verbraucherzentrale Sachsen

2010

Tätigkeitsbericht

Tätigkeitsbericht

der Verbraucherzentrale
Sachsen 2010

Impressum

Herausgeber:	Verbraucherzentrale Sachsen e.V. Brühl-Center Brühl 34-38 04109 Leipzig Telefon: 0341-696290 Fax : 0341-6892826 Internet: www.verbraucherzentrale-sachsen.de E-Mail: vzs@vzs.de
Verantwortlich:	Joachim Betz
Redaktion:	Renate Janeczek, Christina Wendt
Typografische Gestaltung:	ZANK Verlag und Publikationsdienstleistungen
Produktion / Druck:	Druckerei Ehnert & Blankenburg, Leipzig*
Fotos:	Verbraucherzentrale Sachsen Thorben Wengert, pixelio groby, pixelio ZANK
Illustrationen:	Verbraucherzentrale Sachsen
Redaktionsschluss:	10.03.2011
Auflage:	400 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

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

* gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

Inhaltsübersicht

2010: Weichen auf Erfolg gestellt 4
Drückerkolonnen am Telefon ungebremst 8
Verdächtiger Datenhunger sozialer Netzwerke 10
Spam-Attacken erneut auf dem Vormarsch 12
Erfolgreich für Sie gekämpft 13
Finanzrat rund ums Haus gefragt 14
Kein Umdenken bei Banken und Sparkassen 16
Umgang mit Fluggastrechten – nicht erhebend 17
Tricksereien bei Grundpreisauszeichnungen 18
Aromen im Tee: Wenn Hagebutte zu Erdbeer-Sahne wird 20
Spaß und Genuss beim Essen in Kindergarten und Schule 22
Muskelkraft statt Gaspedal 24
Klimabewusst unterwegs – Marktchecks 26
Dankstelle 27
„Klasse Klima“ – ein Bildungsangebot für Schüler 28
UPD - Gegen Grauzonen auf dem Gesundheitsmarkt 29
Energie im Spannungsfeld steigender Preise 30
Zuwachs in der Energieberatung 32
Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2010 im Überblick 34
Die Finanzierung im Jahre 2010 38
Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2010) 40
Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen 40
Die MitarbeiterInnen der Verbraucherzentrale Sachsen 40
Die Verbraucherzentrale Sachsen / Organigramm 41
Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen 42
Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen 43
Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen 43
Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen 44

2010: Weichen auf Erfolg gestellt

Vuvuzelas, Aschewolken und ein wütender Stier auf einer Zuschauertribüne in Nordspanien. Erdbeben, Missbrauchsskandale, Ölpest und ein neuer Schlossherr in Berlin. Das Jahr 2010 hatte nicht nur beim Verbraucherschutz viele Facetten.

20 Jahre unabhängiger Verbraucherrat in Sachsen

So konnte die Verbraucherzentrale Sachsen am 05.04.2010 ein rundes Jubiläum begehen: 20 Jahre erfolgreiche Arbeit im millionenfachen Auftrag ratsuchender Verbraucher. Statistisch gesehen hatte jeder Bürger im Freistaat die Verbraucherzentrale Sachsen in den zwei Jahrzehnten ihres Bestehens schon mehr als zwei Mal kontaktiert. Gegenüber dem Gründungsjahr 1990 ist die Zahl der Gesamtkontakte nicht zuletzt auf Grund des Internets allein 2010 mehr als dreißig Mal höher als damals. Insgesamt über 13 Millionen Ratsuchende schrieben so bisher gemeinsam mit ihrer Verbraucherzentrale sächsische Verbrauchergeschichte. Dass ausgerechnet im Jubiläumsjahr ein Nachfrage-Allzeithoch erreicht wurde, ist besonders erfreulich. Fast 2,7 Millionen Konsumenten nahmen Kontakt zu ihrer Verbraucherzentrale auf, knapp 1,9 Millionen davon über die Website.

War es in den Anfangsjahren noch die alte DDR-Mentalität der unbegrenzten Vertrauensseligkeit, die viele Konsumenten in die Verbraucherzentrale führte, brauchen sie heute vor allem Hilfe, wenn das Telefon ständig unliebsam klingelt und Verträge untergeschoben werden sollen, wenn „Gratis“ im Internet plötzlich teuer wird oder Strompreise zu überspannten Nerven führen. Der Slogan der Verbraucherzentrale „Wer fragt – gewinnt“ steht darüber hinaus auch für engagierte Verbraucherinteressenvertretung. Neben mehr als 160 Abmahnungen gegenüber Anbietern, die auf dem Markt übel tricksen wollten, stehen rund 70 Verfahren – darunter auch vor dem Bundesgerichtshof – mit denen die Verbraucherzentrale erfolgreich war.

Ganz gleich, ob akuter Beistand oder vorausschauender Rat gefragt waren: Seit zwei Jahrzehnten hat sich die Verbraucherzentrale Sachsen mit einem Mix aus Information, Beratung und Verbraucherinteressenvertretung rund um den Verbraucheralltag als unverzichtbare Anlaufstelle für Ratsuchende etabliert. Auf Basis der Erkenntnisse, die aus der Einzelfallberatung gewonnen werden, wird auch öffentlich gewarnt – im Jahr 2010 beispielsweise mit rund 660 Pressemitteilungen und Hunderten Interviews. Hinzu kamen noch über 13.000 Vorträge zu brennenden Fragen im Verbraucheralltag.

Schlitzohren gibt's immer wieder

Vor 20 Jahren wurde die Verbraucherzentrale Sachsen gegründet

WochenKurier im Gespräch mit einem „Gleichaltrigen“: Joachim Betz, Geschäftsführer der VZS.

Wenn Sie zurückblicken auf die Anfänge der VZS nach der Wende: Was hat uns Bürger damals das neue Leben schwer gemacht?
Anfangs ging es vor allem um ungewollte Zeitungsabonnements, den Verkauf von völlig überteuerten Lamadecken und dubiosen Präparaten bei Kaffeefahrten sowie unsinnigen Versicherungen. Da nutzten die Anbieter noch die alte

Joachim Betz. Foto: VZS

nen einfach keine Experten auf allen Märkten sein. Deshalb zielt unsere Arbeit darauf ab, die Konsumen-

lein 2009 gab es 1,3 Millionen Beratungen, fast 30 Mal mehr als im Gründungsjahr.

Auf welche Erfolge ist die VZS besonders stolz?
Zum Beispiel auf die Sammelklagen hunderter Gaspreis-Rebellen, die wir koordinierten und dank derer wir erreichen konnten, dass ehemalige Monopolisten im Energiemarkt eben nicht mehr ungebremst und einseitig Preise festsetzen können. Dort haben wir tatsächlich für mehr Transparenz bei Tarifen und Wechselmodalitäten für die Ver-

Ausschnitt aus einem der vielen Beiträge zum 20-jährigen Bestehen der Verbraucherzentrale Sachsen. Hier aus dem Leipziger Wochenkurier vom 12. Mai 2010.

Unter dem Titel „Wer fragt – gewinnt“ informiert die Verbraucherzentrale Sachsen über Leistungen, Beratungsstellen und Entgelte.

Ein Negativhighlight der Bilanz der letzten 20 Jahre war die Absage der aus diesem Anlass für den 08.04.2010 geplanten Festveranstaltung durch die Verbraucherzentrale selbst. Nachdem im Januar die Einladungskarten an Gäste aus Politik, Wirtschaft, Verbänden und Verbraucherorganisationen versandt waren, wurde die Verbraucherzentrale im Februar mit exorbitant hohen Zuwendungskürzungen konfrontiert, die die Durchführung einer Festveranstaltung sowohl aus finanziellen aber auch aus mentalen Gründen unmöglich machte.

Solide Basis für weitere Arbeit wird benötigt

Herzstück der erfolgreichen Arbeit ist auch weiterhin das stabile Netz von insgesamt 13 Beratungseinrichtungen, 5 Beratungsnebenstellen und 32 Energieberatungsstützpunkten. Das ist umso erfreulicher, wenn man bedenkt, dass die jüngste Sparrunde im Haushalt des Freistaates Sachsen im Jahre 2010 sogar das finanzielle Aus der Verbraucherzentrale hätte bedeuten können. Dass es so nicht kam, ist neben strengster Ausgabendisziplin in erster Linie den Mitarbeitern zu verdanken, die Lohneinbußen hinnehmen mussten, um das Kentern des Schiffes „Verbraucherzentrale“ zu verhindern. Punktuell mussten ab April auch die Preise erhöht werden.

Die erstmalige Einrichtung eines Verbraucherschutzministeriums in Sachsen im Herbst 2009 hat schließlich dazu geführt, dass die Verbraucherzentrale nun einen einheitlichen Ansprechpartner hat, der auch viele ihrer Positionen teilt. Zuvor waren die Aufgaben auf mehrere Häuser verteilt, was nicht immer zielführend war.

Im Juni 2010 unterschrieben die Sächsische Staatsministerin für Soziales und Verbraucherschutz, Christine Clauß und die Vorstandsvorsitzende der Verbraucherzentrale Sachsen, Kerstin Fürll die „Vereinbarung zur Zusammenarbeit zwischen dem Freistaat Sachsen und der Verbraucherzentrale Sachsen e.V.“. Darin sind die Aufgaben verankert, die die Verbraucherzentrale im Zeitraum 2011 bis 2012 wahrnehmen wird. Im Gegenzug sichert das Ministerium die dafür notwendige finanzielle Grundlage zu. Die Fördersumme, die die Verbraucherzentrale Sachsen erhält, sichert vorerst nicht nur den Fortbestand der Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen. In ihr stecken auch Mittel für Projekte und den Aufbau eines gemeinsamen Verbraucherportals von Freistaat und Verbraucherzentrale.

Beide Seiten sind sich einig, dass es beim Verbraucherschutz noch viele Baustellen gibt. So zum Beispiel beim Kampf um die Bestätigungslösung als wirksamstes Mittel gegen unerlaubte Telefonwerbung oder bei der Transparenz von Hygienekontrollen. Die Verbraucherzentrale sieht in der Vereinbarung mit dem Freistaat eine sichere Planungsgrundlage zumindest bis 2012.

Dennoch bleibt ein weiterer Wermutstropfen, nämlich das unerwartete völlige Aus für das im Zeitraum von 2008 bis 2010 vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit geförderte Klimaprojekt nicht nur der Verbraucherzentrale in Sachsen, sondern in ganz

Am 15. Juni 2011 unterschrieben Christine Clauß, Sächsische Staatsministerin für Soziales und Verbraucherschutz (links) und die Vorstandsvorsitzende der Verbraucherzentrale Sachsen, Kerstin Fürll die Vereinbarung zur Zusammenarbeit.

Deutschland. Zum 31. Dezember wurde das Halali geblasen, obwohl es unzählige Anfragen vor allem aus Schulen zur Gestaltung von Unterrichtseinheiten zum Thema Klimawandel und Klimaschutz gab. Allein in Sachsen mussten 8 Mitarbeiter entlassen werden.

Führerschein für den Verbraucheralltag

Jugendliche wachsen heute deutlich früher in eine zunehmend komplizierter werdende Konsumwelt hinein. Sie geben Geld für Kleidung, Essen, Telefon, Kosmetik und für die Freizeit aus. Sie nutzen das Internet mit größter Selbstverständlichkeit. Sie sind mit ihrer Kaufkraft ein wichtiger Wirtschaftsfaktor für die Binnennachfrage.

Doch die Konsumwelt macht die Jugendlichen nicht nur glücklich. Sie kann auch krank machen, wenn beispielsweise zu viel und falsch gegessen wird. Sie kann zu herben Enttäuschungen führen, wenn persönliche Daten leichtfertig preisgegeben werden und sie kann eine als ungerecht empfundene Welt stabilisieren, wenn über die Herkunft der vielen billigen Klamotten nicht nachgedacht wird.

Jugendliche, so lautet das Fazit einer Studie des Verbraucherzentrale Bundesverbandes vom November 2010, haben beträchtliche Wissensdefizite beim Verständnis für allgemeine wirtschaftliche Zusammenhänge. Gravierend sind zunehmende Verschuldung und mangelhafte Kenntnis der Verbraucherrechte, insbesondere von jungen Erwachsenen. Mangelnde finanzielle Allgemeinbildung, Unerfahrenheit und Informationslücken in Geldangelegenheiten gehören zu den Hauptgründen für Überschuldung. Das Ernährungsverhalten junger Leute ist hochgradig bedenklich. Die Sensibilität für Datenschutz und den Schutz der Privatsphäre ist gering und die Wissenslücken über Dienstanbieter und ihre Tricks im Internet sind beträchtlich. Auch zum Thema Nachhaltigkeit und Klimaschutz gibt es erhebliche Wissenslücken.

Ohne Wissen, ohne bestimmte Fähigkeiten und Fertigkeiten werden junge Verbraucher die Vorteile der Konsumfreiheit nicht ohne potenzielle Gefahren für sich nutzen können. Dem müssen auch Bildungseinrichtungen in Sachsen besser Rechnung tragen. Vor allem in der Schule sollte Verbraucherbildung ihren Schwerpunkt auf die Vermittlung alltagsbezogener Kompetenzen zur Bewältigung der Lebensführung legen. Die Bedeutung von Verbraucherkompetenz als elementares Alltagswissen hat noch nicht den Stellenwert erhalten, der ihr zukommt.

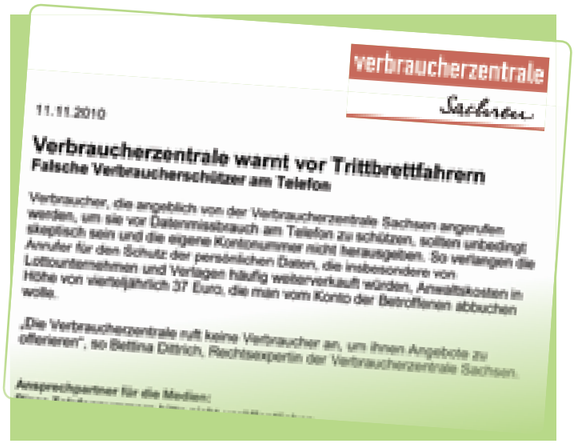
Die Verbraucherzentrale Sachsen unterstützt Bildungseinrichtungen seit langem mittels Unterrichtsmaterialien und Fortbildungsveranstaltungen im Sinne eines vorsorgenden Verbraucherschutzes. So bietet die Verbraucherzentrale beispielsweise seit 2009 Unterrichtseinheiten an, in denen junge Leute mehr erfahren können über Spaß und Nutzen sozialer Netzwerke im Internet einschließlich der dabei nicht zu unterschätzenden Gefahren.

Um Schülern das nötige Rüstzeug zur Bewältigung ihres Alltags mitzugeben, braucht es strukturelle und nachhaltige Veränderungen auf bildungspolitischer Ebene. So sollte beispielsweise Verbraucherbildung ein Pflichtfach in allen Schularten werden. Die Verbraucherzentrale Sachsen wird den Bildungseinrichtungen mit ihrem Wissen und ihren Erfahrungen auch weiterhin gern zur Seite stehen, kann aber mit ihren begrenzten Kapazitäten auch nur ein Tropfen auf dem heißen Stein sein. Schule muss sich deshalb künftig in viel größerem Maße selbst als Vorbereiter auf das Leben und nicht nur auf das Arbeitsleben verstehen. Als Konsequenz droht ansonsten eine noch größere als die gegenwärtige Nachfragewelle in der Individualberatung der Verbraucher, wofür die Kapazitäten schon jetzt kaum ausreichen.

Trittbrettfahrer ausgebremst

So genannte Trittbrettfahrer gab es schon, als es noch gar keine Trittbretter zum unerlaubten oder illegalen Mitfahren gab. Windige Geschäftemacher sind zu jeder Zeit auf jedes Vehikel aufgesprungen, um ohne große Anstrengungen oder unter Ausnutzung der harten Arbeit Anderer ans schnelle Geld zu kommen.

Auch im Jahre 2010 wurden Verbraucher von windigen Geschäftemachern erheblich belästigt, um unter dem Deckmantel des Verbraucherschutzes abzukassieren. So boten sie beispielsweise angebliche Werbesperrlisten an, um Menschen vor ständigem Telefongeklingel schützen zu wollen. Mit viel geheucheltem Verständnis für die Situation der genervten Verbraucher wurden auf diese Weise Verträge einfach untergeschoben oder Kontoverbindungen abgefragt.



verbraucherzentrale Sachsen

11.11.2010

Verbraucherzentrale warnt vor Trittbrettfahrern

Falsche Verbraucherschützer am Telefon

Verbraucher, die angeblich von der Verbraucherzentrale Sachsen angerufen werden, um sie vor Datenmissbrauch am Telefon zu schützen, sollten unbedingt skeptisch sein und die eigene Kontonummer nicht herausgeben. So verlangen die Anrufer für den Schutz der persönlichen Daten, die insbesondere von Lotteriunternehmen und Vertagen häufig weiterverkauft würden, Anwaltskosten in Höhe von vierteljährlich 37 Euro, die man vom Konto der Betroffenen abbuchen wolle.

„Die Verbraucherzentrale ruft keine Verbraucher an, um ihnen Angebote zu offerieren", so Bettina Dittrich, Rechtsexpertin der Verbraucherzentrale Sachsen.

Ansprechpartner für die Medien:

So wollte man finanzielle Vorteile aus der gesetzlich unzureichend geregelten Situation schlagen, nach der sich unerlaubte Telefonwerbung immer noch lohnte. Oder es wurden im Internet und in Zeitschriften Stellenanzeigen geschaltet, in denen man bewusst den Eindruck erweckte, es handele sich um eine Verbraucherschutzorganisation. In diesen Fällen lag die Vermutung nahe, dass den Bewerbern zunächst selbst Versicherungen, Finanzdienstleistungsprodukte oder ähnliches angeboten werden sollten oder dass sie solche Offerten an den nächsten ahnungslosen Verbraucher bringen sollten.

Eine weitere Methode war bundesweit in Telefonbüchern zu finden: Eine „Verbraucherschutzzentrale Telefonische Rechtsberatung e.V." bot Beratungen an, die über eine 0900-Nummer zu erreichen war. Die Kosten dafür wurden allerdings entgegen der gesetzlichen Bestimmung einfach verschwiegen.

Besonders perfide sind die Tricks der Abzocker immer dann, wenn sie versuchen, durch ähnliche oder identische Namensgebung oder durch die Behauptung, sie würden mit der Verbraucherzentrale zusammenarbeiten, vom guten Ruf dieser Organisation zu profitieren.

Die Eintragung der Bezeichnung „Verbraucherzentrale" beim Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt schaffte inzwischen den rechtlichen Rahmen, um die Verbraucherzentrale über das Markenrecht vor dem Missbrauch ihres Namens zu schützen. Dennoch müssen die Anstrengungen weitergehen, sächsische Verbraucher durch Information, Aufklärung und durch rechtliche Schritte vor falschen „Verbraucherschützern" und fragwürdigen Angeboten unter dem Deckmantel des Verbraucherschutzes zu bewahren.

Dank an Partner und Mitarbeiter

Mit der Übergabe dieses Tätigkeitsberichtes 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 Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit, 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 Fürll

Kerstin Fürll

Vorstandsvorsitzende

Drückerkolonnen am Telefon ungebremst

„SchönenGutenTagmeinNameistXYZundichhabeheuteeineguteNachrichtfürSieSiewollendochsicherauchendlichmaletwasgewinnenundsichundihrenKindernwasGutestun?DannkönnenSiejetztmitspielenundgewinnen...“ Vergleichbare Telefonate mit Informationen ohne Punkt und Komma erhielten auch 2010 wieder hunderttausende Verbraucher in Deutschland.

Der Begriff „Cold Call“ steht für Anrufe, die der Kaltakquise dienen und ohne das Einverständnis der Verbraucher erfolgen. Die Verbraucherzentralen nutzten das „kalte Telefon“ als gemeinsame Bildmarke im Einsatz gegen unerlaubte Telefonwerbung.

„Plage des 21. Jahrhunderts“ hat zugenommen

Nachdem im August 2009 das Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung in Kraft getreten ist, ist dennoch kein Rückgang der Beschwerden über diese Belästigung eingetreten. Bundesweit wurden daher im Zeitraum März bis Dezember 2010 Informationen betroffener Verbraucher gesammelt und ausgewertet. Aus den anonymen Antworten ergab sich nach dem Ende der Aktion ein erschreckendes Bild: Bundesweit berichteten fast 80.000 Konsumenten über ihre negativen Erfahrungen. Im Freistaat Sachsen, in dem rund 5 % der Gesamtbevölkerung der Bundesrepublik beheimatet sind, wurde nahezu 10 % des gesamten Beschwerdeaufkommens registriert. Knapp 2/3 der Beschwerdeführer waren über 65 Jahre alt. Deutlich am meisten verärgert zeigten sich die Umfrageteilnehmer über Anrufe von Gewinnspielanbietern. Aber auch von Telekommunikationsfirmen, Zeitschriftenverkäufern sowie Geldanlage- und Versicherungsvertretern wurden sächsische Verbraucher mittels unerlaubter Telefonwerbung heimgesucht. In deutlich mehr als der Hälfte der Fälle wurde im Laufe des Telefonats ein kostenpflichtiger Vertrag untergeschoben.

Die paradoxe Situation, dass ein gesetzwidriger Telefonanruf zu einem wirksamen Vertrag führen kann, nutzten Anbieter aus, um Verbrauchern Verträge unterzuschieben. Um entsprechende Geschäfte zu machen,

- inszenierten Unternehmen mittels elektronischer Aufzeichnungen Gesprächsverläufe, die einen Vertragsabschluss vortäuschten;
- beschafften sie sich über den illegalen Datenhandel persönliche Daten einschließlich der Kontodaten von Verbrauchern;
- informierten sie unvollständig und einseitig über Vertragsbestandteile;
- buchten Anbieter ohne wirksamen Vertrag Beträge von Bankkonten ab;
- behaupteten sie das Zustandekommen eines Vertrages schon bei Zusendung von Informationsmaterial.

Gesetz erweist sich als unwirksam

Das Problem der unerlaubten Telefonwerbung konnte das Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung jedenfalls nicht beseitigen. Es ermöglicht bzw. sieht vor, dass Verstöße gegen das Verbot der unerlaubten Telefonwerbung mit bis zu 50.000 Euro geahndet werden können. Der Angerufene muss ausdrücklich vorher in den Anruf einwilligen. Insofern das Verbot der Rufnummernunterdrückung nicht beachtet wird, kann eine Geldbuße bis 10.000 Euro fällig werden. Daneben wurden die Widerrufsrechte der Verbraucher in bestimmten Teilbereichen gestärkt.

In der Realität konnte trotz der gesetzgeberischen Maßnahmen bisher kein ausreichender Schutz gegen die tägliche Telefonabzocke erreicht werden. Weiterhin werden Verbraucher angerufen und in Verträge gelockt oder diese werden einfach untergeschoben. Dass Konsumenten aktiv werden müssen, um einen ungewollten Vertrag wieder loszuwerden, ist schizophren und ein unhaltbarer Zustand. Das Vertrauen der Bevölkerung in den Rechtsstaat wird damit erheblich erschüttert.

Verbraucherzentralen fordern schnelle Nachbesserung

Daher fordern die Verbraucherzentralen seit langem die so genannte Bestätigungslösung. Ein Vertrag, der im Rahmen eines von Unternehmen inszenierten unlauteren Telefonanrufes abgeschlossen wird, würde dann allenfalls wirksam werden, wenn Verbraucher diesen aktiv in Textform bestätigen.

Weiterhin sind eine Konkretisierung des UWG sowie höhere und damit wirksame Bußgelder notwendig, um zu erreichen, dass sich unerlaubte Telefonwerbung für Unternehmen einfach nicht mehr lohnt. Letztlich sollte auch die Gewerbeordnung verschärft werden, so dass Personen, die systematisch gegen das UWG verstoßen, das Gewerbe untersagt werden kann.

„Sagen Sie auf keinen Fall ja“

Tipps zum Schutz gegen unerwünschte Telefonwerbung

Telefonwerbung kann für Verbraucher nicht nur belästigend sein, sondern auch teuer werden. Die vor einem Jahr getroffenen gesetzlichen Regelungen konnten die Flut der Werbeanrufe nicht dämmen.

Wie kann ich mich vor unerlaubten Werbeanrufen schützen?

Gegen die Anrufe selbst gibt es kein Mittel, sofern die eigene Rufnummer im Umlauf ist. Joachim Betz von der Verbraucherzentrale Sachsen rät dazu, sich auf kein Verkaufsgespräch einzulassen und schnellstmöglich aufzulegen. „Sagen Sie auf keinen Fall ja in dem Gespräch – sonst wird Ihnen nur ein Vertrag untergeschoben“, erklärt Betz.

Wie kann man gegen die Anrufer der Werbefirmen vorgehen?

Stellen Sie den Anrufer offensiv zur Rede. Betroffene sollten den Namen des Anrufers und seiner Firma sowie den Grund des Anrufs erfragen und diese Angaben dann an die zuständige Verbraucherzentrale weiterleiten. Diese sammelt Beschwerden, um gegebenenfalls rechtliche Schritte einzuleiten. Zudem sollte der Angerufene darauf hinweisen, dass weitere Anrufe unerwünscht sind, und die Löschung seiner Daten verlangen.

Können am Telefon geschlossene Verträge widerrufen werden?

Grundsätzlich besteht ein Widerrufsrecht. Verbraucher können innerhalb von zwei bis vier Wochen ohne Angabe von Gründen am Telefon geschlossene Verträge widerrufen. Die gilt auch für Zeitschriftenabonnements sowie für Lotto- und Wettangebote. Die Frist beginnt erst, wenn der Verbraucher schriftlich über sein Widerrufsrecht belehrt wurde. Wird er darüber nicht informiert, kann er auch noch später widerrufen.

Bieten die Telefongesellschaften Schutz vor Werbeanrufen?

Telefonkunden können bei ihren Anbietern beantragen, dass Anrufe mit unterdrückter Nummer nicht durchgestellt werden. Laut dem im August 2009 in Kraft getretenen Gesetz ist die Rufnummernunterdrückung verboten.

Was kann ich machen, wenn einfach Geld von meinem Konto abgebucht wurde?

Unternehmen dürfen Geld vom fremden Konten nur abbuchen, wenn deren Inhaber vorher eine entsprechende Einzugsermächtigung unterschrieben haben. Wird dennoch Geld abgebucht, sollten sich Verbraucher an ihre Bank wenden. Die Kreditinstitute machen die Buchung wieder rückgängig. Der Bankenverband empfiehlt Verbrauchern, auf ihren Kontoauszügen die Abbuchungen regelmäßig zu kontrollieren.

Welche Unternehmen betreiben Telefonwerbung und was bieten Sie an?

Meist handelt es sich um Gewinnspiel- und Lottoanbieter, Telekommunikationsfirmen und Zeitschriftenverlage. Diese Unternehmen beauftragen oft Telefonagenturen, sogenannte Call-Center, die in deren Auftrag intensiv um Kundschaft buhlen. dpa/tmn

Lästige Telefonwerbung kann für Verbraucher teuer werden. Foto: Volkmar Heinz

HINTERGRUND

Am 4. August 2009 trat das Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung in Kraft. Nach dieser Regelung ist die Telefonwerbung ohne vorheriges Einverständnis nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) verboten. Verstöße gegen das bestehende Verbot der unerlaubten Telefonwerbung gegenüber Verbrauchern können mit einer [illegible] werden. Anrufer dürfen bei Werbeanrufen ihre Rufnummer nicht mehr unterdrücken, um ihre Identität zu verschleiern. Des Weiteren bekamen die Verbraucher mehr Möglichkeiten, ihre am Telefon abgeschlossenen Verträge zu widerrufen. So können beispielsweise Verbraucher, die nicht ordnungsgemäß über ihr Widerrufsrecht informiert wurden, auch ihren be-

SERVICE

Die Verbraucherzentralen nehmen persönlich oder telefonisch Beschwerden über unerlaubte Telefonwerbung entgegen und prüfen, ob die jeweiligen Unternehmen abgemahnt werden können. Auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen können Betroffene ein Formular mit ihren Beschwerden über Telefonwerbung ausfüllen. Bei Anrufen mit Bandansagen, Sexhotlines und Gewinnspielen ist die Bundesnetzagentur zuständig. Seit Inkrafttreten des Gesetzes gegen die unerlaubte Telefonwerbung hat die Agentur 57 000 Beschwerden aufgenommen. Die Bundesnetzagentur informiert auf ihrer Internetseite über Möglichkeiten für den Verbraucher bis hin zu eingeleiteten Maßnahmen gegen Rufnummernmissbrauch. tuo

www.verbraucherzentrale-sachsen.de

Leipziger Volkszeitung, 15. Juli 2010

Verdächtiger Datenhunger sozialer Netzwerke

Fast täglich finden sich in den Medien Artikel und Berichte über die Datenschutzbestimmungen bei sozialen Netzwerken. Im Zentrum der Aufmerksamkeit stand im Jahr 2010 besonders die Internetplattform Facebook. In Politik, Gesellschaft und Wissenschaft ist eine Diskussion über Möglichkeiten entbrannt, wie die Gefahren der sozialen Netzwerke und zu befürchtender Datensammlungen durch gesetzliche Regelungen, Vereinbarungen oder Selbstverpflichtungen der Anbieter besser gebannt werden könnten. Zu einem Abschluss ist die Diskussion bisher noch nicht gelangt.

Wie sicher surft mein Kind im Netz(werk)?

Verbraucherzentrale Sachsen bietet Schulungen für Eltern und Lehrer

Eltern und Lehrer, die von neudeutschen Schlagworten wie „User", „verlinken", „Pinnwand", „Cybermobbing" und „Cybergrooming" nur eine sehr vage Vorstellung haben, pflegen ihre Kontakte wohl eher persönlich oder am Telefon. Ob das Surfen in Sozialen Netzwerken aber etwas Gutes oder Schlechtes für die geistige Gesundheit und Entwicklung der Kinder bedeutet, ist den Erwachsenen daher oftmals unklar. Um auch

neue geprägte Gesprächsatmosphäre zwischen Eltern und Kindern zu ermöglichen, Ebenfalls erarbeitet wird eine Schulungsveranstaltung für Lehrer und Multiplikatoren, in der das Netzwerk-Trockenschwimmen beendet wird und sich jeder selbst in das Haifischbecken der Online Communitys stürzen kann. Natürlich nicht ohne vorher elementare Verhaltensregeln festzulegen und die Teilnehmer mit Taucheranzug und Harpune in Form von rechtlichen und technischen Möglichkeiten und Fertigkeiten auszurüste-

Auszug aus der Sonderausgabe der Verbraucherzeitung.

Nur eine winzige Auswahl der verschiedenen Netzwerke im Internet.

Solange Internetbesucher, die ihre Daten in solchen Netzwerken allzu freizügig preisgeben, durch überzeugende Regelungen oder verbindliche Vereinbarungen nicht wirksam geschützt werden können, sollten sie die damit einhergehenden Gefahren kennen. Allein der Spaß und die positiven sozialen und gesellschaftlichen Effekte, die mit der Teilnahme an sozialen Netzwerken verbunden sind, rechtfertigen nicht einen möglichen Missbrauch persönlicher Informationen und Daten.

Verbraucherzentrale gestaltet Unterrichtseinheit

Da Kinder und Jugendliche einen erheblichen Anteil der Netzwerk-Nutzer ausmachen, hatte die Verbraucherzentrale Sachsen bereits im Jahr 2009 mit der Durchführung eines Pilotprojektes an sächsischen Schulen begonnen, welches aufgrund der hohen Nachfrage und der positiven Resonanz auch im Jahr 2010 im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz" fortgesetzt werden konnte. Im Rahmen einer interaktiven Unterrichtseinheit wurde in Gesprächen, Diskussionen und mit kleinen Spielen Wissen zum bewussten Umgang mit sozialen Netzwerken an Schüler der Klassenstufen 6-10 vermittelt.

Die meisten Jugendlichen tummeln sich heute in verschiedenen sozialen Netzwerken wie „schuelervz", „schuelercc" oder „facebook", so dass nicht nur Lehrer von einem Wissenstransfer profitieren, sondern das Interesse an dem Thema auch durch die aktive und ambitionierte Mitarbeit der Schüler bestätigt wird. In den Netzwerken werden Profile mit persönlichen Daten gespickt, Fotoalben eingestellt und kommentiert, Freunde auf Bildern verlinkt, Nachrichten auf Pinnwänden hinterlassen und vieles mehr. Aktivitäten, die vor wenigen Jahren noch Fremdwörter waren, gehören heute zum Alltag der jungen Generation. Wie schnell Entwicklungen in Internetcommunitys stattfinden, wurde an einigen Anwendungen und insbesondere an den so genannten „Apps" deutlich, die verstärkt im Jahr 2010 durch die Netzwerke den Weg in die Welt der Nutzer fanden. In den angebotenen Unterrichtseinheiten wird durch die Verbraucherzentrale nicht mit dem erhobenen Zeigefinger auf die Gefahren des Internets hingewiesen. Vielmehr werden zusammen mit den Schülern verschiedene Szenarien erarbeitet, Aspekte gesammelt, Details besprochen und das Für und Wider abgewogen.

Ich kenn' Dich vom digitalen Pausenhof

Schüler könnten den sicheren Umgang mit Facebook & Co jetzt im Unterricht lernen

Selbst die „Generation Internet" tut sich nicht immer leicht mit der richtigen Nutzung der unüberschaubaren Anzahl der sozialen Netzwerke. Längst geht der Online-Kontakt zu Freunden über das normale Chatten hinaus. Mittlerweile sind die Übermittlung von Fotos, Videos und selbst die GPS-Ortung von Personen kein Problem mehr.

LANDKREIS. Drachensteigen, Kastanien sammeln, Kartoffelfeuer genießen und sich nachmittags auf dem Spielplatz mit Freunden treffen – so sahen wohl die Herbstferien für die Schüler vergangener Generationen aus. Während der Schulzeit fand Kommunikation auf dem Pausenhof statt. Hier wurden Informationen ausgetauscht, getuschelt, getratscht und schlimmstenfalls auch gemoppt.

Heute gehört zu jeder Jahreszeit und unabhängig vom Wetter bei vielen sächsischen Schülern auch die tägliche Zeit im sozialen Netzwerk zu einem gelungenen (Ferien-)Tag.

Jugendliche sitzen oft stundenlang vor dem PC und Chatten. Ob sie mit ihren sensiblen Daten dabei richtig umgehen, können sie jetzt in der Schule lernen. Foto: Archiv, Brückner

SchülerCC, SchülerVZ, Facebook und Co. bieten die Möglichkeit, stundenlang mit Freunden zu chatten, Fotos anzusehen und zu kommentieren sowie neue coole Gruppen oder Apps zu suchen. „Die Kommunikation der Kinder und Jugendlichen wird dadurch spannender, schneller, vielseitiger und innovativer", berichtet Friederike Wagner von der Verbraucherzentrale Sachsen. „Dies hat zahllose Vorteile und kann den Einzelnen gut auf ein Leben in einer zukünftigen digitalisierten Welt vorbereiten. Jedoch gilt es unter anderem zu beachten, dass der digitale Pausenhof nichts mehr vergisst und manch unbedachte oder gemeine Äußerung ewig als Datenspäckchen erhalten bleiben kann." Entgleisungen und Fehltritte können meist nicht mehr gelöscht werden.

Die Verbraucherzentrale Sachsen bietet daher zunächst bis Ende des Jahres 2010 eine kostenlose Unterrichtseinheit für die Klassen 6 bis 10 an sächsischen Schulen an, die sich mit dem Thema „Soziale Netzwerke" beschäftigt. Während der 90-minütigen Unterrichtseinheit werden mit den Schülern verschiedene Themen und Problembereiche besprochen und diskutiert. Dabei wird weniger ein mahnender Zeigefinger erhoben als anhand von Beispielen und mittels kleiner Spiele Strategien entwickelt, die ermöglichen, dass die Vorteile einer Nutzung mögliche Nachteile überwiegen. So sollen die Gefahren, sich im Netz auf ewig unmöglich zu machen und sensible Daten zu verraten, beherrscht werden.

Um einen Termin für die Unterrichtseinheit zu vereinbaren, können sich Lehrer und Interessierte entweder an das Zentrale Service-Telefon unter 0180/5797777 (0,14€/Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreis max. 0,42€/Min.) oder an die Beratungseinrichtung Riesa, Bahnhofstraße 30, Telefon 03525/730168 der Verbraucherzentrale Sachsen wenden. Farrar

Riesaer Wochenkurier vom 13. Oktober 2010

Da Kinder und Jugendliche einen erheblichen Anteil der Netzwerk-Nutzer ausmachen, hatte die Verbraucherzentrale Sachsen bereits im Jahr 2009 mit der Durchführung eines Pilotprojektes an sächsischen Schulen begonnen, welches aufgrund der hohen Nachfrage und der positiven Resonanz auch im Jahr 2010 im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz" fortgesetzt werden konnte. Im Rahmen einer interaktiven Unterrichtseinheit wurde in Gesprächen, Diskussionen und mit kleinen Spielen Wissen zum bewussten Umgang mit sozialen Netzwerken an Schüler der Klassenstufen 6-10 vermittelt.

Am Ende einer solchen Unterrichtseinheit steht regelmässig die Erkenntnis, dass der Einzelne durch Sicherheitseinstellungen und reflektierte Datenpreisgabe an Schutz für sich und seine Persönlichkeit viel erreichen kann, auch und gerade weil Themen wie z.B. Cybermobbing beim Schutzbedürfnis der Jugendlichen zunehmend eine Rolle spielen. Wenn der Bogen geschlagen werden kann von der Preisgabe der Daten zum Spaß und den unter Umständen ernsten Folgen, ist zwar noch nicht alles, aber schon viel erreicht. Da sich das Internet ebenso wie die Jugendlichen in teilweise rasantem Tempo verändern und entwickeln, müssen neue Entwicklungen weiterhin verfolgt und mit den Jugendlichen besprochen werden. So konnten im vergangenen Jahr in insgesamt 50 Unterrichtseinheiten rund 1.000 sächsische Schüler erreicht werden.

Wie wichtig das Thema Internet und Sicherheit im Internet ist, wurde auch bei den Aktionen der Verbraucherzentrale Sachsen im Rahmen des Safer Internet Day´s im Februar 2010 deutlich. Auch hier standen maßgeblich Kinder und Jugendliche im Mittelpunkt. Es wurden Vorträge und Informationen rund um das Thema „Sicherer Umgang mit dem Internet" angeboten und genutzt. Neben den sozialen Netzwerken ging es am Safer Internet Day auch um illegale Musikdownloads im Internet, um Abofallen, Onlineshopping und um vieles mehr.

Letztlich soll erreicht werden, dass die teilweise bereits sehr versierten praktischen Fähigkeiten von Internetnutzern mit theoretischem Wissen um Gefahrenvermeidungsstrategien ergänzt werden können.

Spam-Attacken erneut auf dem Vormarsch

Dresdner Neueste Nachrichten vom 17. Juni 2010

Das Internet hat zweifellos viele Vorteile für die Gestaltung von Leben, Beruf und Freizeit in der heutigen Gesellschaft. Schnell ist eine Reise gebucht, sind Geschenke bestellt, Informationen gefunden, Grüße verschickt oder ein Musiktitel herunter geladen. Das Herunterladen von Musik und Filmen ist dabei sowohl legal aber auch immer noch illegal möglich. Viele, vor allem junge Verbraucher nutzen leider immer noch die bestehenden Möglichkeiten des illegalen Downloads von urheberrechtlich geschützten Werken. Diese Internetnutzer gehen häufig davon aus, nicht belangt zu werden oder wissen gar nicht um die realen und massiven Gefahren des illegalen Handelns. Sie greifen deshalb auf fragwürdige Angebote in Online-Tauschbörsen, so genannte Peer-2-Peer-Netzwerke zurück.

Urheberrechtsverletzungen als Vorwand

Infolgedessen schwappt die Welle der urheberrechtlichen Abmahnungen, in denen von den Betroffenen Unterlassungserklärungen und hohe Geldsummen gefordert werden, seit Jahren durch die deutschen Lande. Das Wissen der Betrüger um die weit verbreiteten Urheberrechtsverletzungen im Internet und damit die hohe Wahrscheinlichkeit, dass mit einer Abmahnung das „schlechte Gewissen“ geweckt wird, machten sich im vergangenen Jahr die Versender von Spam-E-Mails zunutze. Beim so genannten „Spam“ geht es nicht nur darum, Kapazitäten aller Art sinnlos zu strapazieren, sondern häufig auch darum, vom betroffenen Verbraucher etwas zu erhalten. Meist hofft der Spammer auf persönliche Daten, die gewinnbringend eingesetzt werden können oder direkt auf die Zahlung von Geld.

So hatten 2010 Internetbetrüger die Erfolgsgaranten einer Super-Abzockstrategie – scheinbar realer Hintergrund, Angst vor Strafverfolgung des Betroffenen, Scham bei Vorwürfen aus der „Schmuddelecke“ und eine vergleichsweise geringe Geldforderung – kombiniert und massenhaft gefälschte Urheberrechtsabmahnungen per E-Mail an sächsische Verbraucher versandt. Die E-Mail-Schreiben versuchten, sich mit dem Verweis auf tatsächlich existierende Rechtsanwaltskanzleien einen Anstrich von Seriosität zu geben. Die Empfänger der E-Mails wurden bezichtigt, pornografisches Material und/oder Musikstücke illegal aus dem Internet heruntergeladen und gleichzeitig selbst verbreitet zu haben. Die Betroffenen wurden zudem aufgefordert, 100 Euro mit einer anonym an Tankstellen und Kiosken erhältlichen Paysafecard zu zahlen. Sollte die Zahlung nicht erfolgen, wurde mit einem Ermittlungsverfahren und weiteren rechtlichen Schritten gedroht.

Rechtschreibschwäche enttarnt Abzocker

Bei genauer Betrachtung der Schreiben ergaben sich jedoch inhaltlich zahlreiche Ungereimtheiten. Die E-Mails enthielten, obwohl angeblich von verschiedenen Rechtsanwaltskanzleien versandt, stets dieselben Rechtschreibfehler. Zudem war das angebliche Aktenzeichen identisch. Die Verbraucherzentrale Sachsen unterstützte die Ratsuchenden mit Beratung zum Thema Urheberrecht, mit Presseinformationen zu den gefälschten E-Mail-Abmahnungen und insbesondere mit Hinweisen zur Datensparsamkeit, denn die Spam-Betrüger können E-Mails nur schicken, wenn ihnen die Adressen bekannt sind.

Senderin:
Frau Marta Kaczynska
ul.Jana Olbrachta 94,
01-192 Warsaw,Poland

Guten Tag ,

Bitte nehmen Sie meine aufrichtigen Entschuldigungen an, wenn meine E-mail Ihr persönliche Ethik nicht trifft.

Für ich weiß, dass dies wie ein vollständiges Eindringen zu Ihrer Ruhe scheinen kann, aber zurzeit habe ich nur diese Option fuer Kommunikation zu Ihnen. Dies könnte bereit oder wahrscheinlich unwahr scheinen,wegen der Hoehe von Ausschuss E-mail,die wir täglich empfangen, aber ich glaube, dass dies noch der echteste Weg ist, einen wahren Christen zu kontaktieren.

Ich heisse Frau Marta Kaczynska aus Polen,die einzige Tochter zu Spätern Herrn Lech Kaczynski (Ehemaliger Praesident von Polen).Ich leide an lange Zeit Krebs von der Brust'sion allen Anzeigen verschlechtern sich meine Bedingung wirklich und es ist ziemlich offensichtlich, dass ich mehr als zwei Monate (gemäß medizinischen Berichten von meinem Arzt) nicht leben werde.Dies ist, weil die Krebsphase zu einer sehr schlechten Phase erreichen hat.

Klicken Sie die unten Webseite,um zu bestaetigen:

http://news.bbc.co.uk/2/hi/europe/8614895.stm

Mein Vater war sehr wohlhabend und reich und nach seinem Tod,ich habe alle seine Geschäft und Reichtum geerbt (weil meine Mutter zusammen mit meinem Vater gestorben ist).

Erfolgreich für Sie gekämpft!

Die Fakten:

Entscheidet sich ein Verbraucher dafür, ein Baudarlehen zulässigerweise vorzeitig zurückzuzahlen, darf der Darlehensgeber zum finanziellen Ausgleich eine Entschädigung fordern: die so genannte Vorfälligkeitsentschädigung. Wie diese Höhe der Entschädigung zu berechnen ist, wurde bereits in mehreren höchstrichterlichen Urteilen weitestgehend festgelegt.

Auch eine Familie aus Zwickau wollte ihr Baudarlehen im Jahr 2010 vorzeitig zurück zahlen. Der Darlehensgeber, die SOKA Bau, errechnete eine Vorfälligkeitsentschädigung in Höhe von 4.446,20 Euro.

Verbraucherzentrale rechnet nach:

Diese Summe erschien den Verbrauchern sehr hoch, so dass sie die Beratung der Verbraucherzentrale Sachsen in Anspruch nahmen. Anders als Banken und Sparkassen befassen sich die Zusatzversorgungskassen, wie die SOKA Bau, jedoch nicht in vergleichbarem Umfang mit diesem Geschäftsfeld, so dass es zu falschen Abrechnungen kommen kann, wie der Berater feststellen musste.

Unterm Strich:

Satte 2.283,97 Euro wurden mithilfe der Verbraucherzentrale an die Familie aus Zwickau zurückgezahlt. Der Darlehensgeber hat nach den Einwänden der Verbraucherzentrale Sachsen seine Berechnungsweise überprüft und berichtigt und darüber hinaus zugesichert, weitere Altfälle mit überhöhten Forderungen nachträglich zu korrigieren.

Finanzrat rund ums Haus gefragt

Eigene vier Wände sind für viele Verbraucher ein großer Wunsch und zugleich eine hohe finanzielle Herausforderung. Schon kleine Fehler bei der Finanzierung können das Traumhaus schnell zum Alptraum werden lassen. Guter Rat zur rechten Zeit ist deshalb besonders gefragt. So ist es nicht verwunderlich, dass auch in Zeiten der Finanzmarkt- und Eurokrise die anbieterunabhängige Baufinanzierungsberatung der Verbraucherzentrale auf unvermindert hohem Niveau nachgefragt war. Verbraucher erwarten jedoch ein umfassendes Beratungsangebot.

Beratungsangebot ergänzt

Aus diesem Grund hatte die Verbraucherzentrale Sachsen ihre diesbezügliche Offerte seit dem 01.04.2010 weiter verbessert. Die komplexe Bauberatung – bisher bestehend aus der Baurechts-, Baufinanzierungs- und Baufachberatung – wurde um die Energie(spar)beratung ergänzt. Zusätzlich wurden Bauherren und Eigentümern weitere Informationsmöglichkeiten angeboten. So wurde im Herbst in sechs Beratungseinrichtungen ein „Tag der Immobilie“ durchgeführt, an welchem die Ratsuchenden Gelegenheit hatten, sich zu Einzelthemen verschiedene Vorträge anzuhören. Eine solche Veranstaltungsreihe wird es auch künftig geben. Der wöchentlich aktualisierte und auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen eingestellte Hypothekenzinsvergleich sowie das neue kostenlose Faltblatt über die staatlichen Förderprogramme fürs Wohneigentum runden das Informationsangebot ab.

Dass sich auch bei laufenden Finanzierungen eine Beratung lohnen kann, erfuhr u. a. ein Ehepaar aus Zwickau. Sie ließen eine Forderung nach einer Vorfälligkeitsentschädigung überprüfen. Dabei kam heraus, dass der Darlehensgeber eine falsche – von der Rechtsprechung nicht gedeckte – Berechnung vorgenommen hatte. Nachdem sich die Verbraucherzentrale an die Zusatzversorgungskasse des Baugewerbes (SOKA-Bau) mit Sitz in Wiesbaden wandte, korrigierte diese die Abrechnung und die Familie erhielt reichlich 2.200 Euro zurück.

Zahlreiche Verbraucher nutzten im September den Tag der Immobilie, um Informationen zu Bauverträgen, Finanzierungsvarianten, Fördermöglichkeiten oder zu Bausanierung und Energiesparmöglichkeiten einzuholen. Hier beraten die Finanzexperten Kay Görner (links) und Jens Günther.

In finanzielle Probleme können Hauseigentümer ferner geraten, wenn sie ihre Immobile nicht ausreichend versichern. Auch hier wurde 2010 das Beratungsangebot verbessert. Ein ständig aktualisiertes Vergleichsprogramm für die Wohngebäudeversicherung wurde seit April eingesetzt. Mit diesem können sowohl Preis als auch Leistung einer Vielzahl der Tarife der wichtigsten Versicherer unter die Lupe genommen werden. Doch auch nach Vertragsabschluss hat die Verbraucherzentrale Sachsen ein Auge auf das Verhalten der Versicherer. Als im Sommer die RheinLand Versicherungs AG (Neuss) versuchte, laufende Versicherungsverträge auf unzulässigem Weg abzuändern, wurde diese Vorgehensweise erfolgreich abgemahnt.

Elementarschadenversicherung für Hausbesitzer existenziell

Spätestens seit dem Augusthochwasser 2002 richtet die Verbraucherzentrale Sachsen besonderes Augenmerk auf die Elementarschadenversicherung. Wie wichtig diese ist, zeigten einmal mehr das August- und Septemberhochwasser im Jahre 2010. Ohne privaten Versicherungsschutz stehen Überschwemmungsopfer oft vor dem finanziellen Ruin. Die Verbraucherzentrale Sachsen bot den Geschädigten im Rahmen von Sonderinformationstagen Rat zu rechtlichen, finanziellen, bau- und versicherungstechnischen Fragen an. Im September wurde eine Umfrage unter 43 Wohngebäudeversicheren zur Versicherbarkeit von Objekten in hochwassergefährdeten Gebieten durchgeführt. Die Ergebnisse wurden im Vorfeld des vom sächsischen Ministerpräsidenten einberufenen Versicherungsgipfels veröffentlicht, an dem die Verbraucherzentrale Sachsen aktiv beteiligt war. In einem Punkt waren sich die Teilnehmer des Gipfeltreffens einig: Verbraucher müssen für den Abschluss einer Elementarschadenversicherung weiter sensibilisiert werden, denn Schäden durch Naturereignisse werden künftig auf Grund des Klimawandels zunehmen. Damit die nötigen Informationen zu den Menschen gelangen, erarbeitete die Verbraucherzentrale Ende 2010 ein neues Faltblatt sowie einen Musterbrief zur Einholung eines Angebots für den Abschluss einer Elementarschadenversicherung. An der Forderung nach Einführung einer gesetzlichen Elementarschaden-Pflichtversicherung wird die Verbraucherzentrale Sachsen auch weiterhin festhalten, solange es mehr als nur wenige Einzelfälle von nicht versicherbaren Objekten gibt.

Kein Umdenken bei Banken und Sparkassen

Seit dem 01.01.2010 hat der Gesetzgeber die Kreditinstitute verpflichtet, Wertpapier-Anlageberatungen zu dokumentieren. Die Umsetzung dieser Vorgabe ist in der Praxis bis heute mangelhaft. Verschiedene Tests und ihre Auswertungen, an denen auch die Verbraucherzentrale Sachsen beteiligt war, haben bewiesen, dass bei den meisten Banken und Sparkassen seit Ausbruch der Finanzmarktkrise kein Umdenken stattgefunden hat. Vielfach werden die Protokolle von den Finanzinstituten dazu genutzt, um sich gegen eine mögliche Haftung für Falschberatung abzusichern. Ohne gesetzlich dazu verpflichtet zu sein, hat die Verbraucherzentrale Sachsen demgegenüber zum 01.07.2010 eine Beratungsdokumentation für ihre ausführlichen Anlageberatungen freiwillig eingeführt. Auch an mehr Produkttransparenz ist den Geldhäusern grundsätzlich nicht gelegen. Dies wurde bei einer bundesweiten Auswertung verschiedener Produktinformationsblätter offenkundig, an der die Verbraucherzentrale Sachsen ebenfalls mitwirkte. Die berechtigte Forderung nach einer einheitlichen gesetzlichen Lösung steht deshalb nach wie vor auf der Tagesordnung.

Im kostenfreien Faltblatt „Ihre neuen Rechte gegenüber Kreditvermittlern“ wird erläutert, welche unseriösen Maschen auftreten, wer Kredite eigentlich vermitteln darf und welche neuen Rechte zum Schutz der Verbraucher seit 2010 gelten.

Vor dem Hintergrund, dass die Kreditinstitute durch ihr Verhalten verlorengegangenes Verbrauchervertrauen bisher nicht zurückgewinnen konnten, wurden Anfang Juli sächsische Landtagsabgeordnete um Unterstützung einer europäischen Initiative gebeten, die sich für mehr Verbraucherschutz im Finanzmarkt stark macht. Darüber hinaus setzte sich die Verbraucherzentrale Sachsen durch Teilnahme an verschiedenen Veranstaltungen der Universität Leipzig – zuletzt im Dezember am „dies academicus“ – dafür ein, dass auch im wissenschaftlichen Bereich und in der Lehre Erfahrungen aus der Praxis einfließen.

Aktiv beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen an der Erarbeitung eines Konzepts der Verbraucherzentralen zur Einrichtung eines unabhängigen Finanzmarktwächters. In einem Workshop des vzbv Ende 2010 wurden Eckpunkte für die Umsetzung eines derartigen Modells erarbeitet.

Selbstbedienungsmentalität bei Bankenentgelten

Ratsuchende wenden sich nicht nur mit Problemen im Anlagebereich an die Verbraucherzentrale Sachsen. Ein weiterer Schwerpunkt ist der Zahlungsverkehr. Dabei sind Bankenentgelte für viele Konsumenten ein besonderes Ärgernis. Nach Einführung des neuen Zahlungsverkehrsrechts im Herbst 2009 wurde zu Beginn des Jahres 2010 deutlich, wie verbraucherfeindlich Banken und Sparkassen die neuen Regeln umsetzen. Dabei wurde auch versucht, in der Vergangenheit von Gerichten für unzulässig erklärte Entgelte erneut zu legalisieren. So formulierten Kreditinstitute eine Klausel in ihre Geschäftsbedingungen, nach der sie vom Kontoinhaber wieder eine Gebühr für die Benachrichtigung über nicht ausgeführte Lastschriften abfordern wollten. Der Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale Sachsen, wonach diese Klausel weiterhin unzulässig ist, wollte man sich freiwillig nicht anschließen. So musste Anfang Dezember vor dem Landgericht Leipzig die Sparkasse Meißen, die stellvertretend für viele Häuser verklagt wurde, eine Niederlage einstecken. Das noch nicht rechtskräftige Urteil erreichte bundesweite Beachtung. Betroffenen Verbrauchern wurde ein Musterbrief zur Rückforderung dieser unberechtigt erhobenen Entgelte zur Verfügung gestellt. Die allgemeinen Kontoführungskosten geben ebenfalls immer wieder Anlass zum Streit zwischen Anbietern und ihren Kunden. So bewegte im Sommer eine geringfügige Preiserhöhung auf Grund der Änderung des Abrechnungszeitraums viele Leipziger Gemüter. Hier konnte durch außergerichtliche Verhandlung erreicht werden, dass seitens des Kreditinstitutes die Aktion rückgängig gemacht wurde.

Neues Recht trat Mitte des Jahres auch für Verbraucherdarlehen in Kraft. Damit sich Kreditnehmer mit den neuen Regeln vertraut machen konnten, erarbeitete die Verbraucherzentrale Sachsen im Rahmen des von Bund und Land geförderten Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ verschiedene Faltblätter. Mit den Flyern „Auf dem Weg zum Kredit“, „Ihre neuen Rechte gegenüber Kreditvermittlern“ und „Vorzeitige Rückzahlung von Ratenkrediten“ konnten sich Konsumenten einen ersten Überblick bei einer Kreditaufnahme oder bei einer Beendigung des Kreditvertrages verschaffen.

Umgang mit Fluggastrechten – nicht erhebend

Zahlreiche Fragen zu Reiserecht und Urlaubszoff beantwortete Reiserechts-Expertin Bettina Dittrich am 27. August 2010 live in der beliebten MDR-Talk-Show Riverboat.

Am 17.02.2005 ist die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 in Kraft getreten. Mit dieser EU-Fluggastrechte-Verordnung wollte der Europäische Gesetzgeber die Rechte der Fluggäste stärken, denn sie regelt mehr als die bis dahin gültige, die nur Überbuchungsfälle regelte.

Für Ärger von Fluggästen wegen Annullierung, Nichtbeförderung oder erheblicher Verspätung winkt nach dieser Verordnung als Ausgleich Bargeld in Höhe von 125 bis 600 Euro. Die Höhe richtet sich nach der Länge der Flugstrecke und der Dauer der Verspätung. Außerdem bekommt der Fluggast bei Annullierungen oder bei Nichtbeförderung den kompletten Flugpreis erstattet. Alternativ muss die Gesellschaft auf Wunsch des Fluggastes einen Ersatzflug anbieten. Zudem ist vorgeschrieben, dass die Airlines sich um das leibliche Wohl sowie um Kommunikationsmöglichkeiten für ihre Gäste kümmern müssen. Dazu zählen kostenlose Mahlzeiten und Erfrischungen sowie zwei Telefongespräche, Telefaxe oder E-Mails. Eine erforderliche Übernachtung geht ebenfalls auf Kosten der Fluggesellschaft. Soweit die Theorie.

Schlupfloch in der Verordnung von Airlines ausgenutzt

Obwohl die Verordnung seit fast 6 Jahren in Kraft ist, bereitet sie in ihrer Anwendung nach wie vor große Probleme. Viele Verbraucher, die sich 2010 Rat suchend an die Verbraucherzentrale Sachsen wandten, bestätigten, dass sie bei der Durchsetzung ihrer Rechte gescheitert sind. Neben Formulierungs- und Auslegungsproblemen bietet die Verordnung den ausführenden Luftfahrtunternehmen eine Entlastungsmöglichkeit für außergewöhnliche Umstände, die nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen von den Airlines „gnadenlos“ als Schlupfloch genutzt werden. So benennen sie nicht selten wider besseren Wissens technische Ursachen oder schlechte Wetterbedingungen als Entlastungsgrund. Ein solches „Abwimmeln“ wird erleichtert durch schwammige Formulierungen und Lücken in der Verordnung sowie eine Vielzahl sich widersprechender Urteile.

Prozessrisiko für den Einzelnen oft zu hoch

Die relativ niedrige Beteiligung von Verbrauchern an einer 2010 bundesweit von den Verbraucherzentralen durchgeführten Online-Umfrage lässt die Vermutung zu, dass viele bereits resignieren. Mittels dieser Erhebung sollte ermittelt werden, von welchen Mängeln Fluggäste besonders häufig betroffen sind und wie die Fluggesellschaften mit den Ansprüchen der Konsumenten umgehen. Immerhin ist es für den Einzelnen ein großes finanzielles Risiko, den Rechtsweg zu beschreiten. Den ausführenden Fluggesellschaften ist offensichtlich durchaus bewusst, dass sich die Verbraucher wegen des damit verbundenen Prozessrisikos und der erheblichen Rechtsunsicherheit im Regelfall scheuen, die nationalen Gerichte anzurufen. Fluggästen kann von daher nur dann geraten werden, den Klageweg zu beschreiten, wenn sie im Besitz einer Rechtschutzversicherung sind. Dies wissen die Airlines und „mauern“ deshalb häufig bei dem Versuch, entsprechende Forderungen außergerichtlich zu regulieren.

Eine gesetzliche Pflicht für die Fluggesellschaften, sich zumindest einem Schlichterspruch zu unterwerfen, wäre deshalb unbedingt erforderlich. Doch die Fluggesellschaften blockieren bisher trotz eindeutiger Appelle der Politik auch in Sachsen die Schlichtung.

Tricksereien bei Grundpreisauszeichnungen

Für den Preisvergleich gleichartiger Produkte in unterschiedlichen Verpackungsgrößen benötigen Verbraucher neben der Angabe des Endpreises die Grundpreisangabe. Fehlende oder falsch berechnete Grundpreise machen einen Preisvergleich unmöglich oder erschweren ihn ebenso wie falsche Bezugsgrößen oder -einheiten. Seit der Freigabe weiterer Verpackungsgrößen für Lebensmittel im Jahre 2009 stellt der Grundpreis die Schlüsselinformation für einen Preisvergleich gleichartiger Produkte dar.

05.11.2010

Verbraucherzentralen decken Tricksereien bei der Grundpreisauszeichnung auf

Verbraucherzentrale Sachsen fordert schärfere Kontrollen und klarere gesetzliche Vorgaben

Der aktuelle Marktcheck der Verbraucherzentralen zeigt, dass nicht der gesamte Lebensmitteleinzelhandel die Pflicht zur Grundpreisangabe wie vorgesehen umsetzt: Grundpreisangaben fehlen, werden falsch berechnet oder falsche Bezugsgrößen werden zugrunde gelegt. Zwei Discounter verwenden sogar Preisspannen statt eindeutiger Grundpreise.

- Seit der Freigabe von Verpackungsgrößen für Lebensmittel ist der Grundpreis als Schlüsselinformation für einen Preisvergleich gleichartiger Produkte wichtiger denn je. Die Verbraucherzentralen haben daher bundesweit die Grundpreisauszeichnung von 3.225 Lebensmitteln in 93 Geschäften des Lebensmitteleinzelhandels überprüft. Darunter befinden sich Milcherzeugnisse, Kondensmilch, Puddingpulver, Konserven und Tütensuppen. Mehr als die Hälfte

LEIPZIGER INTERNET ZEITUNG

Wirtschaft, Verbraucher

Schlamperei im Supermarkt: Verbraucherzentralen decken Tricksereien bei der Grundpreisauszeichnung auf

Ralf Julke

550 g e

360 g

Rechnet man Gleichnisse nun auf Gramm oder Liter um?

Foto: Ralf Julke

Verbraucherzentrale Sachsen, 05. November 2010 (oben) und Leipziger Internetzeitung vom 07. November 2010

Bundesweite Markterhebung

Eine Markterhebung der Verbraucherzentralen im Jahr 2010 zeigte, dass der Lebensmitteleinzelhandel die Pflicht zur Grundpreisangabe bisher nur unzureichend umgesetzt hat. Bundesweit wurden in 93 Geschäften insgesamt 3.225 Lebensmittel überprüft. Darunter befanden sich Milcherzeugnisse, Kondensmilch, Puddingpulver, Konserven und Tütensuppen. In Sachsen wurden in 3 Geschäften insgesamt 83 Preisschilder erfasst.

60 % der untersuchten Preisschilder (1.929) mussten beanstandet werden. Bei ihnen fehlte eine Grundpreisauszeichnung entweder völlig (601) oder sie war fehlerhaft (1.328). In 288 Fällen wurden Grundpreise falsch berechnet, wiesen eine falsche Bezugsgröße auf (1.091) oder zeigten andere Fehler. Beispielsweise waren bei 148 Produkten die Grundpreise nicht eindeutig zuzuordnen. Besonders hoch war die Fehlerquote in den Produktgruppen Tütensuppen und Puddingpulver.

Neben der fehlerhaften Angabe waren auch Schriftgröße und -darstellung des Grundpreises auf dem Preisschild häufig nicht zufriedenstellend. Bei fast 90 % der Angaben (2.298) betrug die Größe des Grundpreises weniger als die Hälfte der Endpreisgröße. In 1.296 Fällen (40%) erfolgte die Grundpreisauszeichnung korrekt. Die sächsischen Ergebnisse bestätigten den bundesweiten Trend. Ein unkomplizierter Preisvergleich ist für Verbraucher unter diesen Bedingungen nicht möglich.

Konsequenzen gefordert

Die Markterhebung zeigte die Notwendigkeit, dass der Handel seiner Pflicht zur ordnungsgemäßen Grundpreisangabe besser gerecht werden und seinen Kunden einen optimalen Preisvergleich ermöglichen muss. Aber auch die Überwachungsbehörden sind aufgefordert, die vollständige und richtige Angabe der Grundpreise im Handel umfassender zu kontrollieren und Verstöße zu sanktionieren. Der Gesetzgeber sollte in der Preisangaben-Verordnung die Verkaufs- und Mengeneinheit für Lebensmittel unter Berücksichtigung der Festlegungen in der Fertigpackungs-Verordnung präzisieren bzw. festlegen, damit keine unterschiedlichen Auslegungen in der Praxis möglich sind. Beispielsweise sollte festgelegt werden, dass die Bezugsgröße für die Grundpreisangabe bei konzentrierten Suppen, Brühen oder Soßen das verzehrfertige Produkt ist.

Für die grafische Darstellung der Grundpreisangabe sind Kriterien, wie eine Mindestschriftgröße und eine Größenrelation zwischen Endpreis und Grundpreis festzulegen, die eine gute Lesbarkeit sicherstellen, was häufig leider nicht der Fall ist. Die Ergebnisse der Untersuchung und die sich daraus ableitenden Forderungen wurden am 02.11.2010 dem Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz und dem Sächsischen Staatministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr übergeben.

Das Plakat der Verbraucherzentrale Sachsen verdeutlicht auf simple Weise, wie die Grundpreisauszeichnung zu erfolgen hat.

Wie sich Verbraucher wehren können

Verbraucher sollten ihren Ärger über unzureichende Grundpreisangaben nicht klaglos hinnehmen. Sie sollten sich direkt beim Verkaufspersonal oder bei der Leitung des Geschäftes beschweren. Ferner besteht immer die Möglichkeit, sich an die für die Kontrolle der Preisangaben zuständigen Ämter zu wenden. Die Verbraucherzentrale Sachsen hält für solche Beschwerden Musterbriefe bereit und hilft gern bei der Suche nach dem zuständigen Amt.

Aromen im Tee: Wenn Hagebutte zu Erdbeer-Sahne wird

Aktuelle Untersuchungen (z. B. „SGS Institut Fresenius Verbraucherstudie 2010: Lebensmittelqualität und Verbrauchervertrauen“) zeigen, dass mehr als die Hälfte der Konsumenten befürchtet, dass in Lebensmittelpackungen nicht das drin ist, was drauf steht. Ebenfalls mehr als 50 % finden zudem die Angaben auf den Verpackungen wenig oder gar nicht verständlich. Dazu passt, dass im Jahresbericht 2008 der Landesuntersuchungsanstalt Sachsen 201 Proben Tee und teeähnliche Erzeugnisse untersucht wurden. Davon wurden 10,9 % der Proben auf Grund von mangelhafter Kennzeichnung beanstandet.

oder auf dem Boden finden vor der Kaufentscheidung kaum Beachtung.

Im Sommer 2010 wurden in neun Verkaufsstätten in Leipzig alle angebotenen Früchtetees erfasst (107 verschiedene Produkte). Dabei handelte es sich um „Früchtetee“ und „aromatisierten Früchtetee“, die sich bezüglich der Vorgaben zur Kennzeichnung, Aufmachung und Zusammensetzung unterscheiden. Erfasst wurden jeweils die Verkehrsbezeichnung und der Name des Produktes sowie die Zutaten.

Der abgebildete Kirsche-Banane-Tee wird vom Hersteller professionell beworben. Sowohl die Namensgebung als auch die verhältnismäßig große Abbildung der Kirschen und Bananen bleiben im Gedächtnis. Beim Blick ins Zutatenverzeichnis wird jedoch klar, dass weder Bananen noch eine einzige Kirsche oder wenigstens Bestandteile derer im Produkt enthalten sind. Vielmehr handelt es sich um ein Aufgussgetränk, das hauptsächlich aus Äpfeln, Hibiskus, Hagebutte und Orangenschalen besteht. Das Ganze wird mit Rote-Bete-Pulver gefärbt und entsprechend aromatisiert – in diesem Fall selbstredend mit Kirsch- und Bananenaroma.

Marktcheck zu Früchtetees durchgeführt

Vor diesem Hintergrund stellte sich die Verbraucherzentrale Sachsen die Frage, ob Aufmachung und Kennzeichnung handelsüblicher Früchtetees geeignet sind, Verbraucher in verständlicher Weise über die Qualität des Produktes zu informieren und führte deshalb einen Marktcheck durch. Besondere Beachtung fand dabei die Simulation der normalen Kaufsituation. Verbraucher betrachten danach beim Einkauf in der Regel nur die Frontseite (Sichtseite) einer Verpackung im Warenregal und wählen häufig ein Produkt in relativ kurzer Zeit aus. Angaben auf der Rückseite der Verpackung

Mangelhafte Kennzeichnung bei „Aromatisierten Früchtetees“

Unter den 107 Produkten befanden sich 21 „Früchtetees“, die entsprechend der Leitsätze des Lebensmittelrechtes korrekt und verbraucherfreundlich gekennzeichnet waren. Die übrigen 86 Produkte waren „aromatisierte Früchtetees“. Darunter versteht man Getränke, denen im Unterschied zu den „Früchtetees“ Aromen zugesetzt wurden.

Ein Aufdruck der Verkehrsbezeichnung auf der Frontseite der Verpackung ermöglicht Konsumenten eine Einordnung des Produktes auf den ersten Blick. Leider war das nur bei 71 Packungen „aromatisierter Früchtetees“ der Fall. Bei 5 Erzeugnissen war die Verkehrsbezeichnung nicht an der Frontseite der Verpackung angebracht. Das ist zwar rechtskonform, aber wenig verbraucherfreundlich, da man bei derartig gekennzeichneten Produkten am Warenregal nicht unmittelbar erkennt, um welche Art Früchtetee es sich handelt. Diese Erzeugnisse waren beispielsweise auf der Frontseite mit den klangvollen Namen „Heiße Liebe“ oder „Wintertraum“ bezeichnet.

Bei weiteren zehn Produkten entsprach die Kennzeichnung jedoch nicht den gesetzlichen Vorschriften: Acht Produkte wurden auf der Frontseite der Verpackung fälschlicherweise als „Früchtetee“ ausgewiesen und erweckten damit den irreführenden Eindruck, nicht aromatisiert zu sein. Damit wurde gegen die festgelegten Regelungen zur Aufmachung und Kennzeichnung „aromatisierter teeähnlicher Erzeugnisse“ verstoßen.

Zwei weitere Produkte waren auf der Frontseite ausschließlich in englischer Sprache gekennzeichnet. Die deutsche Verkehrsbezeichnung war in einer etwa 1 mm hohen Schrift auf dem Boden der Verpackung inmitten von neun anderen Sprachen aufgedruckt und verstieß damit ebenfalls gegen rechtliche Vorschriften.

Der ausführliche Marktcheck wurde auf der Homepage der Verbraucherzentrale Sachsen veröffentlicht.

Hersteller abgemahnt

Mit Schreiben vom 27.09.2010 teilte die Firma Goldmännchen-Tee (St. Gangloff) der Verbraucherzentrale Sachsen unaufgefordert mit, dass sie künftig bei den Produkten „Apfelfrucht“, „Schwarzkirsche“, „C-Früchtchen“, „Erdbeer-Sahne“ auf der Frontseite der Verpackung die Bezeichnung „aromatisierter Früchtetee“ angeben wird.

Die Hersteller der Produkte, deren Kennzeichnung nicht den rechtlichen Vorgaben entsprach, wurden durch die Verbraucherzentrale Sachsen abgemahnt und aufgefordert, diese Kennzeichnung zu korrigieren.

Die Firma Phyto Plant Produkte GmbH (Isny im Allgäu) hatte sich am 29.11.2010 gegenüber der Verbraucherzentrale Sachsen verpflichtet, künftig auf der Verpackung ihres Produktes „Früchtetee Himbeere-Karamell“ im gleichen Sichtfeld mit dem Schriftzug „Früchtetee“ auf die Aromatisierung des Produktes hinzuweisen.

Die Firma Müller Ltd. & Co KG (Ulm) erklärte mit Schreiben vom 22.11.2010, das Produkt „Früchtetee Erdbeer-Vanille“ ausschließlich mit dem Hinweis auf die Aromatisierung im gleichen Sichtfeld wie das des Produktschriftzuges anzubieten.

Mit Schreiben vom 09.11.2010 verpflichtete sich die Firma dm-drogerie markt (Karlsruhe), künftig auf allen Seiten der Verpackung des Produktes „Früchtetee Symphonie in Blau“ mit dem Schriftzug „Früchtetee“ auf die Aromatisierung des Produktes hinzuweisen und es zu unterlassen, auf das Vorhandensein von Heidelbeeren hinzuweisen. Im genannten Früchtetee waren weder Heidelbeeren noch deren Fruchtbestandteile enthalten.

Ebenso wird die Firma dm-drogerie markt bei den Produkten „Früchtetee Symphonie in Gelb“ und „Früchtetee Harmonie und Balance“ künftig auf die Aromatisierung des Produktes hinweisen.

Die Firma Bad Heilbrunner Naturheilmittel GmbH & Co. KG teilte der Verbraucherzentrale Sachsen am 23.11.2010 mit, künftig auf den Seiten des Produktes „Hagebutte-Acerola Tee“ auf die Aromatisierung des Produktes hinzuweisen, wenn im gleichen Sichtfeld die Schriftzüge Früchtetee und/oder Hagebutte-Acerola Tee erscheinen.

Kennzeichnungen, die nicht den gesetzlichen Vorschriften entsprachen, und Kennzeichnungen, die Verbraucher irreführen können, waren 2010 verstärkt in den Fokus gerückt, zumal sich diesbezüglich die Anfragen und Beschwerden der Verbraucher häuften. Die Verbraucherzentrale Sachsen wird den Beschwerden auch weiterhin schwerpunktmäßig nachgehen und irreführende und nicht den gesetzlichen Vorschriften entsprechende Kennzeichnungen mit juristischen Mitteln unterbinden.

Spaß und Genuss beim Essen in Kindergarten und Schule

Im Jahre 2010 bearbeitete die Verbraucherzentrale Sachsen zwei Projekte, die sich mit der Verpflegungssituation in Kindergärten und Schulen beschäftigten:

Zum 01.06.2010 übernahm die Verbraucherzentrale die Trägerschaft der Vernetzungsstelle für Kita- und Schulverpflegung Sachsen und sie führte das bundesweite Projekt „Fit Kid – Die gesund-essen-Aktion für Kitas“ weiter.

Beide Projekte haben das Anliegen, in Kindertagesstätten und im Rahmen der Arbeit der Vernetzungsstelle auch in Schulen die Qualitätsstandards der Deutschen Gesellschaft für Ernährung für die Verpflegung in diesen Einrichtungen bekannt zu machen und in den praktischen Alltag zu überführen. Im Projekt „Fit Kid“ wurden 2010 beispielsweise neun Informationsveranstaltungen mit über 300 Teilnehmern organisiert, an denen pädagogisches Personal, Träger- und Elternvertreter sowie Speisenanbieter teilnahmen. Ziel dieser Maßnahmen ist die Verbesserung der Verpflegung für Kinder in Schulen und Kindergärten.

Gesundes Essen geht alle an

Das Projekt „Fit Kid“ bietet konkrete Hilfestellung für alle Verantwortlichen in den Kindereinrichtungen. In Sachsen wurden 2010 vorrangig Fortbildungen für Erzieherinnen und Elternabende durchgeführt. Pädagogische Fachkräfte erhalten in den fünfstündigen Veranstaltungen Informationen zur Ernährungsbildung im Elternhaus und in den Einrichtungen. Außerdem gab es Anregungen zum Aufbau und zur Förderung einer produktiven Erziehungspartnerschaft. Das Fortbildungsangebot für ErzieherInnen vermittelte ernährungsphysiologische Grundlagen und Kenntnisse für die Auswahl und Zusammenstellung der „richtigen“ Lebensmittel und wie das wichtige Vorleben von genussvollem Essen und Trinken täglich umgesetzt werden kann. In neun Fortbildungsveranstaltungen wurden mehr als 90 Erzieherinnen geschult. In den zweistündigen Veranstaltungen für Eltern informierten die Fachkräfte über Lebensmittel und Ernährung für Kinder entsprechend des Bedarfes in den Kindertagesstätten. Dabei wurde u. a. hinterfragt, ob so genannte Kinderlebensmittel sinnvoll sind. Ferner wurden die Nährwertangaben der Hersteller entschlüsselt. Für gestresste Haushaltsmanager wurden praxisnah Tipps zu einem schnellen, kindgerechten, aber gesunden Essen angeboten. Diese Elternabende flankierten die Ernährungskonzepte in den Kindertagesstätten. Es wurden 21 Elternabende mit ca. 300 Teilnehmern durchgeführt.

DÖBELNER WOCHENKURIER

Gesund essen mit Spaß und Fantasie

Döbelner Wochenkurier vom 07. April 2010

Vernetzungsstelle für Kita- und Schulverpflegung

Die Vernetzungsstelle für Kita- und Schulverpflegung Sachsen informiert, unterstützt und vernetzt Partner bei der Verpflegung in Schulen und Kindereinrichtungen. So wurden 2010 mehrere Projekte mit Trägern von Kindertageseinrichtungen, z.B. mit der AWO Chemnitz mit 18 Einrichtungen oder mit der Stadt Leipzig mit 48 Kindertagesstätten betreut. Der Vorteil, das heißt die Effektivität der Zusammenarbeit mit den Trägern liegt darin, dass mit einem Konzept eine ganze Reihe Einrichtungen erreicht werden und damit die Verpflegungssituation für zahlreiche Kinder verbessert wird. Die Ansprache bei Schulen gestaltet sich schwieriger, da Schulen sehr viel eigenständiger agieren als Kindertagesstätten. 2010 wurde mit 16 Schulen und sechs Schulträgern langfristig zusammengearbeitet. Neben der Optimierung des Mittagessenangebots spielten dabei häufig Fragen zur Speiseraumgestaltung, Ernährungsbildung und Zwischenverpflegung eine Rolle. Daneben wurden zahlreiche Einzelanfragen zu unterschiedlichsten Themen beantwortet. In den Regionen (unter anderem Landkreis Nordsachsen, Zwickau, Plauen) konnten feste Ansprechpartner etabliert werden, die den langfristigen Erfolg der Intervention mit sichern können.

Die Vernetzungsstelle fördert außerdem den Aufbau eines sachsenweiten Netzwerkes zur Kita- und Schulverpflegung, indem sie zwischen den Akteuren vermittelt und die Ansprechpartner für alle Bereiche der Gemeinschaftsverpflegung zusammenbringt. Sie kooperiert mit verschiedenen Partnern aus dem Ernährungs- und Bildungsbereich, aus Politik und Wissenschaft, Verbänden, Behörden und weiteren Interessierten.

Muskelkraft statt Gaspedal

In die Pedale traten der Sächsische Staatsminister für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr, Sven Morlok (links) und der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen, Joachim Betz (mitte) im Wettstreit, um ihre Carrera-Flitzer möglichst schnell durchs Ziel zu jagen.

Im Rahmen der internationalen Automobilmesse 2010 nutzte auch Deutschlands oberster Verbraucherschützer und Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, Gerd Billen, die Gelegenheit, die Elektroschwalbe der Verbraucherzentrale Sachsen unter die Lupe zu nehmen.

Verbrauchern Tipps zum Klimaschutz im alltäglichen Handeln zu geben, war auch 2010 eine der Kernaufgaben der Verbraucherallianz „fürs klima“. Zur bundesweiten Allianz, die von 2008 bis 2010 bestand, gehörten der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) mit den 16 Verbraucherzentralen in den Bundesländern, der Deutsche Mieterbund (DMB), die Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO), der Verkehrsclub Deutschland (VCD), der VerbraucherService (VS) im Katholischen Deutschen Frauenbund und die Nicht-Regierungsorganisation Germanwatch. Nicht nur an Infoständen auf Stadtfesten, sondern auch bei Großevents wurde mit viel Interaktion und Mitmachangeboten informiert, beraten und Wissen vermittelt. Dabei wurden 2010 in Sachsen insgesamt nahezu 483.000 Verbraucherkontakte erzielt.

Auto Mobil International (AMI)

Der erste Höhepunkt im Jahr 2010 war der Auftritt der Verbraucherallianz „fürs klima“ auf der Messe Auto Mobil International (AMI) im April in Leipzig, bei der die fahrradbetriebene Carrera-Bahn eingesetzt wurde. Das Jugendbildungsprojekt „Elektro-Schwalbe“ wurde als Premiere auf der Messe vorgestellt und stieß sowohl bei vzbv-Vorstand Gerd Billen und als auch beim ehemaligen Bundesverkehrsminister Wolfgang Tiefensee sofort auf Gegenliebe. Auf der Pressekonferenz zum Auftakt wurde das Thema „Greenwashing in der Automobilbranche“ kritisch diskutiert und von den Medien begleitet. Mit fast 5.000 Beratungen, 2.950 Mitfahrern auf der Carrera-Bahn und über 28.000 direkten Verbraucherkontakten am Stand konnte diese zehntägige Veranstaltung als ein für alle Beteiligten gelungener Messeauftritt verbucht werden.

Radshow beim „Tag der Sachsen“ in Oelsnitz/Erzgebirge

Die bundesweite Radshow „Dein Rad zählt! – für mich. für dich. fürs klima.“ gastierte vom 03.09. bis 05.09.2010 beim „Tag der Sachsen“ im Erzgebirge. Trotz des Ausstelleransturms hatte es die Stadt Oelsnitz ermöglicht, für die Radshow rund 800 Quadratmeter Aktionsfläche zur Verfügung zu stellen. Angelockt vom Moderator nutzten über 400 Verbraucher die Möglichkeit, die verschiedenen Pedelecs (Elektrofahrräder) im Fahrradparcours zu testen. Um den Parcours herum hatten Besucher drei Tage lang die Möglichkeit, sich spielerisch und informativ mit den Themen Klimaschutz und Fahrradfahren zu befassen. Ob spielen, fahren, duschen, testen, rätseln oder informieren, insgesamt traten rund 4.000 Verbraucher an den angebotenen Themenstationen in Aktion. Für weitere Fragen der Verbraucher standen die Energie-, Ernährungs- und Rechtsberater der Verbraucherzentrale zur Verfügung.

Die Resonanz auf die Angebote war sehr erfreulich. So besuchten die Radshow der sächsische Ministerpräsident Stanislaw Tillich, die sächsische Sozial- und Verbraucherschutzministerin Christine Clauß, der sächsische Landtagspräsident und Präsident des Kuratoriums „Tag der Sachsen“ Dr. Matthias Rößler und der ehemalige Bundesverkehrsminister Wolfgang Tiefensee. Auch die Fraktionsvorsitzenden der SPD und der Linken im Sächsischen Landtag, Martin Dulig und André Hahn nutzten die Gelegenheit zu einer Testfahrt mit dem Pedelec. Eine Spritztour mit diesem Gefährt oder mit dem Konferenzrad unternahmen ebenfalls Hanka Kliese (MdL), Ines Springer (MdL), Frank Heinrich (MdB), Sebastian Fischer (MdL), Michael Weichert (MdL), Eva Jähnigen (MdL), Enrico Stange (MdL) und Marco Wanderwitz (MdB).

Mit ca. 15.000 Standbesuchern, hoher politischer Aufmerksamkeit und zahlreichen Verbrauchergesprächen war der „Tag der Sachsen“ für die gesamte Verbraucherzentrale Sachsen ein gelungener Höhepunkt anlässlich ihres 20-jährigen Gründungsjubiläums.

„Green Christmas Slam“ – Mit Dichterkunst gegen den Klimawandel

Dass Klimaschutz beim Dichterwettstreit ein äußerst unterhaltsamer und aufklärender Inhalt sein kann, bewies der von der Verbraucherzentrale Sachsen organisierte „Green Christmas Slam“ im Dezember 2010. Über 160 Gäste erfreuten sich an amüsanten Klima-Kurzgeschichten und informierten sich dabei kulturvoll über den Klimawandel.

Stanislaw Tillich, Sächsischer Ministerpräsident, Christine Clauß, Sächsisches Staatsministerin für Soziales und Verbraucherschutz und Dr. Matthias Rößler, Sächsischer Landtagspräsident genossen die Radshow zum Tag der Sachsen sichtlich. (v. o. n. u.)

Klimabewusst unterwegs – Marktchecks

2010 führte die Verbraucherzentrale verschiedene Untersuchungen und Befragungen durch, um Verbesserungspotenziale im Mobilitätsbereich zu ermitteln und Verbrauchern klimabewusste Mobilität zu erleichtern Alle Marktchecks wurden Politik, Kommunen und den betreffenden Anbieterverbänden mit der Forderung nach Verbesserung zur Verfügung gestellt und durch Presseinformationen öffentlich thematisiert.

Marktchecks und Befragungen zu klimabewusstem Verkehr

Die in 2009 bereits durchgeführte Stichprobenuntersuchung zur Pkw-Energieverbrauchs-Kennzeichnung wurde im April 2010 wiederholt. Es zeigte sich eine leichte Verbesserung bei der Deklaration des Energieverbrauchs im sächsischen Autohandel. Untersucht wurde in 29 Autohäusern, ob und wie gut sichtbar die CO2-Angaben an Neufahrzeugen und im Autohaus selbst ausgewiesen wurden und ob auf Wunsch eine Übersicht mit den CO2-Angaben aller Neufahrfahrzeuge übergeben wurde.

An insgesamt 30 Bahnhöfen im Freistaat wurden im Juli und August die Fahrradabstellmöglichkeiten getestet und Nutzer stichprobenartig befragt. Im Fokus des Bahnhofschecks lagen vor allem kleinere Bahnhöfe entlang von Pendlerachsen. In Anbetracht der Ergebnisse (z. B. Fehlen sicherer Abstellmöglichkeiten, lange Wege vom Fahrradstellplatz zum Bahnsteig) gibt es noch viel Verbesserungsbedarf, damit sächsische Verbraucher häufiger das Rad statt das Auto für die Fahrt zum Bahnhof nehmen können.

Sächsische Verbraucher würden häufiger mit Bussen und Bahnen fahren, wenn die Taktzeiten besser und die Preise günstiger wären. Zu diesem Ergebnis kommt die Befragungsaktion „ÖV-Wunschtikcket“, bei der insgesamt 143 Verbraucherstimmen aus Sachsen erfasst wurden. Von August bis Oktober 2010 konnten Kritiken und Verbesserungsvorschläge notiert und anonym in so genannte „Wunschboxen“ eingeworfen werden. Probleme bestehen für Verbraucher in den Taktzeiten, den Fahrpreisen und dem allgemeinen Angebot des öffentlichen Verkehrs.

Im November 2010 wurden 22 Webseiten sächsischer Reiseziele untersucht. Dabei wurden die Internetauftritte auf Informationen zu klimabewussten Anreisemöglichkeiten (Bus, Bahn, Rad, zu Fuß) hin geprüft und nach einem Ampelsystem eingestuft. Die Bewertung „grün“ für vorbildliche klimaschonende Anfahrtshinweise konnte nicht ein einziges Mal vergeben werden. Gerade einmal fünf Destinationen wurden mit der Farbe „gelb“ als durchschnittlich bewertet, die Mehrheit der Internetauftritte (64 Prozent) erhielt die Bewertung „rot“ - mangelhaft und drei der getesteten Webseiten enthielten überhaupt keine Anfahrtsinformationen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen untersuchte von November bis Dezember 2010 im Rahmen eines Marktchecks die Nutzerfreundlichkeit sächsischer Fahrkartenautomaten.

Die Untersuchung der Nutzerfreundlichkeit sächsischer Fahrkartenautomaten im November und Dezember 2010 ergab, dass der Kauf von Einzelfahrscheinen grundsätzlich einfach zu handhaben ist. Handlungsbedarf gibt es jedoch bei kniffligeren Fällen, wenn z. B. der Familienausflug mit Kindern, Senioren und Fahrrädern mit dem Öffentlichen Verkehr bewerkstelligt werden soll.

ÖV-Podiumsdiskussion

Im November diskutierten Vertreter der Landtagsfraktionen, der Verkehrsverbünde und das Klimateam der Verbraucherzentrale unter der Moderation von Tim Deisinger (MDR Info) die Folgen der Mittelkürzung für den Öffentlichen Verkehr (ÖV) in Sachsen. Unter dem Titel „Mit Volldampf aufs Abstellgleis?“ wurde deutlich, mit welchen Einbußen im Nahverkehr Verbraucher künftig zu rechnen haben.

DANKSTELLE

sehr geehrte frau wagner,

ich danke ihnen für die schnelle und informative
computerbild-abzocke-programm habe ich mir sofort
laden. leider kann ich mir als hartzIV- und bauch
senkrebs-geschädigter keine kostenpflichtige beratu
deshalb sind ihre hinweise für mich besonders wert
ich wünsche ein schönes wochenende

mit vielen grüßen
dieter p.

Sehr geehrte Frau Döhnert,

ich möchte mich sehr herzlich für die ausführliche Beantwortung meiner anfrage bedanken. Es ist beruhigend zu wissen, dass es im Lande Institutionen gibt, die sich akribisch um eine gewisse Normalität bemühen. Dafür wünsch ich Ihnen und Ihren Mitarbeitern viel Erfolg.

Mit freundlichen Grüßen

Volker F.

Sehr geehrte Frau Dittrich,

besten Dank für diese Mitteilung. Sie läuft mir hinunter wie Öl. Damit ist endlich ein Anfang gemacht, diese Firma in die Schranken zu weisen. Mein eigener Fall ist zwar etwas anders gelagert, aber basiert ebenfalls darauf, dass das ganze Buchungsverfahren auf Täuschungsmanöver aufgebaut ist, in vielerlei Hinsicht und von Anfang an. Das führt außerdem zu einem Chaos, zu dem die Inkompetenz der Mitarbeiter noch beiträgt. Die Ignoranz der Rechtsvertreter ist zudem beispiellos.
Ich habe wegen meiner 80 EUR Klage erhoben. Da ist in 5 Wochen Verhandlung. Ich zweifle nicht daran, dass ich den Prozess gewinnen werde. Ich bin kein Streithansel, aber so dreist und unverschämt kann ich mich nicht übers Ohr hauen lassen.

Mit freundlichen Grüßen
Ingo A.

Sehr geehrte Frau Neumerkel,

wir bedanken uns sehr herzlich, dass Sie uns im Rahmen eines Projektes des Bundesministeriums für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft am Mittwoch, dem 24.02.10 einen kostenlosten Vortrag in unserer Psychosozialen Kontakt- und Beratungsstelle gehalten haben zum Thema „Internet – aber sicher!“.
An den Fragen und Reaktionen unserer Besucher konnten wir unschwer erkennen, wie wichtig diese Informationen sind und wie dadurch ein Stück Klarheit im „Dschungel“ der Anbieter und „Abzocker“ geschaffen werden.

Mit freundlichen Grüßen

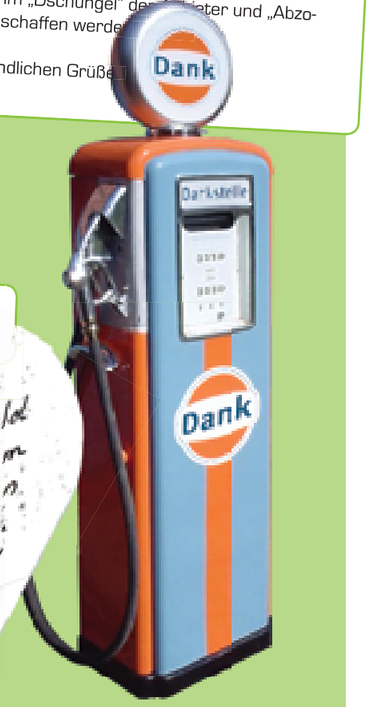
Vielen Dank für die vielen nützlichen Tipps, behalte den Newsletter sehr gern weiterhin. Weiter so! Nochmals Danke und mit freundlichen Grüßen.

Sehr geehrte Frau Heyer,

für Ihre zusammenfassende Antwort un
gründliche Analyse des Vorganges be
ich mich sehr herzlich. Beruhend au
Rechtslage und dem zu späten Widers
war, wie schon aus unseren vorherig
mühungen hervorgegangen, kaum ein vo
hafteres Ergebnis zu erwarten. Bleibt
hoffen, dass die heutige Rechtslage, be
hend auch auf der Arbeit der Verbraucher-
verbände, der Wilderei der Banken Einhalt
gebietet.
Mit freundlichen Grüßen

Johann S.

Liebe Frau Teubner,
vielen Dank für Ihre Hilfe. Das Kartengeld aus Grimma ist am 16.6.10 auf mein Konto gebucht.
Lieben Dank
Ralf



„Klasse Klima“ – ein Bildungsangebot für Schüler

Bildungswoche für Dresdner Schulen

Unter der Schirmherrschaft der Dresdner Oberbürgermeisterin Helma Orosz fand als Höhepunkt der Klimabildungsarbeit der Verbraucherzentrale Sachsen vom 27.09. bis zum 01.10.2010 die Aktionswoche „Klasse Klima“ in Dresden statt. 733 Schüler nahmen an den Bildungsangeboten zum Klimaschutz teil. Eröffnet wurde die Bildungswoche vom Leiter des Umweltamtes Dresden, Herrn Dr. Christian Korndörfer. Die attraktive und abwechslungsreiche Gestaltung der Aktionswoche im Rahmen einer Allianz von 20 verschiedenen Bildungsträgern hat wesentlich dazu beigetragen, Politik und staatliche Einrichtungen für mehr Engagement im Klimaschutz zu motivieren. Zudem hat die Aktionswoche einen deutlichen Beitrag zur stärkeren Verankerung des Themenfeldes Klimaschutz an Dresdner Schulen geleistet.

Spiel und Spaß mit ernstem Hintergrund

In den insgesamt acht Bildungsmodulen wurde an Schulen in ganz Sachsen der Zusammenhang zwischen Alltagsverhalten und Klimaschutz erklärt. Über 3.100 Schüler und Lehrer nahmen an den folgenden Bildungsmodulen teil: Ausstellung „Klima schützen kann jeder“, Elektromobilität, Klimalabor, Klimatour in der Stadt, Planspiel „Klimaschutz - Alles nur ein Spiel“, Projekttage, Schulfeste, „Elektro-Schwalbe“ sowie Erwachsenenbildung und Lehrerfortbildungen. Alle Angebote wurden von der Verbraucherzentrale weitestgehend selbst entwickelt und basieren auf dem pädagogischen Prinzip von Input und Interaktion, um den Schülern einen möglichst anschaulichen Unterricht anzubieten. Die Vielfalt der Bildungsangebote berücksichtigte sowohl inhaltliche Aspekte des Lehrplans, eine notwendige Flexibilität für Projekttage sowie unterschiedliche Zielgruppen. Sie waren für nahezu alle Schulformen geeignet. Ein besonders spannendes Bildungsprojekt war der Umbau einer alten Simson-Schwalbe zu einer „Elektro-Schwalbe“, eines Kultobjektes aus DDR-Zeiten. Acht Jugendliche bastelten an mehreren Wochenenden an dem alten Roller aus Suhl und nahmen ihn komplett auseinander. Unter der fachkundigen Anleitung eines Elektroingenieurs und in Kooperation mit dem Leipziger Technologiecentrum GaraGe entstand die nunmehr grüne „Elektro-Schwalbe“. In Kombination mit einer extra produzierten Ausstellungsstele wurde die „Elektro-Schwalbe“ an Ständen, Messen und Veranstaltungen präsentiert. Die Resonanz darauf war stets sehr positiv.

Marktcheck: Lehrplananalyse

In Zusammenarbeit mit Schulen zeichnete sich immer wieder ab, dass die Themen Klimawandel und Klimaschutz noch nicht ausreichend im sächsischen Unterricht angekommen sind. Daher wurde von Juli bis August 2010 die „Lehrplanprüfung - Verankerung der Themen Klimawandel und Klimaschutz in den Lehrplänen im Freistaat Sachsen“ an Mittelschulen und Gymnasien durchgeführt. Untersucht wurden verschiedene Unterrichtsfächer (u. a. Geographie, Biologie, Wirtschaft) und Klassenstufen. Insgesamt wurden 70 Lehrpläne geprüft. Die Untersuchung ergab, dass die Entstehung des Klimawandels und die Auswirkungen menschlicher Einflüsse nur als Randthemen in den Lehrplänen vorkommen. Wichtig ist es nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen, die Zusammenhänge von Klimawandel und menschlichen Einflüssen sowie die regionalen und globalen Auswirkungen des Klimawandels in den Lehrplänen zu verankern. Über diese reine Wissensvermittlung hinaus müssten die Lehrpläne handlungsorientierter und lebensweltnaher gestaltet werden. Auf Grundlage der Lehrplanprüfung wurden zusammen mit der Sächsischen Bildungsagentur abschließend Möglichkeiten zur Verankerung der Themen Klimawandel und -schutz in sächsischen Lehrplänen erörtert.

Die Ausstellung „Klima schützen kann jeder“ fand im Jahr 2010 großen Anklang bei Schülern und auch Lehrern in Sachsen.

UPD - Gegen Grauzonen auf dem Gesundheitsmarkt

Mehr Verbraucher- und Patientenorientierung im Gesundheitswesen tut Not. Die Argumente dafür sind vielfältig:

- Patienten sind immer weniger bereit, Entscheidungen zu Diagnose und Therapie einfach hinzunehmen. Sie wollen vielmehr selbstständig informierte Entscheidungen treffen.
- Für viele wird das Gesundheitswesen mit seinen Leistungen und Anbietern immer unübersichtlicher. Das wird sich in Zukunft eher verschärfen, da die Informationsvielfalt und -menge ständig wachsen.
- Auch die ständigen Änderungen der gesetzlichen Grundlagen und die damit einhergehenden Anspruchsänderungen führen bei Verbrauchern und Patienten häufig zu Überforderung bis hin zur Hilflosigkeit.

Damit Verbraucher und Patienten diese neuen Rollen – als Vertreter in eigener Sache und als eigenverantwortliche Nachfrager – überhaupt wahrnehmen können, benötigen sie umfassende und unabhängige Informations- und Beratungsangebote. Deshalb wurde 2006 der Modellverbund „Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH“ gegründet. Gesellschafter sind der Verbraucherzentrale Bundesverband, der Sozialverband VdK Deutschland und der Verbund unabhängige Patientenberatung. Den Schwerpunkt des Modellverbundes stellt die regionale Patientenberatung dar. Insgesamt gab es 2010 im gesamten Bundesgebiet 22 regionale Beratungsstellen. Eine der regionalen Beratungsstellen befindet sich in Leipzig in Trägerschaft der Verbraucherzentrale Sachsen und des Sozialverbandes VdK Sachsen.

Die Patientenberatung in Leipzig ist eine Anlaufstelle für Patienten und Verbraucher mit Fragen zu den Themen Gesundheit und Gesundheitswesen. Neben allgemeinen Hinweisen zur Erhaltung der Gesundheit werden auch Informationen über das Gesundheitssystem bzw. die Gesundheitsreform an die Patienten vermittelt. Ferner erfüllt die Beratungsstelle eine Lotsenfunktion im Freistaat Sachsen. Neben der Beantwortung juristischer Fragen liegt der Fokus auch auf der Bearbeitung von medizinischen und psychosozialen Problemen. Um dieser umfassenden Aufgabe gerecht zu werden, arbeiteten in der Beratungsstelle Leipzig eine Ärztin, eine Diplom-Psychologin und eine Volljuristin. Das kostenfreie Beratungsangebot wurde von der Bevölkerung auch im Jahre 2010 sehr gut angenommen. Monatlich haben die Mitarbeiterinnen zwischen 250 und 350 Ratsuchende beraten, so dass 2010 insgesamt 3.590

Als 10.000. Ratsuchende erhielt Margit Allmannsberger von Dr. Katharina Kitze (links) und UPD-Leiterin Ulrike Dzengel (rechts) überraschend einen Blumenstrauß.

Anfragen zu beantworten waren. Darüber hinaus wurden insgesamt 14 Informationsveranstaltungen durchgeführt.

Im März 2010 konnte die Beratungsstelle ein Jubiläum feiern. Margit Allmannsberger erhielt als 10.000. Ratsuchende zu ihrer Überraschung von Ulrike Dzengel, Leiterin der Beratungsstelle Leipzig der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland, Blumen und eine kleine Aufmerksamkeit.

So wie Margit Allmannsberger wandten sich seit November 2006 viele Ratsuchende mit ihren Problemen und Fragen telefonisch, persönlich oder schriftlich an die Unabhängige Patientenberatung in Leipzig. Am häufigsten wurden Fragen zu abgelehnten Leistungen der Krankenkasse, zu Behandlungsmöglichkeiten und Problemen mit Leistungserbringern sowie zur Patientenverfügung und zur Vorsorgevollmacht gestellt.

Sachsens Sozial- und Verbraucherschutzministerin Christine Clauß besuchte am 17. Juni 2010 die Beratungsstelle und informierte sich über die Schwerpunkte der Arbeit. In ihrer Fachregierungserklärung führte Frau Clauß zur Situation im sächsischen Gesundheitswesen am 16.06.2010 im Sächsischen Landtag aus: „Wir haben in Sachsen derzeit eine unabhängige Patientenberatungsstelle in Leipzig. Zu wenig, wenn sich die Verbraucherinnen und Verbraucher im Gesundheitswesen zurechtfinden sollen.“

Energie im Spannungsfeld steigender Preise

Sachsens Strompreise weiterhin zu hoch

Auch zu Beginn des Jahres 2010 blieben die Verbraucher nicht von einer Preisspirale auf dem Energiemarkt verschont. Bundesweit erhöhten 140 Stromversorger ihre Preise um rund 5 Prozent, 30 davon allein im Freistaat Sachsen. Die Preiserhöhungen wurden im Wesentlichen in der Grundversorgung vollzogen. Für einen Haushalt mit einem Jahresverbrauch von 3.000 kWh in der Grundversorgung waren das jährliche Mehrkosten von durchschnittlich über 110 Euro. Spitzenreiter waren dabei die Versorgungsbetriebe Hoyerswerda, die in der Grundversorgung über 14 Prozent mehr verlangten und in einem lokalen Angebot über 30 Prozent.

Der Grundversorgungstarif (früher Allgemeiner Haushaltstarif) ist das teuerste Preismodell. Eine Preisaufsicht durch die Länder gibt es seit 2007 für diesen Tarif nicht mehr, was den Versorgern Preissteigerungen erleichtert. Ein weiterer Grund für die stets zu Jahresbeginn einsetzenden Preiserhöhungen ist die im Erneuerbaren-Energien-Gesetz (EEG) festgelegte Umlage, die zu einer geringen Preiserhöhung führte. Einige Versorger nehmen diese Umlage allerdings zum Anlass, zusätzlich noch eine weitere gehörige Preiserhöhung aufzusatteln. Den davon betroffenen Verbrauchern wurde empfohlen, beim regionalen Versorger ggf. in günstigere Preismodelle zu wechseln oder einen anderen Stromanbieter zu wählen. Viele Presseinformationen flankierten diese Empfehlungen der Verbraucherzentrale Sachsen im Jahre 2010.

Die Energiekosten waren im Jahr 2010 nicht nur für sächsische Verbraucher eines der Top-Themen, auch die Medienvertreter berichteten ausführlich.

Geringe Wechselwilligkeit

Im April wurden Umfrageergebnisse der TNS Emnid Medien- und Sozialforschung GmbH (Bielefeld) zum Wechselverhalten von Verbrauchern in ausgewählten Städten der Bundesrepublik bekannt. Darunter war auch Leipzig als einzige sächsische Stadt. Nach diesen Ergebnissen haben nur 33 Prozent der Leipziger seit der Liberalisierung des Strommarktes im Jahre 1998 ihren Stromanbieter gewechselt. 65 Prozent der Befragten waren bisher nicht bereit, ihren Stromversorger zu wechseln. Diese Erhebung nahm die Verbraucherzentrale Sachsen wiederum zum Anlass, Verbraucher aufzufordern, die Möglichkeiten eines Tarif- oder Stromversorger-Wechsels verstärkt zu nutzen. Unter Umständen können Konsumenten damit bis zu mehrere hundert Euro im Jahr sparen, insbesondere dann, wenn sie den Strom noch in der Grundversorgung beziehen.

Aktionstage durchgeführt

Am 21.10.2010 führte die Verbraucherzentrale Sachsen einen Aktionstag zum Stromanbieterwechsel durch, der eine sehr gute Resonanz bei den Verbrauchern fand. Das Angebot reichte von einer Verbraucherinformation mit dem Titel „Stromanbieter – einfach und risikolos wechseln“ über eine Stromanbieterpreisvergleichsliste für ausgewählte Städte bis hin zu Vorträgen. Ergänzt wurde das Angebot durch Individualberatung.

Wegen der ab 01.01.2011 angekündigten Preiserhöhungen und der teilweise ausgesprochenen Kündigungen von Stromlieferverträgen wurde am 29.11.2011 ein weiterer Aktionstag zum Stromanbieterwechsel vor allem für die Leipziger Verbraucher angeboten, die noch im Grundversorgungstarif der Stadtwerke Leipzig beliefert wurden. Das Angebot wurde von den Leipzigern derart in Anspruch genommen, dass sich in der ersten Stunde nach Öffnung des Beratungszentrums lange Warteschlangen bildeten.

Allerdings besteht mittlerweile häufig die Notwendigkeit, mehrmals im Jahr den Stromversorger wechseln zu müssen, um Preiserhöhungen zu vermeiden. Auf Grund der zu beobachtenden Wechselmüdigkeit der Verbraucher ist Skepsis angebracht, ob der Stromanbieterwechsel auch künftig das wichtigste Instrument bleiben soll, um den Wettbewerb auf dem Strommarkt zu beleben. Damit sind Verbraucher auf Dauer überfordert, denn sie haben auf nahezu allen Märkten in immer größerem Maße eigenverantwortliche Entscheidungen zu treffen.

Vergleichslisten von Gas- und Stromversorgern

Da der Wettbewerb auf dem Gas- und Strommarkt nach wie vor nicht sehr ausgeprägt ist, erarbeitete die Verbraucherzentrale Sachsen für 13 sächsische Städte eine Übersicht der jeweils zehn günstigsten Gas- und Stromversorger. Diese wurde zu Beginn jedes Monats aktualisiert.

Bei den Gasversorgern wurde das jeweils günstigste Preismodell von bis zu 10 Versorgern mit dem Angebot des örtlichen Versorgers verglichen, bezogen auf einen Jahresverbrauch von 20.000 kWh. Zusätzlich wurde die Platzierung des örtlichen Versorgers im bundesweiten Vergleich in Gestalt einer Rangliste ermittelt und die Kosteneinsparung im Vergleich mit den zehn besten bundesweiten Versorgern angegeben. Bei den Aktualisierungen wurden in den Listen Platzierungsänderungen und Änderungen der Kosteneinsparungen jeweils rot markiert.

Bei den Stromversorgern wurde ein Jahresverbrauch von 3.000 kWh zu Grunde gelegt. Der Grundversorgungstarif des regionalen Versorgers wurde mit dem jeweils besten Preismodell von ebenfalls 10 bundesweiten Versorgern verglichen.

In die Auswahl wurden nur solche bundesweiten Versorger einbezogen, deren Tarife weder Vorkasse, Kaution oder Boni enthielten. Bei Vorkasse oder Kaution ist das Geld in der Regel verloren, wenn der Anbieter Insolvenz anmeldet. Bei einem Energieversorger-Wechsel wird ein Bonus meist nicht gewährt, wenn die Vertragslaufzeit weniger als ein Jahr beträgt. Ferner wurde die Übersicht auf solche Preismodelle begrenzt, die eine maximale Laufzeit von einem Jahr hatten.

Seit September 2010 stehen die Vergleichslisten auf der Webseite der Verbraucherzentrale zum Download zur Verfügung.

Die Übersichten machten deutlich, dass die regionalen Versorger im bundesweiten Vergleich in der Regel auf hinteren Plätzen rangierten. Im Verlaufe des Jahres war allerdings bei Gas festzustellen, dass einige davon auf einem Top-Ten-Platz landeten, so z.B. im Oktober und im November 2010 die Zwickauer Energieversorgung auf Platz zwei, die DREWAG im Oktober 2010 auf Platz drei, die Stadtwerke Leipzig im Dezember 2010 auf Platz acht. Dies deutet auf einen zunehmenden Wettbewerb auf dem Gasmarkt auch in Sachsen hin.

Zuwachs in der Energieberatung

Auch im Jahr 2010 war die Energieberatung von Mietern ebenso wie von Hauseigentümern und Häuslebauern gleichermaßen ein gern in Anspruch genommenes Angebot. Neben den klassischen und viel gefragten Themen wie Heizungsmodernisierung, Wärmedämmung, Fördermittel und Stromsparen gehörte seit 2010 auch die Frage nach den Ursachen hoher Heizkosten wieder zum Repertoire der Energieberatung.

Verträge mit Stromanbietern müssen jährlich auf den Prüfstand

Telefonanbieter und Spendengesuche: Verbraucherberaterin antwortet auf Leserfragen

Seit Mitte April bieten die DNN ihren Lesern einen neuen Service an. Jeden Montag geben von 17 bis 18 Uhr Experten des Verbraucherzentrums Dresden der Verbraucherzentrale Sachsen telefonisch Auskunft zu Fragen des Verbraucherrechts. Diesmal stand Vivien Futterlieb Rede und Antwort. Sie beriet unter anderem unsere Leser zu Versicherungsverträgen und Telefonwerbeanrufen. Wir haben die spannendsten Fragen und Antworten ausgewählt.

VERBRAUCHER TELEFON

Frau Kinder (Name geändert): Ich möchte zu meinem Lebzeiten einen Bestattungsvertrag abschließen. Jetzt habe ich gelesen, dass man dafür ein separates Sperrkonto einrichten lassen sollte. Können Sie mir das Verfahren erklären?

vom jetzigen Anbieter, aber man käme mit Ihnen einen Vertrag abschließen wollen. Es kann denkbar sein, dass Sie in den nächsten Tagen einen Brief bekommen mit dem möglichen Wortlaut: „Vielen Dank für das Gespräch und Ihre Entscheidung, dass Sie sich für unser Angebot entschieden haben." Sie müssen in diesem Fall sofort schriftlich, am besten mit einem Einschreiben / Rückschein einen Widerspruch einlegen.

Frau Hagen, Ich möchte gern meinen Stromanbieter wechseln. Können Sie mir da einen günstigen Anbieter nennen?

Wir dürfen grundsätzlich keine Anbieter namentlich nennen. Wir können Ihnen aber Tipps geben, worauf Sie bei einem Anbieterwechsel achten müssen. Wichtig ist, bei dem aktuellen Vertragspartner darauf zu achten, ob noch

Herr Johne: Wir haben wiederholt in einem großen Umschlag Ansichtskarten von Fuß- und Mundmalern bekommen, die qualitativ sehr hochwertig sind. Wir haben Zweifel, dass Menschen mit solch starken Behinderungen überhaupt in der Lage sind, solche Kunstwerke zu schaffen.

Ich kann aus eigenem Erleben sagen, dass es Menschen gibt, die trotz solcher Handicaps derartige Talente haben. Meistens ist es jedoch so, dass Ihnen diese Karten geliefert werden und man Sie gleichzeitig um einen Spendenbetrag bittet. In diesem Fall können Sie einen Spendenbetrag anweisen oder die Karten zurücksenden. Man kann diese Ware aber auch als unbestellt im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches ansehen. In diesem Fall können Sie die Ware auch behalten, wegwerfen oder verschenken, ohne eine Gegenleistung erbringen zu müssen.

Es notierte Karolin Arnold

Dresdner Neueste Nachrichten vom14. Mai 2010

Beratungsmöglichkeiten in 50 Städten und Gemeinden

Dem Ziel, eine etwa gleichmäßige Verteilung an Beratungsstandorten im Freistaat Sachsen zu erreichen, kam die Verbraucherzentrale im Jahre 2010 ein Stück näher. Insbesondere im Nordwesten Sachsens erfolgte ein Ausbau: Neue Energieberatungsstützpunkte wurden in Bad Düben, Eilenburg und Markranstädt eröffnet. Mit einem Energieberatungsangebot auch in Oederan und Pirna ist die Verbraucherzentrale Sachsen auch in Mittelsachsen und im Kreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge seit 2010 stärker aufgestellt.

Sächsische Energieberater am bundesweiten Beratungstelefon

Ende März 2010 endete für sächsische Verbraucher leider die kostenlose telefonische Energieberatung, die nicht mehr finanziert werden konnte. Doch die Konsumenten blieben nicht im Regen stehen: Nahtlos konnte ab April eine bundesweit betriebene und von den Energieexperten der Verbraucherzentralen getragene telefonische Energieberatung den sächsischen Verbrauchern als Ersatz angeboten werden. Für Ratsuchende mit eingeschränkter Mobilität oder zu langen Anfahrtswegen bis zum nächsten Beratungsstandort ist ein solches Angebot eine geeignete Möglichkeit, auch quasi von der Couch aus Informationen über Energieeinsparmöglichkeiten zu erhalten. Die telefonische Beratung, die 0,14 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz kostet, ist als Kurz- oder Initialberatung konzipiert. Zugleich können aber auch Termine für eine persönliche Beratung vereinbart werden.

Spezialisierung bei den Energieexperten

Seit November 2010 fungieren fünf Energieexperten der Verbraucherzentrale Sachsen als Schwerpunktberater für erneuerbare Energien. Sie verfügen über entsprechende Hardware und professionelle Software, um Wirtschaftlichkeitsberechnungen und Simulationen durchführen zu können. Die Schwerpunktberater sind Ansprechpartner für all jene, die vor einer Investition in erneuerbare Energien unabhängigen Rat suchen.

Energieexperten auf Bau- und Energiemessen

Seit 2010 sind Energieberater der Verbraucherzentrale häufiger als in der Vergangenheit auf Bau- und Energiemessen anzutreffen. Auch zum „Tag der erneuerbaren Energien" in Oederan, zur Dresdner Herbstmesse „Energie und Umwelt" wie zu verschiedenen anderen passenden Anlässen konnten sie zahlreiche interessierte Verbraucher informieren und beraten sowie mit einem umfangreichen Angebot an themenbezogenem Informationsmaterial weiterhelfen.

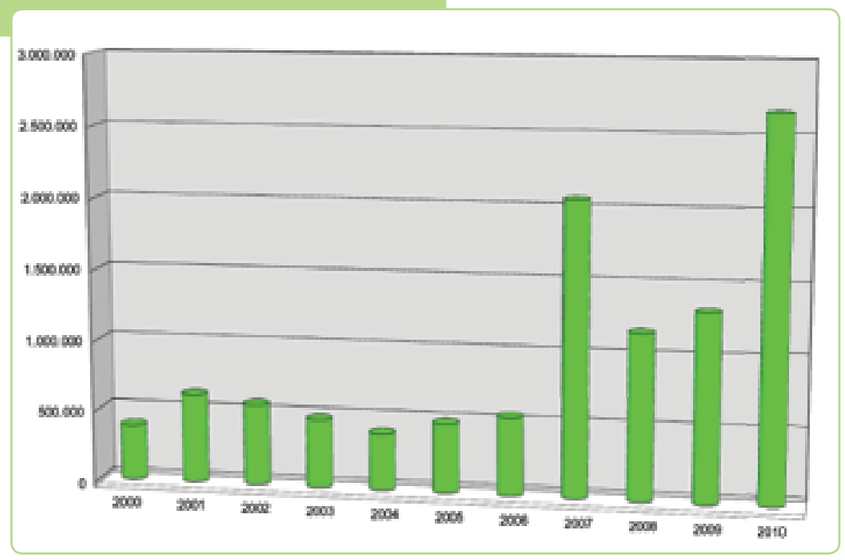
Hilfe für Hochwassergeschädigte

Auf Grund des im August 2010 besonders in Ostsachsen aufgetretenen Hochwassers bot die Verbraucherzentrale schnell und unbürokratisch Hilfe für Betroffene an. Zunächst wurde betroffenen Verbrauchern für kurze Zeit eine Flutopferhotline zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus konnten Verbraucher zusätzliche kostenlose Beratungstage in den Beratungsstellen und -stützpunkten sowie bei Bedarf auch kostenlose telefonische Beratungen in Anspruch nehmen. Außerdem hatten Verbraucher in zehn der vom Hochwasser besonders stark betroffenen ostsächsischen Gemeinden die Möglichkeit, für mehrere Stunden und an einem zentralen Ort der jeweiligen Kommune eine kostenlose mobile Energieberatung zu Fragen der Trockenlegung, zum richtigen Lüftungsverhalten, zum Beheben von baulichen Schäden, von Schäden an Heizung und Heizungsanlage sowie zur Förderung von Sanierungs- und Modernisierungsmaßnahmen in Anspruch zu nehmen. Schließlich wurden Hochwasseraktionstage organisiert, an denen Ratsuchende sich Expertenrat zu finanziellen Hilfen, zur Mauerwerkstrockenlegung und zum Versicherungsschutz holen konnten.

Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2010 im Überblick

Die Bilanz in Zahlen

- **Gesamtkontakte** 2.662.913
- davon Beratungen und Kontakte 180.221
  - davon persönlich 90.131
  - davon telefonisch 63.439
  - davon Anfragen per Brief 4.350
  - davon Anfragen per E-Mail 5.325
  - davon Kontakte Infomobil 16.976
- davon Broschürenverkauf (ohne Beratung) 2.366
- davon Mitnahme von Infomaterial (ohne Beratung) 7.803
- davon Infothek-Nutzung (ohne Beratung) 2.823
- davon Besucher von Ausstellungen, Aktionen, Vorträgen 549.532
- davon zentrale Dienste 1.920.168
  - davon Zugriffe auf die Website 1.897.231
  - davon Zentrales Servicetelefon 22.937

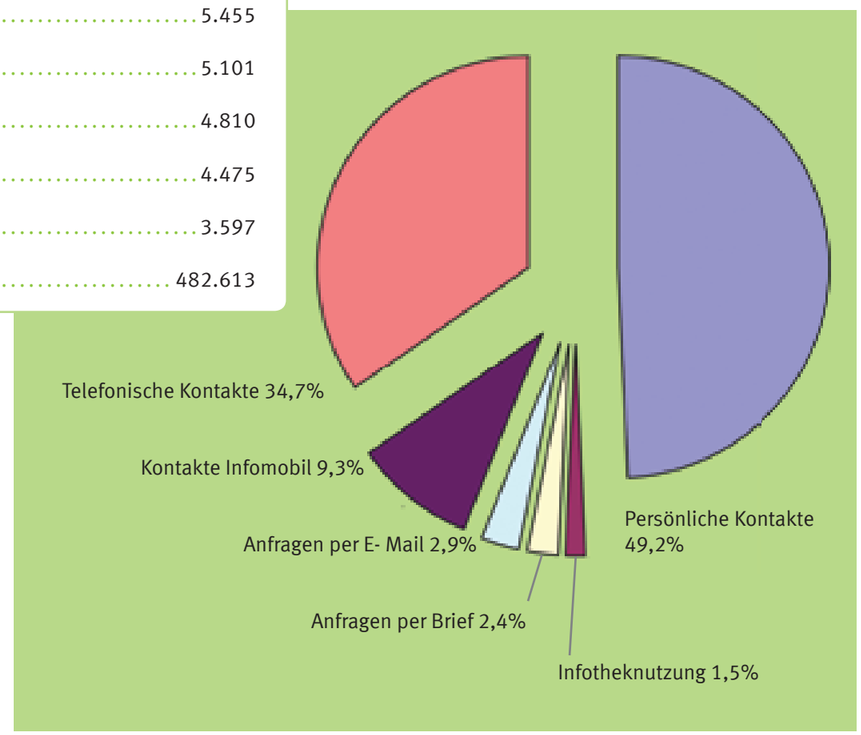


Entwicklung der Nachfrage seit dem Jahr 2000

Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen und des Klimaprojekts:

(Anmerkung: Die Summe der Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen ergibt zusammen mit den zentralen Diensten die Gesamtkontakte der Verbraucherzentrale Sachsen.)

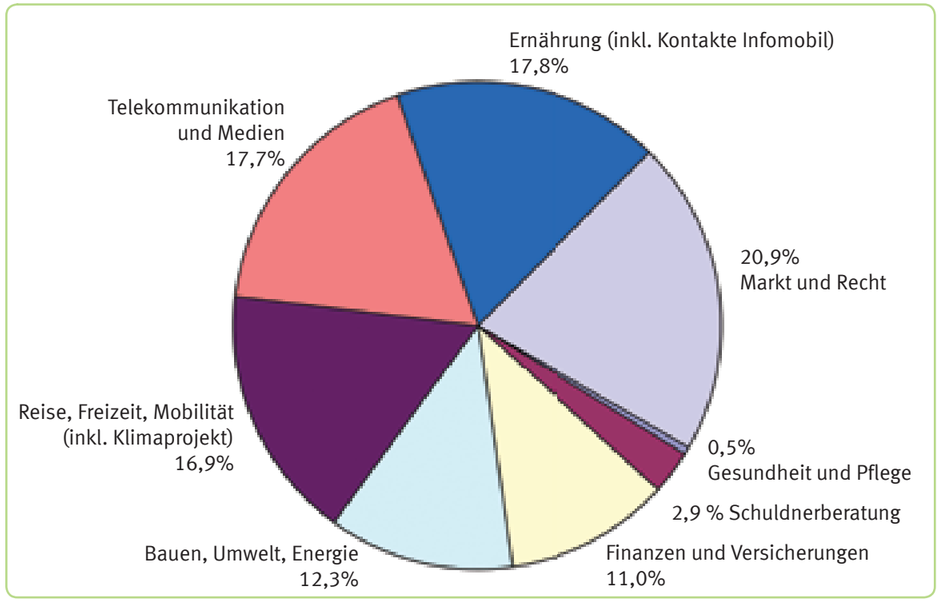
Chemnitz	60.975
Leipzig	50.720
Dresden	46.961
Zwickau	35.587
Auerbach	18.209
Riesa	9.760
Plauen	8.719
Aue	5.763
Bautzen	5.455
Torgau	5.101
Weißwasser	4.810
Görlitz	4.475
Hoyerswerda	3.597
Klimaprojekt	482.613



Beratung und Form der Kontaktaufnahme im Jahr 2010

Überblick über die Beratungsinhalte

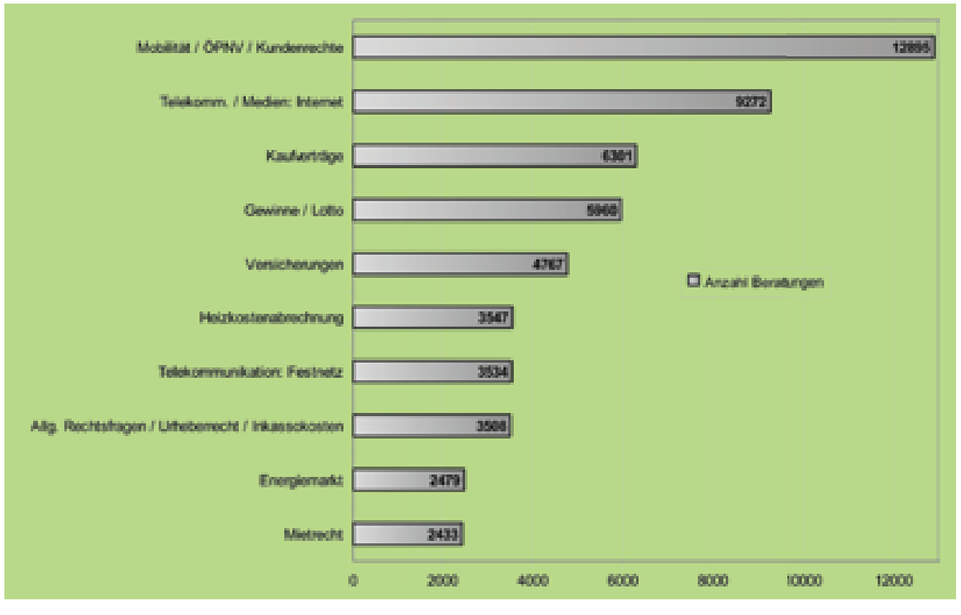
	Kontakte	%
1. Markt und Recht	20.948	20,9
(Schwerpunkt: Kaufverträge)	6.301	
2. Ernährung (incl. mobile Beratung)	17.850	17,8
(Schwerpunkt: Ernährungsphysiologie)	263	
3. Telekommunikation und Medien	17.793	17,7
(Schwerpunkt: Internet)	9.272	
4. Reise, Freizeit, Mobilität (incl. Klimaprojekt)	16.973	16,9
(Schwerpunkt: Mobilität)	12.895	
5. Bauen, Umwelt, Energie (incl. Stat. Energieberatg.)	12.386	12,3
(Schwerpunkt: Heizkostenabrechnung)	3.547	
6. Finanzen und Versicherungen	11.074	11,0
(Schwerpunkt: Versicherungen)	4.767	
7. Insolvenz- und Schuldnerberatung	2.854	2,9
8. Gesundheit und Pflege	507	0,5
(Schwerpunkt: Gesetzliche Krankenversicherung)	244	



Überblick über die Beratungsinhalte im Jahr 2010

Weitere Kontakte:	Kontakte
268 Vorträge vor Erwachsenen	5.564
350 Vorträge vor Schülern	7.465
6 Vorträge vor Migranten	120
64 Ausstellungen	9.237
320 Aktionen	527.146

Medienarbeit:	Häufigkeit
Pressemitteilungen	664
Anfragen/Interviews Printmedien	749
Anfragen/Interviews elektronische Medien	1.297
Registrierte Veröffentlichungen in Printmedien	1.069
Pressekonferenzen	7



Die TOP 10 der Beratungsthemen im Jahr 2010

Die Finanzierung im Jahre 2010 (vorläufig)

Einnahmen	Kernhaushalt in Euro	Projekte in Euro
Bußgelder und Geldstrafen	1.475,28	800,00
Eigeneinnahmen	579.871,48	54.049,87
Spenden	3.440,76	69,31
Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz	2.177.000,00	
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		140.000,00
Ernährungsaufklärung		217.000,00
Vernetzungsstelle		34.938,54
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz		
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		140.000,00
Ernährungsaufklärung		174.086,34
Vernetzungsstelle		83.342,79
Sonstige Projekte		166.762,56
Verbraucherzentrale Bundesverband (Klimaprojekt)		418.961,02
Kommunalzuwendungen/sonstige Projekte	129.360,00	363.207,48
Gesamteinnahmen	**2.891.147,52**	**1.793.217,91**
Ausgaben		
Gehälter	2.277.609,00	1.107.494,10
Honorare	53.857,84	30.737,38
Aushilfen	5.169,46	22.130,25
Unfallfürsorge	7.629,51	2.073,67
Personalausgaben gesamt	2.344.265,81	1.162.435,40
Geschäftsbedarf, Bücher, Ausstattung	55.445,12	55.331,46
Post- und Fernmeldegebühren	55.490,95	14.609,83
Unterhaltung Dienstwagen / Infomobil	3.814,63	9.008,61
Verbrauchsmittel EDV	45.593,23	5.564,00
Bewirtschaftung der Grundstücke	103.708,98	41.086,49
Unterhaltung der Grundstücke und Anlagen	2.037,78	
Mieten und Pachten	132.479,17	51.826,41
Mieten für Fahrzeuge	2.533,44	
Fortbildung	2.374,10	1.164,00
Gerichtskosten	2.874,06	
Reisekosten	18.474,96	26.538,77
Kosten für Veröffentlichungen	19.414,35	27,45
Kosten für Veranstaltungen	29.434,33	32.097,39
Bankgebühren	2.369,24	608,03
Sonstige Sachkosten	73.571,07	14.195,57
Ausgleichsabgabe nach SGB IX	1.195,37	1.294,63
Umsatzsteuer	-5.119,75	
Mitgliedsbeiträge	1.190,68	170,00
Sachkosten gesamt	546.881,71	253.522,64
Rücküberweisungen an Zuwendungsgeber	0,00	64.031,84
Gesamtausgaben	**2.891,147,52**	**1.479.989,88**
Mittelverwendung Folgejahr*		313.228,03

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

Kommunale Zuwendungen im Jahr 2010	in Euro
Stadt Dresden	25.600,00
Stadt Hoyerswerda	15.350,00
Stadt Chemnitz	15.000,00
Vogtlandkreis	10.900,00
Landkreis Zwickau	10.250,00
Stadt Leipzig	8.280,00
Landkreis Bautzen	8.000,00
Stadt Weißwasser	7.670,00
Stadt Riesa	6.860,00
Landkreis Görlitz	5.000,00
Stadt Auerbach	4.500,00
Landkreis Meißen	2.500,00
Stadt Freiberg	2.000,00
Stadt Torgau	2.000,00
Stadt Zittau	1.300,00
Stadt Aue	750,00
Stadt Crimmitschau	500,00
Stadt Großenhain	500,00
Stadt Markkleeberg	500,00
Gemeinde Neustadt	500,00
Stadt Schwarzenberg	400,00
Landkreis Nordsachsen	300,00
Gemeinde Bernsbach	150,00
Stadt Eibenstock	150,00
Stadt Lauter	100,00
Stadt Klingenthal	100,00
Stadt Treuen	100,00
Stadt Lößnitz	50,00
Stadt Rodewisch	50,00
Spenden von Wirtschaftsunternehmen im Jahr 2010:	**keine**

Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2010)

- Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesbezirk Sachsen
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e.V.
- Verband Wohneigentum Sachsen e.V.
- Umweltbund „ÖKOLÖWE“ Leipzig e.V.
- Deutscher Hausfrauenbund, Landesverband Sachsen
- Landratsamt Vogtlandkreis
- Stadt Delitzsch
- 41 Einzelmitglieder

Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen

Vorsitzende	Frau Kerstin Fürll, Leipzig
Stellvertretende Vorsitzende	Frau Anke Matejka (Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e.V.), Brandis
Kassenwart	Frau Edith Dittrich (DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Sachsen), Leipzig
Schriftführerin	Frau Manja Sellenthin (Deutscher Gewerkschaftsbund, Bezirk Sachsen) Dresden
Beisitzer/innen	Frau Dr. Liane Deicke, MdL, Krostitz; Herr Sebastian Fischer, MdL, Priestewitz

Die MitarbeiterInnen der Verbraucherzentrale Sachsen

2010 waren insgesamt 82 hauptamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale Sachsen beschäftigt. Hiervon wurden die Stellen bzw. Stellenanteile von insgesamt 33 Beschäftigten über Projektmittel finanziert. Von den im Jahr 2010 beschäftigten Mitarbeitern waren 65 Vollzeitarbeitskräfte. 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 2010 zeitweilig beschäftigten Aushilfskräfte und Praktikanten bei dieser Darstellung keine Berücksichtigung.

Die Stellen verteilten sich wie folgt (Stand: 31.12.2010):

Geschäftsstelle Leipzig:	28 Personen	Beratungsstelle Bautzen :	2 Personen
Beratungszentrum Leipzig:	13 Personen	Beratungsnebenstelle Freiberg:	2 Personen
Beratungszentrum Dresden:	9 Personen	Beratungsstelle Görlitz:	2 Personen
Beratungszentrum Chemnitz:	7 Personen	Beratungsstelle Plauen:	2 Personen
Beratungsstelle Riesa:	3 Personen	Beratungsstelle Torgau:	2 Personen
Beratungsstelle Auerbach:	3 Personen	Beratungsstelle Weißwasser:	2 Personen
Beratungsstelle Hoyerswerda:	3 Personen	Beratungsstelle Aue:	1 Person
Beratungsstelle Zwickau:	3 Personen		

Die Verbraucherzentrale Sachsen / Organigramm

Vorstand
Vorsitzende: Kerstin Fürll
stellv.Vorsitzende: Anke Matejka
Schriftführerin: Manja Sellenthin
Kassenwart: Edith Dittrich
BeisitzerInnen: Dr. Liane Deicke, MdL; Sebastian Fischer, MdL

Koordination Energieprojekt
Leitung: Juliane Dorn
30 Std.

Geschäftsführung
Geschäftsführer: Joachim Betz
Vertreterin: Bettina Dittrich

Klimaprojekt
Leitung: Juliane Hilbert
40 Std.

Verwaltung | Finanzen | Personal
Leitung: Bettina Böhme
40 Std.

Regionale Beratungsstelle der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland
Leitung: Ulrike Dzengel 28 Std.

Leitung Sekretariat
Christa Gottschling
40 Std.

Fachreferate

Wirtschaft | Handel | Dienstleistungen
Leitung: Bettina Dittrich
40 Std.

Finanzdienstdienstleistungen
Leitung: Andrea Heyer
40 Std.

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Leitung: Renate Janeczek
20 Std.

Telekommunikation | Elektronische Medien
Leitung: Dr. Katja Henschler
30 Std.

Energie | Bauen | Wohnen
Leitung: Roland Pause
40 Std.

Ernährung
Leitung: Dr. Birgit Brendel
40 Std.

Beratungszentren – Beratungsstellen – Stützpunkte

Beratungszentrum Leipzig
Leitung: Monika Möstl 40 Std.

Beratungszentrum Chemnitz
Leitung: Dr. Sondra Feigel 40 Std.

Beratungszentrum Dresden
Leitung: Regina Döhnert 40 Std.

Beratungsstelle Torgau
Leitung: Wolfgang Apelt 40 Std.

Beratungsstelle Plauen
Leitung: Claudia Neumerkel 32 Std.

Beratungsstelle Görlitz
Leitung: Katrin Pötschke 40 Std.

Info-Stützpunkt Oschatz
Leitung: Landratsamt Torgau-Oschatz

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.

Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen*

Beratungs-einrichtung	Anschrift	Internet-Adresse E-Mail-Adresse	Fax-Nr.:	Ruf.-Nr.: Ansagedienst Termintel.	Termintelefon Zeitfenster	Öffnungszeiten
Leipzig	Brühl 34–38 04109	bzl@vzs.de	0341/ 2610482	0341/ 2610450	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13–18 Uhr Di: 9–12 Uhr 13–18 Uhr Mi: 13–18 Uhr Do: 10–12 Uhr 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	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13–18 Uhr Di: 9–12 Uhr 13–18 Uhr Mi: 13–18 Uhr Do: 10–12 Uhr 13–16 Uhr Fr: 9–13 Uhr
Aue	Bockauer Talstr. 4 08280	VZS.AUE @t-online.de	03771/ 251001	03771/ 251000	zu den Öffnungszeiten	Di: 10–12 Uhr 13–16 Uhr Mi: 10–12 Uhr 13–18 Uhr Do: 10–12 Uhr 13–16 Uhr
Auerbach	Am Graben 12 08209	VZS.AUBA @t-online.de	03744/ 219643	03744/ 219641	Mo–Do: 10–12 Uhr	Mo: 13–18 Uhr Di: 9–12 Uhr 13–18 Uhr Mi: 10–12 Uhr 13–16 Uhr Do: 10–12 Uhr 13–16 Uhr
Plauen	Oberer Steinweg 5 08523	VZS.PL @t-online.de	03741/ 224744	03741/ 224743	Di: 16–18 Uhr Mi, Do: 10–12 Uhr	Mo: 10–12 Uhr 13–18 Uhr Di: 9–12 Uhr 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–Do: 9–11 Uhr	Mo: 13–18 Uhr Di: 9–12 Uhr 13–18 Uhr Mi: 13–16 Uhr Do: 13–16 Uhr
Dresden	Fetscherplatz 3 01307	VZS.BZD @t-online.de	0351/ 4416208	0351/ 4593484	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13–18 Uhr Di: 9–12 Uhr 13–18 Uhr Mi: 13–18 Uhr Do: 10–12 Uhr 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 Uhr 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 Uhr 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 Uhr 13–18 Uhr Mi: 13–16 Uhr Do: 13–16 Uhr
Riesa	Bahnhofstr. 30 01587	VZS.RIE @t-online.de	03525/ 733279	03525/ 730168	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13–18 Uhr Mi: 10–12 Uhr 13–18 Uhr Do: 10–12 Uhr 13–16 Uhr
Weißwasser	Straße der Kraftwerker 11 02943	VZS.WW @t-online.de	03576/ 207046	03576/ 242100	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10–12 Uhr Di: 13–18 Uhr Mi: 10–12 Uhr Do: 13–18 Uhr

* Stand 31.12.2010

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)

Regierungsbezirk Chemnitz

Meißner Gasse 19 (Gerberpassage),
09599 **Freiberg**
(jeden Montag in der Zeit von 13 bis 18 Uhr, jeden Dienstag in der Zeit von 9 bis 12 Uhr und von 13 bis 18 Uhr)

Oststraße 19,
09648 **Mittweida**
(Städtisches Freizeitzentrum, jeden 4. Dienstag im Monat in der Zeit von 13 bis 17 Uhr)

Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen

- Die VZS war im Berichtsjahr Mitglied folgender Organisationen:
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Berlin
- Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V., Kassel
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e.V., Dresden
- Sächsische Landesvereinigung für Gesundheitsförderung e.V., Dresden
- Beirat der Sektion Sachsen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung e.V., Leipzig
- Institut für angewandte Verbraucherforschung e.V., Köln
- Umweltbund „ÖKOLÖWE“ Leipzig e.V., Leipzig
- Deutsche Gesellschaft für Reiserecht, Liederbach i. T.
- Euro-Info-Verbraucher e.V., Kehl

* Stand 31.12.2010

Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen

§ 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, insbesondere

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 verfolgt den in § 2 Absatz 1 genannten Zweck

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 erwerbswirtschaftliche Zwecke. Mittel des Vereins sowie etwaige Gewinne müssen für satzungsmäßige Aufgaben 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 entfällt der im § 2 dieser Satzung beschriebene Zweck, fällt das Vermögen - soweit nicht gesetzliche Vorschriften oder auf ihrer Grundlage ergangene staatliche Entscheidungen etwas anderes bestimmen - zu gleichen Teilen an andere gemeinnützige Vereine, die im Auflösungsbeschluss der Mitgliederversammlung zu bestimmen sind. Beschlüsse über die künftige Verwendung des Vermögens dürfen erst nach Einwilligung des Finanzamtes ausgeführt werden.

§ 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 kostenlos oder zu ermäßigten Gebühren 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

a) Entgegennahme des Jahresberichts und der Jahresfinanzabrechnung des Vorstandes
b) Wahl und Abberufung der Mitglieder des Vorstandes

c) Wahl der Revisoren
d) Entlastung des Vorstandes
e) Satzungsänderungen
f) Entscheidungen über Einsprüche gemäß § 4, Absatz 8
g) 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 Tätigkeitsbericht 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 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.

Diese Satzung wurde von der Mitgliederversammlung am 24.11.2009 in Leipzig beschlossen.

Verbraucherzentrale Sachsen e.V.
Brühl-Center
Brühl 34-38
04109 Leipzig

Telefon: 0341-696290
Fax : 0341-6892826
Internet: http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de
E-Mail: vzs@vzs.de