucherrechte in der Pflege. Bis Ende März 2013 nehmen sie das Kleingedruckte in Verträgen von Alten- und Pflegeeinrichtungen unter die Lupe, einige bieten rechtlichen Rat an, führen Aktionstage durch und tragen die Rechtslage in die Öffentlichkeit. Auch eine Beratungshotline ist Bestandteil dieses Projektes, das vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) gefördert wird.

Grundlage des Projektes ist das seit 01.10.2009 gültige Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG), mit dem die Interessen der Nutzer von Wohnangeboten im Alter, bei Pflegebedürftigkeit oder Behinderung in ihrer Rolle als Verbraucher gestärkt wurden. Erstmals werden darin klare vorvertragliche Informationspflichten definiert, die Rechtslage nach dem Tod eines Heimbewohners verdeutlicht und der mögliche Ausschluss der Pflicht, eine Leistungsanpassung bei verändertem Hilfebedarf anzubieten, transparent gemacht. Das Gesetz regelt ebenfalls vertragliche Erfordernisse im Bereich Wohnen für ältere, pflegebedürftige oder behinderte volljährige Menschen, wenn auch Betreuungs- und Pflegeleistungen erbracht werden. Somit gilt das WBVG – anders als das zuvor gültige Heimgesetz – nicht nur für Alten- und Pflegeheime, sondern auch für Pflegewohngemeinschaften und zum Teil auch für betreute Wohneinheiten.

### Wegweiser für Betroffene

Ein praktischer Wegweiser für Pflegebedürftige und deren Angehörige ist eine im Rahmen des Projektes durch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz erstellte kostenlose Broschüre „Vertrag im Blick“, die durch alle Verbraucherzentralen vertrieben wird. Der Ratgeber soll die Konsumenten sensibilisieren, ihre Rechte vor und beim Vertragsschluss sowie während des Vertragsverhältnisses bis hin zum Vertragsende besser wahrzunehmen. Inhalt der Broschüre sind Hinweise zu den vorvertraglichen Informationspflichten, zum Inhalt des Vertrages, zum Vertragsabschluss, der Dauer des Vertrages und zu den Sicherheitsleistungen. Weiter wird zur Umsetzung des Vertrages, also dem Leben in der jeweiligen Einrichtung informiert. Dazu

gehören die Leistungspflichten des Unternehmers und des Verbrauchers, die Entgelterhöhung und die Vertragsanpassung bei verändertem Pflege- und Betreuungsbedarf. Auch wichtige Merkmale zur Beendigung des Vertrages wie die Kündigung oder der Tod des Verbrauchers werden behandelt. Ganz wichtig sind dabei auch die Erläuterungen zur Durchsetzung der Rechte der Verbraucher. Der Ratgeber ist in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen erhältlich und wird bei Übernahme der Portokosten versandt. Die große Nachfrage nach der Broschüre beweist, dass ein hoher Informationsbedarf besteht. Außerdem kann der Ratgeber von der Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen kostenlos heruntergeladen werden.

Da es bisher noch keine weiteren Erläuterungen und Kommentare zum WBGV gibt, ist die Broschüre von besonderer Bedeutung. So hat das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz den Inhalt dieser Broschüre übernommen und wird sie mit einem eigenen Vorwort versehen ebenfalls kostenlos an Verbraucher abgeben. Die Verbraucherzentrale Sachsen beteiligt sich an dem o. g. Projekt ausschließlich mit Vorträgen. So wurden im Jahr 2011 drei Vorträge angeboten, an denen ca. 145 Personen teilnahmen. Dabei handelte es sich sowohl um Multiplikatoren wie staatlich eingesetzte oder ehrenamtliche Betreuer, Mitarbeiter von Betreuungsvereinen als auch Mitglieder von Seniorenausschüssen. Die Vorträge stießen auf gute Resonanz, was die jeweils rege Diskussion der Teilnehmer zeigte.

### Interessenvertretung unabdingbar

Pflege war auch am 26.09.2011 ein Thema, als eine Vertreterin der Verbraucherzentrale Sachsen als Sachverständige zu einer Anhörung im Sächsischen Landtag geladen war. Behandelt wurden sowohl ein Gesetzentwurf der Sächsischen Staatsregierung als auch ein Gesetzentwurf der Fraktionen der SPD und der Linken zum Sächsischen Betreuungs- und Wohnqualitätsgesetz bzw. zum Sächsischen Wohn- und Betreuungsgesetz. Dabei bestand die Gelegenheit, die Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen zu den beiden Gesetzentwürfen darzulegen. So konnten insbesondere die Argumente der Verbraucherzentrale hinsichtlich der einzelnen Wohnformen, für die das Gesetz gelten soll, zum Betreiben eines Qualitäts- und Beschwerdemanagements, zum notwendigen Fachpersonal, zur Zugänglichmachung von Prüfergebnissen des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen, zu dokumentierten Qualitätssicherungsmaßnahmen und deren Zugänglichkeit für Bewohnervertretungen, zu Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung sowie zur Qualitätssicherung eingebracht werden. Letztendlich müssen die Bewohner von Pflegeheimen einen Teil der Kosten aus eigenem Einkommen und Vermögen finanzieren, so dass auch unter diesem Gesichtspunkt eine Interessenvertretung durch eine Verbraucherorganisation dringend notwendig ist.

Die Gesetzentwürfe haben unterschiedliche Ansatzpunkte, wobei der Entwurf der Fraktionen der SPD und der Linken weitreichendere Regelungen zum Schutz der Verbraucher im Vergleich zum Gesetzentwurf der Sächsischen Staatsregierung enthält. Die Länder sind angehalten, die ordnungsrechtlichen Vorschriften in Form eines Gesetzes selbst zu gestalten. Der überwiegende Teil der Bundesländer hat diese bereits umgesetzt. Ein sächsisches Gesetz ist deshalb längst überfällig. Nunmehr besteht die Chance, dass dieses Gesetz im Jahr 2012 in Kraft treten könnte.





## In guten und in schlechten Zeiten? Insolvenz von Krankenkassen

Nachdem die City-BKK zum 01.07.2011 geschlossen wurde, ereilte das gleiche Schicksal die BKK für Heilberufe, die zum 31.12.2011 ihre Pforten dicht machte.

Die erste Pleite einer Krankenkasse seit Start des Gesundheitsfonds im Jahr 2009 brachte das System der gesetzlichen Krankenversicherung zwar noch nicht ins Wanken, rüttelte aber doch an ihren Grundfesten. Der Gesetzgeber hatte mit dem Gesetz zur Weiterentwicklung der Organisationsstrukturen in der GKV die Möglichkeit geschaffen, dass ab 2010 einzelne insolvente Krankenkassen geschlossen werden können. Wird eine Krankenkasse zahlungsunfähig oder droht Zahlungsunfähigkeit, dann ist das unverzüglich dem Bundesversicherungsamt anzuzeigen. Nur dieses kann den Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens stellen. Allerdings sollen vor der Auflösung oder Schließung von Krankenkassen die Verbände der beteiligten Krankenkassen gehört werden. Auch ist vorher noch zu prüfen, ob die Krankenkasse durch eine Fusion mit einer anderen gesetzlichen Krankenkasse gerettet werden kann.

Was die Folgen der Insolvenz einer gesetzlichen Krankenkasse sind, bekamen 2011 viele Versicherte zu spüren. Sie mussten sich eine neue Kasse suchen und hatten dazu bis zwei Wochen nach Schließung der alten Zeit, freiwillig Versicherte sogar drei Monate. Die Verbraucherzentrale Sachsen informierte mit Presseinformationen über das Wahlrecht bei Insolvenz und gleichzeitig auch über Bindungsfristen und Kündigungsrechte.

Presseinformation vom  
22.06.2011



22.06.2011

**Vor Schließung der City-BKK unbedingt Wahlrecht wahrnehmen**  
**Verbraucherzentrale Sachsen gibt Unterstützung bei der Wahl einer neuen Kasse**

„Auch wenn die City-BKK am 01. Juli 2011 ihre Pforten dicht macht, haben die Mitglieder dieser Kasse bis zum 14. Juli 2011 noch Zeit, sich eine neue Kasse zu suchen. „Von ihrem Wahlrecht sollten diese Versicherten unbedingt Gebrauch machen“, rät Marion Schmidt, Gesundheitsexpertin der Verbraucherzentrale Sachsen. Wer dies nicht tut, wird automatisch von seinem Arbeitgeber, der Agentur für Arbeit oder dem Rentenversicherungsträger bei einer gesetzlichen Krankenkasse - meist der vorherigen - angemeldet und ist dann 18 Monate an die Mitgliedschaft in dieser Kasse gebunden, wenn nicht beispielsweise durch Erhebung eines Zusatzbeitrages ein außerordentliches Kündigungsrecht in Frage kommt. Freiwillig Versicherte haben allerdings Zeit bis zum 30. September 2011, sich eine neue Kasse auszuwählen.

Wer sich jetzt schon eine neue Kasse selbst aussucht, bekommt zeitnah eine neue Krankenversichertenkarte. Laufende Leistungen wie Krankengeld oder Pflegegeld werden unproblematisch weiter gezahlt.

Verbraucherzentrale Sachsen

fo presseinfo presseinfo

# I, N, S, O, L, V, E, N, Z

## Wer sucht, der findet. Aber nach welchen Kriterien?

Nicht ganz einfach ist es, eine neue und auch die „richtige“ Krankenkasse zu finden. Viele Betroffene holten sich deshalb unabhängigen Rat bei der Verbraucherzentrale Sachsen. Mit Hilfe einer Software besteht die Möglichkeit, unter der Vielzahl von gesetzlichen Krankenkassen die auf die individuellen Bedürfnisse des Versicherten zugeschnittene Krankenkasse zu finden. In einigen Punkten bieten nämlich die gesetzlichen Krankenkassen unterschiedliche Leistungen an. Deshalb sollten bei der Wahl einer anderen Kasse nicht nur Kosten, Prämien und Zusatzbeiträge zum alleinigen Maßstab für die Entscheidung gemacht werden, sondern es sollte unbedingt auch auf den Leistungsumfang geachtet werden.

Problematisch war bei der ersten Insolvenz, dass es Krankenkassen gab, die ältere oder Versicherte mit zu erwartenden hohen Behandlungskosten abweisen wollten. Die Verbraucherzentrale Sachsen verdeutlichte auch hier, dass alle gesetzlichen Krankenkassen jeden Versicherten ohne Ansehen der Person aufnehmen müssen. Schon im Voraus für das Jahr 2011 gezahlte Zusatzbeiträge sind zudem durch die insolvente Kasse anteilig zurückzuerstatten.

Als die Entscheidung zur Schließung der BKK Heilberufe zum Jahresende 2011 fiel, führte dies wiederum zu einer großen Verbraucherverunsicherung. Oftmals ging es bei den Nachfragen auch um mitversicherte Familienangehörige, um einen möglichen Wechsel in die private Krankenversicherung, um die Folgen der Nichtwahrnehmung des Krankenkassen-Wahlrechts und um den Zeitpunkt, ab dem eine neue Krankenversicherten-Chipkarte notwendig ist. Auch Fragen zu Bonussystemen, zur Mitgliedschaft in Disease-Management-Programmen, zu Wahlтарifen, zur Befreiung von der Zuzahlung oder zu Zusatzversicherungen wurden häufig gestellt.

Im Jahr 2011 fusionierten auch viele gesetzliche Krankenkassen. Oftmals nahm eine stärkere eine schwächere Kasse unter ihre Fittiche oder zwei gleich starke Kassen bildeten eine größere Gemeinschaft mit sehr vielen Versicherten. Fragen zu Bindungsfristen, Kündigungsmöglichkeiten oder zum Verbleib in der bisherigen Kasse bewegten viele Betroffene.

*Nicht nur die Kosten für die neue Kasse sind für Verbraucher beim Wechsel wichtig. Auch der Leistungsumfang ist entscheidend.*





## Alles auf Anfang – UPD startet erfolgreich durch

Deutschland besitzt eines der höchst entwickelten Gesundheitssysteme weltweit.

Doch die Kehrseite ist, dass dieses System für den Laien nur noch schwer zu durchschauen ist. Zahlreiche Gesundheitsreformen in den letzten Jahren verlangten den Verbrauchern und Patienten einiges ab, so u. a. ein verändertes Verhalten gegenüber der Ärzteschaft, den Krankenkassen und anderen fachspezifischen Einrichtungen. Dafür benötigen Patienten umfassende und vor allem unabhängige Informations- und Beratungsangebote. Aus diesem Grund wurde mit der Gesundheitsreform im Jahre 2000 der Grundstein für eine unabhängige Patientenberatung im § 65 b Sozialgesetzbuch V gelegt. Die Spitzenverbände der gesetzlichen Krankenkassen wurden verpflichtet, unabhängige Einrichtungen der Patienten- und Verbraucherberatung aufzubauen. Eine bunte Projektlandschaft startete daraufhin in der ersten Modellphase. Es gab sowohl regionale als auch überregionale Schwerpunkte und unterschiedlichste Träger der Projekte.

Mit dem Ablauf der ersten Modellphase gab es Mitte 2005 eine neue Ausschreibung. Aus mehreren Bewerbern wurde die Bietergemeinschaft aus Sozialverband VdK Deutschland e.V., Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und dem Verbund unabhängige Patientenberatung e.V. ausgewählt. Daraufhin gründete die Bietergemeinschaft im Jahr 2006 den Modellverbund „Unabhängige Patientenberatung Deutschland GmbH“. Schwerpunkt dieses Verbundes stellte bundesweit die regionale Patientenberatung unter dem Dach einer Geschäftsstelle dar. Eine der neu gegründeten regionalen Beratungsstellen befand sich in Leipzig unter Trägerschaft des Sozialverbands VdK Sachsen e.V. und der Verbraucherzentrale Sachsen.



*Am Rande einer Pressekonferenz am 22.03.2011 wurden die drei Mitarbeiterinnen der UPD Leipzig Ulrike Dzengel, Gertrud Goetzmann und Dr. Katharina Kitze (v. l.) von Journalist Ralf Julke in Szene gesetzt.*



# Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD

## Patientenunterstützung und Sensorfunktion

Ende des Jahres 2010 lief die zweite Phase des Modellprojekts aus. Somit musste auch die Beratungsstelle Leipzig ihre Tore schließen. Jedoch entschied der Gesetzgeber, dass ab 01.01.2011 eine unabhängige Patientenberatung nun als ein dauerhaftes Regelangebot weiter bestehen soll. Wie bisher liegt die Hauptaufgabe auch künftig darin, Patienten und Ratsuchende in ihrer Rolle als Kunden des Gesundheitssystems kostenfrei zu unterstützen. Darüber hinaus erhielt sie eine neue Aufgabe: Künftig soll die Organisation eine Sensorfunktion ausüben und dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung über Beschwerden und Missstände im Gesundheitssystem berichten.

## Neustart dank bewährtem Team gelungen

Der Spitzenverband Bund der gesetzlichen Krankenkassen erhielt vom Gesetzgeber den Auftrag, gemeinsam mit dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung eine qualifizierte Institution für die Umsetzung auszuwählen. In einer europaweiten Ausschreibung wurde im Februar 2011 aus mehreren Bewerbungen die bewährte Bietergemeinschaft aus der zweiten Modellphase – bestehend aus dem Sozialverband VdK Deutschland e.V., dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und dem Verbund unabhängige Patientenberatung e.V. – ausgewählt. Unter dem etablierten Namen „Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)“ sollte das Beratungsangebot bundesweit so schnell wie nur möglich wieder aufleben. Für die alten wie auch neuen Träger der Beratungsstelle Leipzig, der Sozialverband VdK Sachsen e.V. und die Verbraucherzentrale Sachsen, hieß das, umgehend den Neustart zu organisieren. Am 24.03.2011 konnte die Beratungsstelle Leipzig dann rasch die Arbeit in ihren bisherigen Räumlichkeiten wieder aufnehmen. Dabei kam zugute, dass die Träger ihr erfahrenes Team aus der Modellphase, bestehend aus einer Ärztin, einer Psychologin und einer Juristin, zurückgewinnen konnten.

## Nachfrage unverändert groß

Das kostenfreie Beratungsangebot wurde auch sofort wieder in hohem Maße in Anspruch genommen. So konnte die Beratungsstelle Leipzig – einzige UPD-Beratungsstelle im Freistaat Sachsen – seit ihrem Neustart im März 2011 rund 3.500 Anfragen verzeichnen. Trotz der ca. dreimonatigen Pause zu Jahresbeginn wurde die gleiche Anzahl von Anfragen bearbeitet wie im gesamten Jahr 2010. Unverändert liegen die Schwerpunkte der Beratungen auf Fragen zu Patientenrechten, zu Leistungen der gesetzlichen Krankenkasse und zu Vorsorgeverfügungen. Häufig wurde auch Hilfe in Krankheitskrisen oder bei der Bewältigung schwieriger Lebenssituationen geleistet ebenso wie beim Lesen und Verstehen ärztlicher Diagnosen bzw. Therapien.





### Sachsens Schulen genießen clever – 1. Sächsischer Tag der Schulverpflegung

Am 12.10.2011 fand der 1. Sächsische Tag der Schulverpflegung statt, der von der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung bei der Verbraucherzentrale Sachsen initiiert wurde.

Die Schirmherrschaft übernahm die Sächsische Staatsministerin für Soziales und Verbraucherschutz, Christine Clauß. Auch Bundesverbraucherschutzministerin Ilse Aigner unterstützte die „Bundesweiten Tage der Schulverpflegung“, in dessen Rahmen der sächsische Aktionstag stattfand.

Schulen und Speisenanbieter in ganz Sachsen wurden durch die Vernetzungsstelle aufgerufen, an dem Aktionstag teilzunehmen. Das Rezept für den Tag lautete: Optimierte Gerichte + positive (Lern)Erlebnisse = Lust auf Mittagessen in der Schule. In über 500 Schulen des Freistaates wurden daraufhin unter dem Motto „Wie lecker is’ das denn!“ vollwertige Menüs angeboten. In 31 Schulen drehten sich Aktivitäten im Rahmen von Projekttagen oder im Unterricht

rund um die Ernährung. So kochten „Schüler für Schüler“ oder es wurden die besten Ideen für die Pausenverpflegung prämiert. Im „Mensa-Check“ wurde die Schulverpflegung einmal genauer unter die Lupe genommen oder der Speiseraum neu gestaltet. Rezepte, Ideen und zahlreiche Materialien wurden den Schulen durch die Vernetzungsstelle zur Verfügung gestellt. Unter den teilnehmenden Einrichtungen wurden zudem 10 Lehrpakete zum Thema Essen und Trinken verlost.

In der Leibnizschule, einem Gymnasium der Stadt Leipzig, wurde der 1. Sächsische Tag der Schulverpflegung feierlich durch den Schulleiter, einen Vertreter des Sächsischen Staatsministeriums für Soziales und Verbraucherschutz und die Verbraucherzentrale Sachsen eröffnet. Dazu konnten Vertreter

*Die Kinder einer Dresdner Schule bereiteten ihre Mahlzeit selbst zu und ließen sich die Kartoffel-ecken mit Dip und Tomatensalat anschließend schmecken.*





Eröffnet wurde die erste Veranstaltung in Leipzig durch:

Jack Schmidt, Schulleiter der Leibnizschule,

Manuela Sorg, Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung Sachsen

Andreas Schumann, Referatsleiter im Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz

Joachim Betz, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen (v. l.)

aus der Politik und von den Medien sowie die Schüler und Eltern des Gymnasiums begrüßt werden, bevor das vielfältige Programm begann. Die Schüler und Schülerinnen präsentierten neben musikalischen Darbietungen gesunde Snacks in Form von Obst- und Gemüsespießen sowie frisch gepressten Orangensaft und stellten Ergebnisse ihrer Schülerarbeiten zum Thema Ernährung vor. Die Verbraucherzentrale Sachsen begleitete die Veranstaltung mit einer umfassenden Ausstellung. Eltern und Lehrern wurden vom Projekt Vernetzungsstelle zahlreiche Informationen rund um die Verpflegung in der Schule angeboten. Am Quizrad konnten die Kinder kleine Preise gewinnen, wenn sie ernährungsbezogene Fragen richtig beantworteten. Die „Ess-Kult-Tour“, eine modulare interaktive Ausstellung der Verbraucherzentralen, forderte zum Lernen an verschiedenen Stationen auf und motivierte die Kinder, ihr Einkaufs- und Essverhalten zu reflektieren. Außerdem kochte der Speisenanbieter der Schule nach den DGE-Qualitätsstandards für die Schulverpflegung und zeigte mit einer Wok-Koch-Aktion, wie einfach und schnell leckere Gerichte zubereitet werden können.

Dieser Aktionstag soll natürlich keine Eintagsfliege bleiben. Vielmehr soll er durch all die positiven Erlebnisse den Akteuren zeigen, dass Schulverpflegung ein breites Feld an pädagogischen Möglichkeiten bietet und als Chance erkannt wird, einen Beitrag für die Gesundheit junger Menschen zu leisten. Dass die Beschäftigung mit Ernährungsfra-

gen auch richtig Spaß machen kann, soll ein nicht unwichtiger Nebeneffekt sein. Im Hinblick auf den 2. Aktionstag, der im Herbst 2012 stattfinden soll, rechnet die Verbraucherzentrale Sachsen mit einer noch höheren Beteiligung von Speisenanbietern und Schulen.





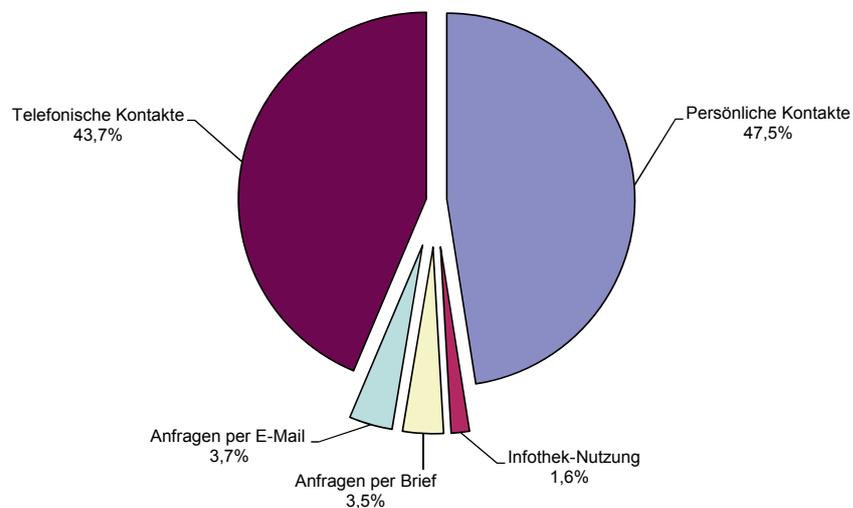
## Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2011 im Überblick

### → Die Bilanz in Zahlen

#### Kontaktaufnahme

→ <b>Gesamtkontakte:</b>	<b>2.508.587</b>
davon Beratungen und Kontakte:	124.393
davon persönlich:	60.073
davon telefonisch:	55.182
davon Anfragen per Brief:	4.431
davon Anfragen per E-Mail:	4.707
→ <b>davon</b> Broschürenverkauf (ohne Beratung):	1.867
→ <b>davon</b> Mitnahme von Infomaterial (ohne Beratung):	5.532
→ <b>davon</b> Infothek-Nutzung (ohne Beratung):	1.970
→ <b>davon</b> Besucher von Ausstellungen, Aktionen, Vorträgen:	66.083
→ <b>davon</b> zentrale Dienste:	2.308.742
davon Zugriffe auf die Website:	2.287.625
davon Zentrales Servicetelefon:	21.117

Art der Kontaktaufnahme  
im Jahr 2011

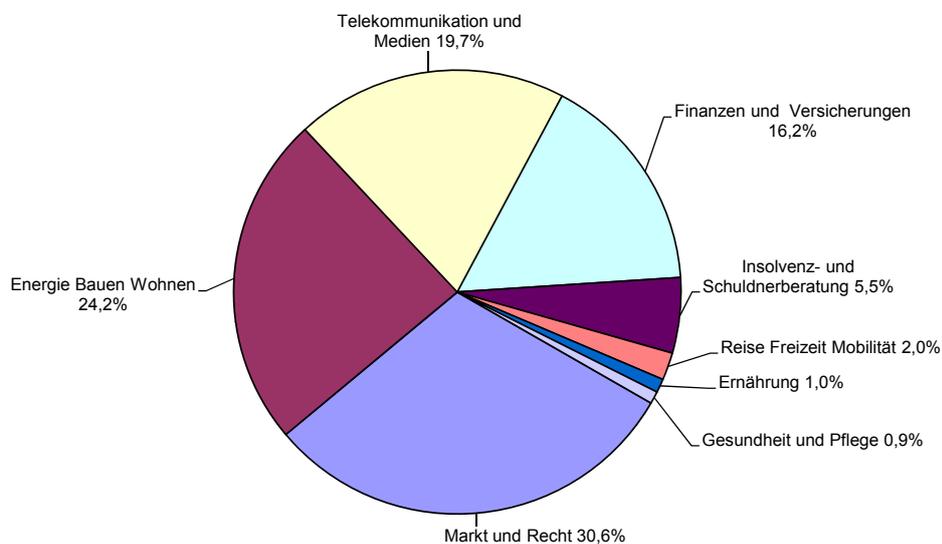


## Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen

→ Leipzig	53.876	→ Riesa	5.710
→ Dresden	47.289	→ Aue	4.645
→ Chemnitz	30.941	→ Bautzen	4.557
→ Zwickau	13.615	→ Torgau	4.332
→ Auerbach	12.629	→ Görlitz	4.314
→ Hoyerswerda	9.716	→ Weißwasser	1.872
→ Plauen	6.349		

## Überblick über die Beratungsinhalte

	Kontakte	%
<b>1. Markt und Recht</b> (Schwerpunkt: Kaufverträge)	<b>17.308</b>	<b>30,6</b>
<b>2. Bauen, Umwelt, Energie (incl. Stat. Energieberatung)</b> (Schwerpunkt: Energiemarkt)	<b>13.694</b>	<b>24,2</b>
<b>3. Telekommunikation und Medien</b> (Schwerpunkt: Internet)	<b>11.133</b>	<b>19,7</b>
<b>4. Finanzen und Versicherungen</b> (Schwerpunkt: Versicherungen)	<b>9.198</b>	<b>16,2</b>
<b>5. Insolvenz- und Schuldnerberatung</b>	<b>3.147</b>	<b>5,5</b>
<b>6. Reise, Freizeit, Mobilität</b> (Schwerpunkt: Pauschalreisen)	<b>1.154</b>	<b>2,0</b>
<b>7. Ernährung</b> (Schwerpunkt: Ernährungsphysiologie)	<b>600</b>	<b>1,0</b>
<b>8. Gesundheit und Pflege</b> (Schwerpunkt: Gesetzliche Krankenversicherung)	<b>505</b>	<b>0,9</b>



Überblick über die Beratungsinhalte im Jahr 2011

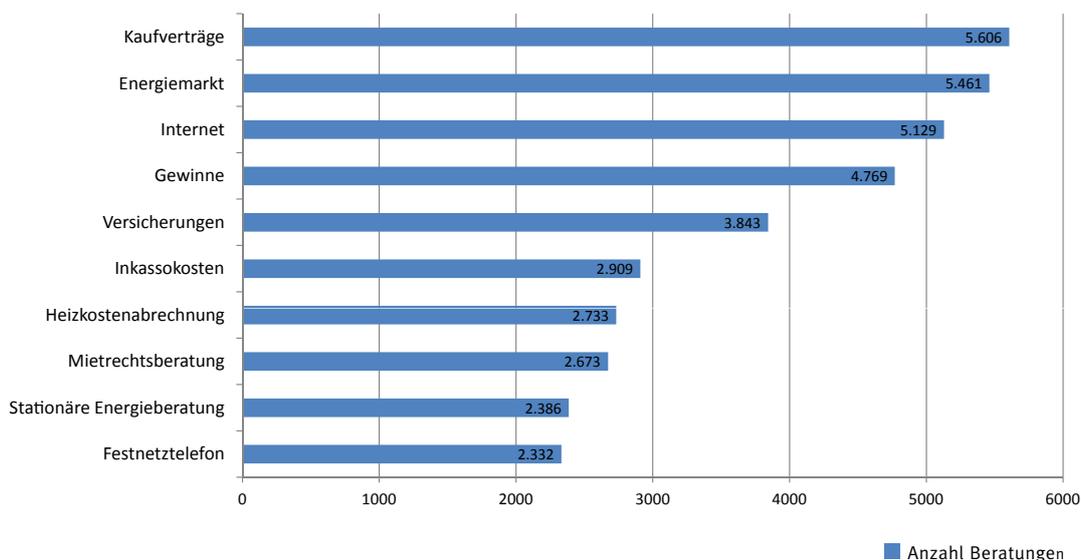
## Weitere Kontakte

➔ Öffentlichkeitsarbeit:	Kontakte
230 Vorträge vor Erwachsenen	4.616
225 Vorträge vor Schülern	4.136
3 Vorträge vor Migranten	24
27 Ausstellungen	1.380
218 Aktionen	55.927

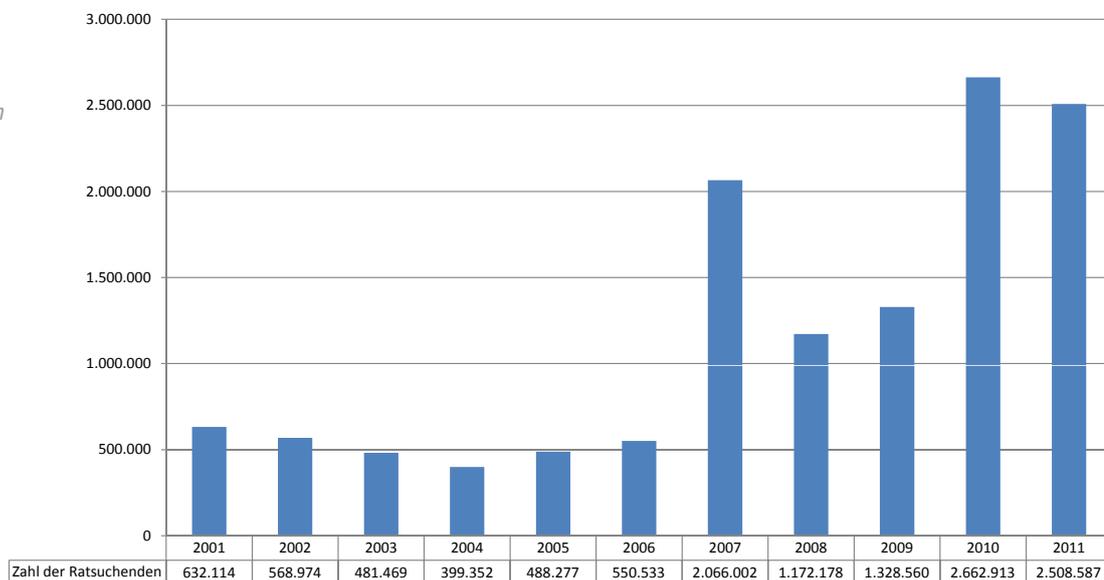
  

➔ Medienarbeit:	Häufigkeit
Pressemitteilungen Geschäftsstelle	246
Pressemitteilungen Beratungseinrichtungen	264
Anfragen/Interviews Printmedien	780
Anfragen/Interviews elektronische Medien	1.085
Registrierte Veröffentlichungen in Printmedien	871
Pressekonferenzen	3

Die Top 10 der Beratungsthemen im Jahr 2011



Entwicklung der Nachfrage seit dem Jahr 2001



## Die Finanzierung im Jahre 2011 (vorläufig)

<b>→ Einnahmen</b>	<b>Kernhaushalt in Euro</b>	<b>Projekte in Euro</b>
Bußgelder und Geldstrafen	15.434,46	5.300,00
Eigeneinnahmen	499.134,34	47.667,22
Spenden	2.294,46	433,93
Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz	2.400.000,00	
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		143.400,00
Ernährungsaufklärung		204.500,00
Vernetzungsstelle		58.540,00
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz		
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		143.400,00
Ernährungsaufklärung		158.758,02
Vernetzungsstelle		76.997,00
Sonstige Projekte		242.875,70
Kommunalzuwendungen/sonstige Projekte	105.135,00	462.956,70
<b>Gesamteinnahmen</b>	<b>3.021.998,26</b>	<b>1.544.828,57</b>
<b>→ Ausgaben</b>		
Gehälter	2.268.816,31	976.231,66
Honorare	58.369,00	25.510,00
Aushilfen	1.483,59	3.621,93
Unfallfürsorge	7.632,27	3.195,89
Personalausgaben gesamt	2.336.301,17	1.008.559,48
Geschäftsbedarf, Bücher, Ausstattung	46.113,69	22.330,20
Post- und Fernmeldegebühren	53.643,76	12.131,52
Unterhaltung Dienstwagen	2.100,30	3.421,15
Verbrauchsmittel EDV	34.625,61	20.061,30
Bewirtschaftung der Grundstücke	97.276,40	33.502,01
Unterhaltung der Grundstücke und Anlagen	1.051,79	
Mieten und Pachten	130.894,01	41.257,92
Mieten für Fahrzeuge	2.385,64	34,26
Fortbildung	8.410,90	2.876,60
Gerichtskosten	5.034,49	
Reisekosten	23.135,90	15.077,43
Kosten für Veröffentlichungen	16.444,65	217,09
Kosten für Veranstaltungen	34.277,39	39.463,61
Bankgebühren	1.965,56	893,32
Sonstige Sachkosten	65.791,18	22.216,55
Ausgleichsabgabe nach SGB IX	216,43	98,57
Umsatzsteuer	5.617,99	
Mitgliedsbeiträge	1.168,68	170,00
Sachkosten gesamt	530.154,37	213.751,53
Rücküberweisungen an Zuwendungsgeber		50.546,20
<b>Gesamtausgaben</b>	<b>2.866.455,54</b>	<b>1.272.857,19</b>
<b>→ Mittelverwendung Folgejahr *</b>	<b>155.542,72</b>	<b>271.971,36</b>

\* Die Verausgabung der Restmittel erfolgt im Folgejahr, da es sich hierbei um Vorhaben handelt, die teilweise über mehrere Jahre angelegt sind.

### Kommunale Zuwendungen im Jahr 2011

	<b>in Euro</b>
→ Stadt Dresden	25.600,00
→ Landkreis Zwickau	12.000,00
→ Stadt Chemnitz	10.000,00
→ Vogtlandkreis	10.000,00
→ Stadt Leipzig	8.280,00
→ Landkreis Bautzen	8.000,00
→ Stadt Weißwasser	7.670,00
→ Stadt Riesa	6.860,00
→ Stadt Auerbach	4.500,00
→ Landkreis Meißen	2.500,00
→ Stadt Zwickau	2.500,00
→ Stadt Torgau	2.000,00
→ Stadt Zittau	1.500,00
→ Stadt Aue	1.000,00
→ Stadt Großenhain	500,00
→ Stadt Markkleeberg	500,00
→ Stadt Crimmitschau	500,00
→ Stadt Schwarzenberg	400,00
→ Stadt Eibenstock	300,00
→ Gemeinde Bernsbach	150,00
→ Stadt Klingenthal	100,00
→ Stadt Oberlungwitz	100,00
→ Stadt Rodewisch	75,00
→ Stadt Löbnitz	50,00
→ Stadt Mylau	50,00
<b>Spenden von Wirtschaftsunternehmen im Jahr 2011</b>	<b>keine</b>

### Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2011)

- Deutscher Gewerkschaftsbund, DGB-Bezirk Sachsen
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e. V.
- Verband Wohneigentum Sachsen e. V.
- DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Sachsen e. V.
- Umweltbund „ÖKOLÖWE“ Leipzig e. V.
- Landratsamt Vogtlandkreis
- Stadt Delitzsch
- 38 Einzelmitglieder

## Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2011)

- Vorsitzende: Frau Kerstin Füll, Leipzig
- Stellvertretende Vorsitzende: Frau Anke Matejka (Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e.V.), Brandis
- Kassenwart: Frau Dr. Liane Deicke, MdL, Krostitz
- Schriftführerin: Frau Manja Sellenthin (Deutscher Gewerkschaftsbund, DGB-Bezirk Sachsen), Dresden
- Beisitzer: Herr Sebastian Fischer, MdL, Priestewitz

## Die MitarbeiterInnen der Verbraucherzentrale Sachsen

2011 waren insgesamt 73 hauptamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale Sachsen beschäftigt. Hiervon wurden die Stellen bzw. Stellenanteile von insgesamt 27 Beschäftigten über Projektmittel finanziert. Von den im Jahr 2011 beschäftigten Mitarbeitern waren 57 Vollzeitbeschäftigte. Hinzu kamen noch Energie- und Mietrechtsberater sowie Rechtsanwälte, die uns in den Beratungseinrichtungen auf der Basis von Honorarverträgen stundenweise unterstützten. Sie fanden ebenso wie die im Jahre 2011 zeitweilig beschäftigten Aushilfskräfte und Praktikanten bei dieser Darstellung keine Berücksichtigung.

### Die Stellen verteilen sich wie folgt (Stand: 31.12.2011):

→ Geschäftsstelle Leipzig:	24 Personen
→ Beratungszentrum Leipzig:	13 Personen
→ Beratungszentrum Dresden:	8 Personen
→ Beratungszentrum Chemnitz:	7 Personen
→ Beratungsstelle Auerbach:	3 Personen
→ Beratungsstelle Hoyerswerda:	3 Personen
→ Beratungsstelle Zwickau:	3 Personen
→ Beratungsstelle Görlitz:	2 Personen
→ Beratungsstelle Plauen:	2 Personen
→ Beratungsstelle Riesa:	2 Personen
→ Beratungsstelle Torgau:	2 Personen
→ Beratungsstelle Weißwasser:	2 Personen
→ Beratungsstelle Aue:	1 Person
→ Beratungsstelle Bautzen:	1 Person

## Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen

Die Verbraucherzentrale Sachsen war im Berichtsjahr Mitglied folgender Organisationen:

- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Berlin
- Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V., Kassel
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e.V., Dresden
- Umweltbund „ÖKOLÖWE“ Leipzig e.V., Leipzig
- Deutsche Gesellschaft für Reiserecht, Liederbach i.T.
- Zentrum für europäischen Verbraucherschutz e.V., Kehl

# Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2011 im Überblick

(Stand 02.01.2012)

## Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen

Beratungseinrichtung	Anschrift	E-Mail-Adresse	Fax-Nr.:	Ruf.-Nr.: Ansigedienst Termintelefon	Termintelefon Zeitfenster	Öffnungszeiten
Leipzig	Brühl 34 - 38 04109	bzl@vzs.de	0341/ 2610482	0341/ 2610450	während der Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Torgau	Bäckerstr. 10 04860	VZS.TOR@t-online.de	03421/ 710230	03421/ 710238	Mo: 13 - 15 Uhr Do: 10 - 12 Uhr	Mo: 16 - 18 Uhr Di: 9 - 12 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 Uhr
Chemnitz	Zschopauer Str. 107 09126	VZS.BZC@t-online.de	0371/ 4014625	0371/ 431500	während der Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Aue	Bockauer Talstr. 4 08280	VZS.AUE@t-online.de	03771/ 251001	03771/ 251000	Mi/ Do: 10 - 11 Uhr	Mi: 10 - 12 und 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Auerbach	Am Graben 12 08209	VZS.AUBA@t-online.de	03744/ 219643	03744/ 219641	Mo bis Do: 10 - 12 Uhr	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Plauen	Oberer Steinweg 5 08523	VZS.PL@t-online.de	03741/ 224744	03741/ 224743	während der Öffnungszeiten	Di: 9 - 12 Uhr und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr
Zwickau	Hauptstraße 23 08056	VZS.ZW@t-online.de	0375/ 294278	0375/ 294279	Mo bis Do: 9 - 11 Uhr	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr
Dresden	Fetscherplatz 3 01307	VZS.BZD@t-online.de	0351/ 4416208	0351/ 4593484	während der Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Bautzen	Martin-Hoop-Str. 1 02625	VZS.BAU@t-online.de	03591/ 491037	03591/ 491036	Mi: 10 - 12 Uhr	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 9 - 12 Uhr
Görlitz	Demianiplatz 16/17 02826	VZS.GOE@t-online.de	03581/ 402987	03581/ 402262	Di: 9 - 12 Uhr	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 Uhr
Hoyerswerda	A.-Einstein-Str. 47, Haus D 02977	VZS.HOY@t-online.de	03571/ 406493	03571/ 406492	Mi: 10 - 12 Uhr	Mo: 13 - 16 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr
Riesa	Bahnhofstr. 30 01587	VZS.RIE@t-online.de	03525/ 733279	03525/ 730168	während der Öffnungszeiten	Mi: 10 - 12 und 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Weißwasser	Straße der Kraftwerker 11 02943	VZS.WW@t-online.de	03576/ 207046	03576/ 242100	während der Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 13 - 18 Uhr Mi: 10 - 12 Uhr Do: 13 - 18 Uhr

(Stand 02.01.2012)

## Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen

- ➔ **Regierungsbezirk Leipzig**  
Friedrich-Naumann-Promenade 9, 04758 **Oschatz** (Außenstelle des Landratsamtes, letzter Dienstag im Monat in der Zeit von 14 bis 17 Uhr)
- ➔ **Regierungsbezirk Dresden**  
Am Markt 1, 01552 **Großenhain** (Rathaus, dritter Dienstag im Monat in der Zeit von 10 bis 16 Uhr)  
Königsteiner Straße, 01796 **Pirna** (über „Groschenmarkt“, jeden Montag in der Zeit von 14 bis 18 Uhr, nach terminlicher Vereinbarung)  
Bahnhofstraße 17, 02763 **Zittau** (Frauenzentrum, Öffnungszeiten unter [www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de))

## Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen

(Stand 10.01.2012)

### → Vorstand

Vorsitzende: Kerstin Füll  
 stellv. Vorsitzende: Anke Matejka  
 Schriftführerin: Manja Sellenthin  
 Kassenwart: Dr. Liane Deicke, MdL  
 Beisitzer: Sebastian Fischer, MdL

### → Geschäftsführung

Geschäftsführer: Joachim Betz  
 Vertreterin: Bettina Dittrich

### → Koordination Energieprojekt

Leitung: Juliane Dorn  
 30 Std.

### → Verwaltung · Finanzen Personal

Leitung: Bettina Böhme  
 40 Std.

### → Regionale Beratungsstelle der Unabhängigen Patienten- beratung Deutschland

Leitung: Ulrike Dzengel  
 33 Std.

### → Leitung Sekretariat

Christa Gottschling  
 40 Std.

## Fachreferate

### → Wirtschaft · Handel Dienstleistungen

Leitung:  
 Bettina Dittrich  
 40 Std.

### → Finanzdienst- Dienstleistungen

Leitung:  
 Andrea Heyer  
 40 Std.

### → Presse- und Öffentlich- keitsarbeit

Leitung:  
 Christina Siebenhüner  
 20 Std.

### → Telekommunikation Elektronische Medien

Leitung:  
 Friederike Wagner  
 20 Std.

### → Energie · Bauen · Wohnen

Leitung:  
 Roland Pause  
 40 Std.

### → Ernährung

Leitung:  
 Uta Viertel  
 20 Std.

## Beratungszentren – Beratungsstellen – Stützpunkte

### → Beratungszentrum Leipzig

Leitung: Monika Möstl  
 40 Std.

### → Beratungszentrum Chemnitz

Leitung: Dr. Sonda Feigel  
 40 Std.

### → Beratungszentrum Dresden

Leitung: Regina Döhnert  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Torgau

Leitung: Wolfgang Apelt  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Plauen

Leitung: Claudia Neumerkel  
 34 Std.

### → Beratungsstelle Görlitz

Leitung: Katrin Pötschke  
 40 Std.

### → Info-Stützpunkt Oschatz

Leitung: Landratsamt  
 Nordsachsen

### → Beratungsstelle Zwickau

Leitung: Sigrid Woitha  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Hoyerswerda

Leitung: Angelika Große  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Aue

Leitung: Simone Woldt  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Riesa

Leitung: Frank Lange  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Auerbach

Leitung: Heike Teubner  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Weißwasser

Leitung: Christel Tabor  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Bautzen

Leitung: Dirk Mittrach  
 40 Std.

## Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

### § 1 Name, Sitz, Wirkungsbereich, Geschäftsjahr

- (1) Der Verein führt den Namen „Verbraucherzentrale Sachsen e.V.“
- (2) Der Sitz des Vereins ist Leipzig. Der Verein unterhält Beratungszentren sowie Beratungsstellen.
- (3) Wirkungsbereich der Tätigkeit des Vereins ist unmittelbar der Freistaat Sachsen. Daneben beteiligt sich der Verein im Interesse einer bundeseinheitlichen Verbraucherpolitik landesübergreifend oder bundesweit an Gemeinschaftsvorhaben unter dem Dach des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
- (4) Das Geschäftsjahr ist das Kalenderjahr.

### § 2 Zweck

- (1) Zweck des Vereins ist es,
  - a) die Interessen der Verbraucher durch unabhängige Aufklärung und Beratung wahrzunehmen und zu fördern;
  - b) die Position und das Recht der Verbraucher in der Marktwirtschaft zu stärken und die Verbraucher vor negativen Auswüchsen marktwirtschaftlichen Anbieterverhaltens zu schützen;
  - c) verbraucherpolitisch wirksam zu sein.
- (2) Der Verein verwirklicht den in § 2 Absatz 1 genannten Satzungszweck insbesondere
  - a) durch Beratung und Hilfeleistung für Verbraucher einschließlich der Wahrnehmung der Befugnis zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen für Verbraucher gemäß dem Rechtsdienstleistungsgesetz;
  - b) unter Ausschluss wirtschaftlichen Geschäftsbetriebes durch Geltendmachung und Durchsetzung von Unterlassungsansprüchen bei verbraucherschutzgesetzwidrigen Praktiken, bei unlauterem Wettbewerb, der sich zum Nachteil der Verbraucher auswirkt, bei unwirksamen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie bei der Einziehung von Forderungen von Verbrauchern;
  - c) durch enge Zusammenarbeit mit den Behörden, Verbänden und Massenmedien und durch Einwirkung auf Wirtschaftsunternehmen und -verbände sowie andere Institutionen;
  - d) durch Öffentlichkeitsarbeit in Presse, Funk und Fernsehen;
  - e) durch Schulungsveranstaltungen, Vorträge und andere geeignete Maßnahmen.

### § 3 Gemeinnützigkeit

- (1) Der Verein ist parteipolitisch unabhängig und verfolgt ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke im Sinne des Abschnitts „Steuerbegünstigte Zwecke“ der Abgabenordnung.
- (2) Der Verein ist selbstlos tätig; er verfolgt nicht in erster Linie eigenwirtschaftliche Zwecke. Mittel des Vereins dürfen nur für satzungsmäßige Zwecke verwendet werden.
- (3) Die Mitglieder erhalten keine Zuwendungen aus Mitteln des Vereins.
- (4) Es darf keine Person durch Ausgaben, die dem Zweck des Vereins fremd sind oder durch unverhältnismäßig hohe Vergütungen begünstigt werden.
- (5) Wird der Verein aufgelöst oder bei Wegfall steuerbegünstigter Zwecke fällt das Vermögen des Vereins an den Sozialverband VdK Sachsen e.V., der es unmittelbar und ausschließlich für gemeinnützige Zwecke zu verwenden hat.

### § 4 Mitgliedschaft

- (1) Mitglied des Vereins können natürliche Personen ab vollendetem 14. Lebensjahr (Einzelmitglieder) sein sowie juristische Personen und Personenvereinigungen korporative Mitglieder), die bereit sind, die Ziele und Aufgaben des Vereins zu fördern.
- (2) Der Verein hat ordentliche und fördernde Mitglieder. Diese haben sich zu den Zielen und Aufgaben des Vereins zu bekennen, entsprechend zu handeln und sollen keinen Gewerbe-, Handwerks- oder anderweitig erwerbswirtschaftlich orientierten Betrieb unterhalten. Fördernde Mitglieder unterstützen die Bestrebungen des Vereins. Sie haben kein Stimmrecht.
- (3) Über die Aufnahme als Mitglied entscheidet auf schriftlichen Antrag der Vorstand.
- (4) Der jährliche Mitgliedsbeitrag wird von der Mitgliederversammlung festgesetzt; der Beitragssatz kann für Einzelmitglieder und für korporative Mitglieder verschieden bemessen werden.
- (5) Die Mitgliedschaft endet
  - a) durch Austritt
  - b) durch Tod
  - c) durch Ausschluss
  - d) durch Erlöschen des Vereins.
- (6) Der Austritt ist jeweils zum Jahresende zulässig und muss dem Vorstand unter Beifügung der Mitgliedskarte bis spätestens einen Monat vor Jahresende schriftlich mitgeteilt werden.
- (7) Mitglieder, die den Zwecken des Vereins zuwiderhandeln oder sonst die Verwirklichung des Vereins gefährden oder mehr als ein halbes Jahr mit der Beitragszahlung im Rückstand sind, können ausgeschlossen werden. Über den Ausschluss entscheidet der Vorstand, nachdem dem Mitglied die Möglichkeit einer Anhörung vor dem Vorstand gegeben wurde.
- (8) Wird einem Aufnahmeantrag nicht entsprochen oder ein Mitglied ausgeschlossen, so ist dies schriftlich mitzuteilen unter Hinweis auf die Einspruchsmöglichkeit bei der Mitgliederversammlung.
- (9) Mit der Beendigung der Mitgliedschaft erlöschen alle Mitgliedsrechte.

### § 5 Rechte der Mitglieder

Jedes Mitglied hat das Recht, die Leistungen des Vereins in Anspruch zu nehmen, Vorschläge zu unterbreiten und vom Vorstand Auskunft zur Tätigkeit des Vereins zu verlangen.

### § 6 Organe des Vereins

Organe des Vereins sind die Mitgliederversammlung, der Vorstand und die Geschäftsführung.

### § 7 Mitgliederversammlung

- (1) Die Mitglieder bilden als oberstes Organ des Vereins die Mitgliederversammlung. Sie soll mindestens einmal im Jahr stattfinden.
- (2) Der Vorstand beruft die Mitgliederversammlung unter Einhaltung einer Frist von mindestens vier Wochen schriftlich unter Angabe der Tagesordnung ein. Eine Mitgliederversammlung muss einberufen werden, wenn ein Drittel der ordentlichen Mitglieder dies unter Angabe des Zweckes und der Gründe schriftlich beim Vorstand beantragt. Weitere Angelegenheiten können nachträglich auf die Tagesordnung gesetzt werden.

- (3) Ein Mitglied des Vorstandes leitet die Mitgliederversammlung.

## **§ 8 Aufgaben der Mitgliederversammlung**

- (1) Entgegennahme des Jahresberichts und der Jahresfinanzabrechnung des Vorstandes
- (2) Wahl und Abberufung der Mitglieder des Vorstandes
- (3) Wahl der Revisoren
- (4) Entlastung des Vorstandes
- (5) Satzungsänderungen
- (6) Entscheidungen über Einsprüche gemäß § 4, Absatz 8
- (7) Beschlussfassung über die Auflösung.

## **§ 9 Beschlüsse der Mitgliederversammlung**

- (1) In der Mitgliederversammlung hat jedes Einzelmitglied eine Stimme, jedes korporative Mitglied zwei Stimmen. Die korporativen Mitglieder stimmen durch ihre satzungsmäßig berufenen Organe; deren Vertreter haben sich durch schriftliche Vollmacht auszuweisen. Die Wahl des Vorstandes erfolgt per Listenwahl mit einfacher Mehrheit. Bei Stimmengleichheit erfolgt eine Stichwahl. Stimmrechtsübertragungen sind ausgeschlossen.
- (2) Die Mitgliederversammlungen fassen ihre Beschlüsse mit Stimmenmehrheit der erschienenen Mitglieder. Stimmengleichheit bedeutet Ablehnung. Bei Vorstandswahlen ist im ersten Wahlgang die absolute Mehrheit erforderlich. Für die Auflösung des Vereins ist eine Stimmenmehrheit von 4/5 der Anwesenden erforderlich.
- (3) Vorstandswahlen erfolgen durch schriftliche Abstimmung.
- (4) Über jede Mitgliederversammlung ist ein vom Versammlungsleiter und Schriftführer zu unterzeichnendes Protokoll zu fertigen, das für die Mitglieder spätestens nach vier Wochen bei jedem Vorstandsmitglied einsehbar ist.

## **§ 10 Vorstand**

- (1) Der Vorstand besteht aus
  - a) dem Vorsitzenden,
  - b) dem stellvertretenden Vorsitzenden,
  - c) dem Kassenwart,
  - d) dem Schriftführer,
  - e) einem bis zwei Beisitzern.
- (2) Der Vorstand wird von der Mitgliederversammlung auf die Dauer von mindestens vier Jahren gewählt, längstens bis zur Mitgliederversammlung des fünften Jahres. Wird in dieser Mitgliederversammlung kein neuer Vorstand gewählt, bleibt der Vorstand solange im Amt, bis ein neuer Vorstand ordnungsgemäß bestellt ist. Der Vorstand ist der Mitgliederversammlung gegenüber rechenschaftspflichtig.
- (3) Der Vorstand bestimmt die Richtlinien der Vereinsarbeit und beschließt die Maßnahmen, deren Durchführung zur Erfüllung der Aufgaben des Vereins erforderlich ist. Er vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich. Der Vorsitzende und sein Stellvertreter sind jeder für sich einzelvertretungsberechtigt.
- (4) Der Vorstand überträgt die Befugnisse zur Durchführung der laufenden Geschäfte dem Geschäftsführer nach Maßgabe einer vom Vorstand zu beschließenden Geschäftsordnung. Zur Wahrnehmung der Verbandsklagetätigkeit, zur Wahrnehmung von Gegendarstellungsansprüchen nach dem Landespressegesetz sowie zu allen weiteren Verfahren, bei denen die Verbraucherzentrale als Partei auftritt, ist der Geschäftsführer befugt, den Verein gerichtlich und außergerichtlich zu vertreten. Der Geschäftsführer vertritt die Verbraucherzentrale gerichtlich als besonderer Vertreter nach § 30 BGB. Der Vorstand kann darüber hinaus geeigneten Mitarbeitern zur Vertretung des Vereins vor Gericht Generalvollmacht oder Einzelvollmacht erteilen.
- (5) Die Haftung des Vorstandes und seiner Mitglieder gegenüber dem Verein beschränkt sich auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten.
- (6) Der Vorstand beruft die Mitgliederversammlung ein. Er hat für ihre ordnungsgemäße Durchführung zu sorgen, insbesondere hat er die Jahresfinanzabrechnung nebst Jahresbericht der Mitgliederversammlung zur Beschlussfassung vorzulegen.
- (7) Die Mitglieder des Vorstandes sind ehrenamtlich tätig. Sie sollen die Gewähr für eine sachgerechte Ausübung dieser Tätigkeit geben. Kein Mitglied des Vorstandes darf in Vereinsangelegenheiten ein ihm selbst gewinnbringendes Geschäft übernehmen und besorgen und in einem Arbeitsverhältnis zum Verein stehen. Vorstandsmitglieder, die erwerbswirtschaftlich orientiert als Selbstständige, Gesellschafter oder gesetzliche Vertreter unternehmerisch tätig sind, dürfen keinen bestimmenden Einfluss auf die Vorstandstätigkeit haben.

## **§ 11 Geschäftsführung**

- (1) Die Geschäftsführung besteht aus dem Geschäftsführer und seinem Stellvertreter. Der Geschäftsführer wird vom Vorstand vorgeschlagen und von ihm angestellt. Der Geschäftsführer hat das Recht, dem Vorstand einen Stellvertreter vorzuschlagen. Der Geschäftsführer und sein Stellvertreter sind im Rahmen der ihnen vom Vorstand übertragenen Befugnisse jeder für sich einzelvertretungsberechtigt.
- (2) Eine Kündigung des Geschäftsführer-Anstellungsvertrages durch den Vorstand ist nur aus wichtigem Grund nach den Grundsätzen, die für eine außerordentliche Kündigung gelten, möglich.
- (3) Dem Geschäftsführer obliegt die Wahrnehmung der laufenden Geschäfte nach Maßgabe der Geschäftsordnung des Vorstandes.
- (4) Der Geschäftsführer und sein Stellvertreter müssen nicht selbst dem Verein angehören. Ihre Haftung gegenüber dem Verein beschränkt sich auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten.

## **§ 12 Bildung von Fachbeiräten**

Die Organe des Vereins haben das Recht, Fachbeiräte zu bilden.

## **§ 13 Rechnungswesen**

Das Rechnungswesen ist für jedes Geschäftsjahr durch die von der Mitgliederversammlung bestellten Revisoren zu kontrollieren. Ihr Bericht ist der nächsten Mitgliederversammlung vorzulegen.

## **§ 14 Eingeschlechtliche Darstellung**

Die in dieser Satzung aus Gründen der leichteren Lesbarkeit gewählte eingeschlechtliche Form gilt stellvertretend für beide Geschlechter. Diese Satzungsänderung wurde von der Mitgliederversammlung am 22.11.2011 in Leipzig beschlossen.

**verbraucherzentrale**

*Sachsen*