



verbraucherzentrale

*Sachsen*

# JAHRESBERICHT 2016

Neue Wege gehen



1	<b>Einleitung</b> 2016: Ein Jahr zwischen Übergang, Aufbruch und Neuausrichtung	4-6 
	<b>Dankstelle</b>	7
2	<b>Finanzdienstleistungen und Versicherungen</b> Kreditinstitute erfolgreich in die Schranken verwiesen Widerrufsjoker bei Immobiliendarlehen und Lebensversicherungen Versicherungspflicht gegen Elementarschäden	8-9  9 9-10
	<b>Eine Portion Regionales</b>	11
3	<b>Recht</b> Ab-in-die-Insolvenz – Der Absturz von Unister Wenn´s um Datenschutz geht, Sparkasse? Erfolgreich vor Gericht	12-13  13-14 15
	<b>Telekommunikation und Medien</b> Unister-Hotelportal erfolgreich verurteilt Schnelles Internet – nur häppchenweise Safer Internet Day Spam-Mails immer perfider AG Digitale Medien	16 16-17  17 17-18 18
	<b>Aus Politik und Verbänden</b>	19
5	<b>Energie, Bauen und Wohnen</b> Care-Energy – Probleme garantiert Extra Energie: Versteckspiel beendet Die Lasten der Energiewende Herausforderungen am Fernwärmemarkt	20-21  21 21-22 22-23
	<b>Lebensmittel und Ernährung</b> Märchen aus dem Algenland Prozess gegen Unilever verloren Erstmals Blended Learning entwickelt Workshops für Kindergärten	24  24-25 25-26 26-27
7	<b>Aus den Projekten</b> Der Marktwächter Finanzen nimmt Fahrt auf Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz Sommer wie Winter – attraktive Angebote der Energieberatung Insolvenz- und Schuldnerberatung	28-29  30 31 32
	<b>Erfolgsgeschichten aus der Beratung</b>	33
8	<b>Die Verbraucherzentrale Sachsen – Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2016 im Überblick</b>	34 
	Veranstaltungen der Projekte	34
	Öffentlichkeitsarbeit	34
	Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.	34
	Der Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.	34
	Thematische Inhalte 2016	35
	Kontakte und Beratungen der Beratungseinrichtungen	35
	Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.	36
	Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.	36
	Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.	36
	Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.	37
	Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.	38
Die Finanzierung im Jahr 2016	39	

## 2016: EIN JAHR ZWISCHEN ÜBERGANG, AUFBRUCH UND NEUAUSRICHTUNG

Neue Wege gehen – so lautet der Leitgedanke der Verbraucherzentrale Sachsen nachdem das Amt des Vorstandes von Andrea Heyer in die Hände von Andreas Eichhorst gegeben wurde. Das damit verbundene Ende der Übergangsphase im Juli 2016 zeigte sich anschließend vor allem in neuen Veranstaltungsformaten, intensiveren Kontakten in die Politik und Veränderungen bei der Personalstruktur und Themengebieten. Diese neuen Wege führen direkt zur Digitalisierung des Verbraucheralltages, Nachhaltigkeit in allen Lebensbereichen und zu mehr Dynamik in der Themenfindung. So gelang es, auch auf Entwicklungen der Populärkultur und vielleicht kurzlebige Trends zu reagieren und Verbrauchern auf innovative Weise relevante Informationen zugänglich zu machen. Dass diese Veränderungen bereits im Jahr 2016 erste Früchte getragen haben, zeigen die Steigerung der Zuwendung durch den Freistaat für das Jahr 2017 und der erneute Einstieg in die Förderung durch die Stadt Dresden.

*Erste Interviews gab der neue geschäftsführende Vorstand, Andreas Eichhorst, im Rahmen seiner ersten Pressekonferenz am 30. Juni 2016.*

*Foto: vzs*



*W-LAN, Lockmodule und Infos zum Thema Datenspuren lockten am 27. August 2016 Spieler in den Park am Leipziger Schwanenreich*

*Foto: vzs*



### PokémonGo-Aktionen in Dresden und Leipzig

Mit den beiden Aktionstagen ist es der Verbraucherzentrale Sachsen gelungen, einen Trend zum Thema zu machen, ohne dabei mit dem mahnenden Zeigefinger zu drohen und das Spiel um die Pokéjagd zu verbieten. Vielmehr sind die Experten raus gegangen um den Spielern etwas zu bieten und gleichzeitig die Aufmerksamkeit auf die Themen Datenschutz, Kosten und Sicherheit zu lenken. Kostenloses W-Lan, Lockmodule, aufblasbare Air-Couches und Give-Aways haben im Wechselspiel mit den Informationsgesprächen für gute Laune bei den Spielern gesorgt und den Verbraucherschutz mal in einem ganz anderen Licht glänzen lassen.

### Pressternine in Leipzig, Auerbach und Meißen

Die Einladung in die Verbraucherzentrale konnten 2016 etliche Größen aus der Politik nicht ablehnen – zumal spannende Themen und Formate auf sie warteten. So kam beispielsweise Verbraucherschutzministerin Barbara Klepsch im Juli 2016 zu Besuch in die Verbraucherzentrale in Leipzig, um gemeinsam mit einer aufgeweckten Grundschulklasse zu kochen

<sup>1</sup> Im folgenden Text wird auf die gleichzeitige Nennung männlicher und weiblicher Sprachformen aus Gründen der besseren Lesbarkeit verzichtet. Damit ist keinerlei Wertung verbunden. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

und nebenbei die aktuellen Verbraucherprobleme im Beratungsalltag näher zu beleuchten.

Die Mitglieder des Arbeitskreises für Verbraucherschutz der CDU besuchten Anfang August die Verbraucherzentrale in Auerbach. Dort bot sich die ideale Plattform, um mit Verbrauchern auf Augenhöhe über aktuelle Abzockmaschinen und Ärgernisse der Menschen aus der Region zu diskutieren. Auch generelle Fragen zur Bedeutung der individuellen Beratung im ländlichen Raum wurden gestellt. Welche Rolle spielt die Präsenz einer Beratungsstelle, wenn doch das Internet scheinbar alle Fragen des Verbraucheralltages so umfassend beantwortet?

In Meißen durften sich Landtagspräsident Dr. Matthias Röbner, Landrat Arndt Steinbach, der sächsische Ausländerbeauftragte Geert Mackenroth, MdL Daniela Kuge, und MdL Sebastian Fischer, den Fragen der Verbraucher im Rahmen eines kleinen Quizzes nähern. Dabei entspann sich eine interessante Diskussion rund um teure Bankentgelte, Abzocke von Senioren, regionale Lebensmittel und andere aktuelle Verbraucherärgernisse. Das Jahr endete schließlich mit einem weiteren Höhepunkt: Unter dem Motto „Auf Achse im Vogtland“ stellte sich Gerd Billen, Staatssekretär des Bundesministeriums der Justiz, gemeinsam mit Vorstand Andreas Eichhorst einer Herausforderung nach der anderen. Um einen Einblick in den Verbraucheralltag der Sachsen im ländlichen Raum zu bekommen, haben die beiden versucht, Geld abzuheben, technische Gerätschaften zu kaufen, einen Kurs in Verbraucherbildung zu finden und letztlich glutenfreie Brötchen zu besorgen. Wie sich die beiden in der Challenge geschlagen haben, kann man sich im Youtube-Kanal der Verbraucherzentrale Sachsen unter [www.youtube.de/VZSachsen](http://www.youtube.de/VZSachsen) anschauen.

*Die Gesprächsthemen gingen Staatsministerin Babara Klopsch und Andreas Eichhorst in ihren Treffen 2016 nicht aus.*

Foto: vzs



*Begleitet von vielen Medienvertretern versuchte Andrea Heyer am 10. März 2016 den Prellbock an die MGN GmbH aus Dresden zu überreichen – Erfolglos, denn keiner der Verantwortlichen war bereit, den Preis entgegenzunehmen.*

Foto: vzs



### Verleihung des Negativpreises „Prellbock“

Am 10. März 2016 hat die Verbraucherzentrale Sachsen zum zweiten Mal den Negativpreis „Prellbock“ verliehen. Am gravierendsten gegen Verbraucherschutzvorschriften verstoßen, hat aus Sicht der Verbraucher und der Jury die MGN GmbH aus Dresden. Die Firma zockt insbesondere ältere Menschen in vielen Teilen von Sachsen durch eine schamlose Kaltakquise am Telefon ab und verstößt damit gegen eine Vielzahl von Verbraucherschutzvorschriften. Dabei ist fraglich, welchen gesundheitlichen Nutzen die angepriesenen Nahrungsergänzungsmittel „Gesund + Fit Vitalkapseln“ haben. Immerhin bestehen die vermeintlichen Wunderpillen unter anderem aus Grünem Tee und Algen. Das Interesse an der Preisverleihung und das darauf folgende Medienecho waren enorm. Von September bis Dezember 2015 konnten geprellte Verbraucher in diesem Zusammenhang ein Unternehmen nominieren. Eine unabhängige Fachjury hat im Anschluss aus den Vorschlägen, die am häufigsten genannt wurden, den Preisträger ermittelt.

Das neue Domizil der Verbraucherzentrale in Plauen wurde mit zahlreichen Politikern der Region feierlich eröffnet.

Foto: vzs



## Neue Räume für kompetente Beratung in Plauen

Noch zentraler erreichbar sind die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale in Plauen seit September 2016. Die feierliche Neueröffnung in der Rädelsstraße 2 unter Anwesenheit des Oberbürgermeisters, zahlreicher Politiker der Region, vieler Partner und Weggefährten nutzte die Leiterin der Beratungsstelle, Claudia Neumerkel, gemeinsam mit Vorstand Andreas Eichhorst, um die Verbraucherzentrale in Plauen mit all ihren Serviceleistungen vorzustellen. Kontakte wurden geknüpft oder aufgefrischt, aufschlussreiche Gespräche geführt und die Verbraucherberatung in den Mittelpunkt gerückt. Am Nachmittag des Eröffnungstages schloss sich ein breites Programm für Verbraucher an. Von Alltagsirrtümern beim Einkauf über Kündigungswellen bei Bausparverträgen bis zu versteckten Zuckerarten in Lebensmitteln wurde einiges geboten.

## Artikelserie Sächsische Zeitung

Die Zusammenarbeit mit der Service-Redaktion Nutzwert, die die Freie Presse und die Sächsische Zeitung bedient, konnte im Januar/Februar auf eine festere Basis gestellt werden. Seitdem findet ein wöchentliches Thema der Verbraucherzentrale immer mittwochs einen festen Platz in der Sächsischen Zeitung und es schließt sich ein Telefonforum an, bei dem Leser ihre Fragen zum Thema stellen dürfen. Auf diese Weise können aktuelle Themen für

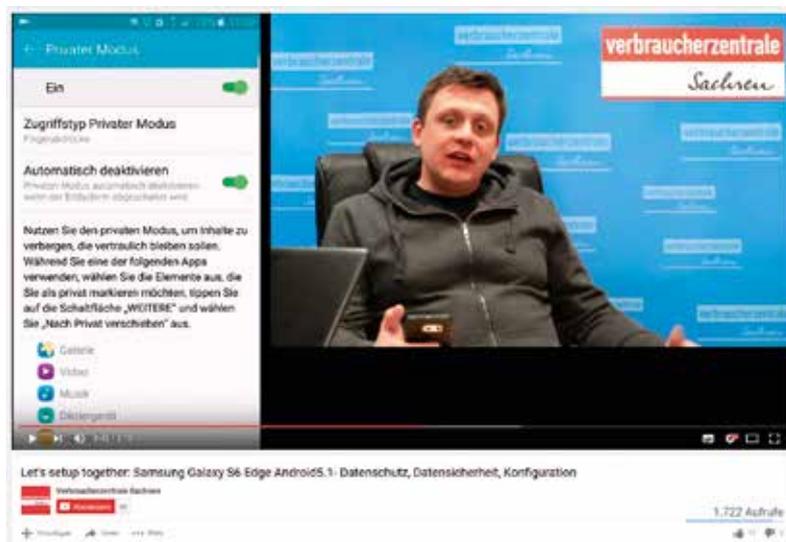
Verbraucher in den regionalen Leitmedien verfügbar gemacht, die Kooperation mit der Sächsischen Zeitung intensiviert und gleichzeitig die Themen aus Presseinformationen noch besser in beiden Printmedien platziert werden.

## Let's setup together!

Mit dem Start der Video-Serie „Let's setup together“ im März 2016 wurde ein Format für den Youtube-Kanal der Verbraucherzentrale Sachsen gefunden, das aktuelle Themen aus der digitalen Welt aufgreift, neue Zielgruppen erschließt und gleichzeitig eine große Reichweite erzielt. Die Videos haben bis zu 2.000 Aufrufe und thematisieren im zweiwöchigen Rhythmus Sicherheit beim Surfen im Netz, auf dem Handy, beim Versenden von E-Mails, der Nutzung von Apps und vielem mehr.

IT-Fachmann Sebastian Deparade erklärt im YouTube-Kanal der Verbraucherzentrale Sachsen beispielsweise welche Einstellungen im Handy, Browser oder bei der E-Mail-Kommunikation wichtig sind.

Foto: vzs



**Weitere Informationen unter**  
[www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de)  
[www.facebook.com/VZSachsen](https://www.facebook.com/VZSachsen)  
[www.youtube.de/VZSachsen](https://www.youtube.de/VZSachsen)

# DANKSTELLE

Ich danke Ihnen für die Unterstützung, Frau Groß!

Gerade in Themen, bei denen man als Privatperson wenig Fachkenntnis besitzt, ist es schön, eine solche Institution wie die Verbraucherzentrale im Rücken zu haben.

Freundliche Grüße

Danke für den Newsletter. Ich freue mich immer darauf. Es gut, wenn man als alter Mensch immer mal an Dinge erinnert wird, die einem passieren können. Befasst man sich öfter damit, reagiert man viel schneller. So habe ich mehrere Telefonanrufe, die mir Strom-/Gasvergleiche aufdrängen wollen gleich abgeschmettert. Man denkt ja im ersten Moment, wenn man mit eigenen Daten konfrontiert wird, dass z.B. ein Anbieter am Telefon ist, den man kennt. Man lässt sich nicht mehr so leicht überrumpeln! Noch schöne Adventstage!

Sehr geehrte Damen und Herren,

ein großes Lob und Dankeschön an alle engagierten Organisatoren und fleißigen Helfer des gestrigen Kindertages. Wir haben viele lachende und glückliche Kinder gesehen und ich denke, die Veranstaltung war ein voller Erfolg.

Also nochmals vielen Dank für Ihren Einsatz!

Hallo Frau Teubner,

wir wollten uns nochmals bei Ihnen bedanken, dass der Vertrag mit debitel jetzt endlich beendet wurde. Wir haben die geforderten Teile gestern zurückgesandt und das Paket ist auch dort angekommen :-)) Also - auch im Namen meiner Eltern - nochmals ein herzliches Danke.

Liebe Grüße

Ein kleines Dankeschön,  
Frau Sibilla. Für Ihre gute Unterstützung.  
Es ist nun alles erledigt.  
Herzlichste Grüße

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sehr geehrte  
Frau Wiesemann,

vielen Dank für die rasche Antwort. Das sich die Mehrwertsteuer derart unterscheidet war mir nicht bewusst. Ihre Antwort war sehr hilfreich. Ich bedanke mich für Ihre Bemühungen.

ich wollte mich auf diesem Weg bei Ihnen für den Prozess gegen Extraenergie (und das Musterschreiben) bedanken. Ich habe heute meine korrigierte Rechnung für 2014/15 bekommen und erhalte in den nächsten Tagen die Gutschrift auf mein Konto. Extraenergie hatte zwar zuerst die Forderung abgelehnt, da das Urteil noch nicht rechtskräftig wäre. Aber nach meiner Antwort darauf (die ich Ihnen im CC mitgeschickt hatte), wurde mir die Änderung der Rechnung zugesagt. Ich würde Ihnen gern von der Rückzahlung eine Spende zukommen lassen. Wohin kann ich da etwas überweisen?

Mit freundlichen Grüßen

Liebe Frau Schöne,

durch Ihre hilfreiche Hand gelang es mir in einer schwierigen Situation den richtigen Weg nach Hause zu finden und deshalb möchte ich Ihnen gern eine Freude bereiten aus Dankbarkeit für Ihre liebevolle und schnelle Hilfsbereitschaft [...]

Hallo lieber Herr Hummel,

ich melde mich mit der erfreulichen Nachricht, dass mein Fall von der Europäischen Reiseversicherung AG bereits geprüft worden ist und ich heute eine komplette Erstattung aller Kosten auf meinem Bankkonto vorgefunden habe. Ich bin mir sicher, dass dank Ihrer tatkräftigen Unterstützung der Vorgang beschleunigt wurde. Deshalb will ich mich noch mal ganz herzlich bei Ihnen bedanken und Ihren tollen Einsatz loben!

Mit allerbesten Grüßen

Sehr geehrte Frau Sibilla,

im Februar 2014 hatten sie unseren Darlehensvertrag geprüft und uns empfohlen gegen die Bank zu klagen, um die Vorfälligkeitsentschädigung zurück zu bekommen. Wir haben die Sache also an unseren Anwalt übergeben. Es zog sich ein wenig, aber im Juli 2015 hat die 1. Instanz am Amtsgericht in Stuttgart für uns entschieden. Das Urteil lautete volle Zurückzahlung der Vorfälligkeitsentschädigung zzgl. 5% Zinsen auf die Summe, seit Einreichung der Klage. Die Gegenseite (LB BW) ist natürlich in Berufung gegangen. Heute hat die Berufung vor dem Landgericht Stuttgart stattgefunden. Es wurde sofort ein Urteil gefällt. Es sind uns wieder 100% der Vorfälligkeitsentschädigung zugesprochen worden, zzgl nun 2,5% Zinsen auf die Summe seit Einreichung der Klage. Ein voller Erfolg. Auf diesem Wege noch einmal vielen Dank für die Unterstützung!

Foto: Fotolia/blobbotronic



## KREDITINSTITUTE ERFOLGREICH IN DIE SCHRANKEN VERWIESEN

2016 gingen bei der Verbraucherzentrale Sachsen immer mehr Beschwerden über die Änderung von Kontomodellen und der Anhebung der Kontoführungskosten sowie die Einführung fragwürdiger Bankentgelte ein. Darauf hat die Verbraucherzentrale Sachsen mit Abmahnungen und Klagen gegenüber Kreditinstituten reagiert – und war erfolgreich.

### Rückzahlung für Verbraucher erwirkt

Den Auftakt machte zu Jahresbeginn die Erzgebirgssparkasse. Sie hatte bereits Ende 2015 angekündigt, die Preise und die Ausstattungsmerkmale der Privatgirokonten ab 01.01.2016 zu ändern – auch für Bestandskunden. So erhöhte sich beispielsweise die bisherige Kontoführungsgebühr von 6,95 Euro pro Monat auf monatliche 8,00 Euro. Die Zustimmung zu dieser Preisänderung sollte als erteilt gelten, wenn der Kontoinhaber nicht innerhalb von zwei Monaten, nach denen die Änderungen angeboten wurden, widerspricht. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen wurde mit dieser Ankündigung der Kontomodelländerung gegen eine Reihe von Verbraucherschützenden Vorschriften verstoßen, weshalb das Institut abgemahnt und – mangels Abgabe einer Unterlassungserklärung – verklagt wurde. Das beim Landgericht Leipzig anhängige Verfahren (Az.: 05 O 870/16) gegen die Sparkasse erledigte sich im August, als die Sparkasse kurz vor der mündlichen Verhandlung die geforderte Unterlassungserklärung doch noch abgab. In letzter Konsequenz führte dies zur Rückzahlung der unberechtigt erhobenen Kontoführungskosten an die Kunden.

### Entgelte rechtswidrig

Auch die CreditPlus Bank AG (Stuttgart) wurde erfolgreich in die Schranken verwiesen. Das Landgericht Stuttgart hatte der Bank bereits im Januar untersagt, bei Verbraucherdarlehen 8,50 Euro pro Jahr für die Zusendung eines jährlichen Kontoauszuges sowie 9,50 Euro für eine Ablösesummenmitteilung zu verlangen (Az.: 11 O 101/15). Sächsische Verbraucher hatten sich bei der Verbraucherzentrale Sachsen darüber beschwert, dass das schwäbische Unternehmen Entgelte für Mitteilungen in Rechnung stellte, die sie gar nicht bewusst angefordert hatten. Weitere Klageanträge auf Rückzahlung der Gelder und Information der Verbraucher hat das Gericht allerdings abgewiesen. Auch wurde eine der Preisgestaltungen als nicht überprüfbar beurteilt. Gegen diesen Teil der Abweisung ging die Verbraucherzentrale Sachsen beim Oberlandesgericht Stuttgart (AZ 2 U 180/15) in Berufung. Die Bank legte ihrerseits Berufung gegen die Verurteilung ein. Das Gericht hat beide Berufungen zurückgewiesen. So ist es inhaltlich bei der erstinstanzlichen Entscheidung geblieben.

### Kosten nun angemessen

Schließlich errang die Verbraucherzentrale Sachsen auch für Kunden der Sparda Bank Berlin einen Sieg. In diesem Fall ging es um Entgelte für Lastschriften. Hat ein Konto zu wenig Guthaben, können Banken und Kreditinstitute Lastschriften ablehnen. Darüber müssen sie die Kunden informieren und dürfen für diesen Service ein Entgelt verlangen. Dieses muss allerdings angemessen und an

den tatsächlichen Kosten ausgerichtet sein. Für einen einzigen automatisierten Brief sechs Euro zu verlangen, überschritt nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen dieses Maß unverhältnismäßig. Nachdem die außergerichtliche Abmahnung erfolglos blieb, wurde auch in diesem Fall Klage erhoben. In der mündlichen Verhandlung vor dem Landgericht Berlin wurde am 03. Mai 2016 dann seitens der Bank eine Unterlassungserklärung abgegeben. Die aktuellen Kosten für den Benachrichtigungsservice der Sparda-Bank betragen nun nur noch 1,94 Euro.

## WIDERRUFSJOKER BEI IMMOBILIARDARLEHEN UND LEBENSVERSICHERUNGEN

Seit Anfang 2014 hat die Verbraucherzentrale Sachsen von mehr als 3.200 Baudarlehenverträgen die Widerrufsbelehrungen geprüft. Das Resultat: In rund 75 Prozent aller Fälle war die Widerrufsbelehrung nach Meinung der Verbraucherschützer fehlerhaft. Oft wurde nicht richtig über den Beginn der Widerrufsfrist oder falsch über die Widerrufsfolgen belehrt. Ebenso war die Information darüber, wer widerrufen kann bzw. an welche Adresse der Widerruf zu richten ist, nicht immer klar und korrekt. Auch wenn die Zahl der Überprüfungen im Jahr 2016 wegen einer Gesetzesänderung zum 21.06.2016 deutlich zurückging, waren es immer noch mehr als 400 Verträge, die begutachtet wurden. Die Nachfrage wird auch 2017 nicht gänzlich ausbleiben. Denn Darlehensverträge mit falscher Belehrung, die in den letzten sechs Jahren vom 11. Juni 2010 bis 21. März 2016 abgeschlossen wurden, können bei falschen Formulierungen seitens der Bank nach wie vor widerrufen werden. Eine so hohe Fehlerquote wie bei den ganz alten Verträgen ist jedoch nicht mehr festzustellen. Nach den Erfahrungen und der Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale Sachsen ist davon auszugehen, dass circa 30 Prozent der Widerrufsbelehrungen nicht in Ordnung sind. Dies bedeutet für die betroffenen Verbraucher in der Regel große finanzielle Vorteile, oft im fünfstelligen Bereich. Ein Widerspruchsrecht gibt es zudem bei Lebensversicherungen, die vor 2008 abgeschlossen wurden. Damit erhalten

Verbraucher oft erheblich mehr Geld zurück als im Falle einer normalen Kündigung – auch rückwirkend. Hat ein Versicherungsunternehmen seine diesbezüglichen Kunden nämlich nicht richtig über das Widerspruchsrecht informiert, hat der Verbraucher ein zeitlich unbefristetes Widerspruchsrecht. Waren die Unterlagen unvollständig, und fehlte vor allem ein deutlicher Hinweis auf die Widerspruchsfrist, verstoßen die Verträge nach Auffassung des Europäischen Gerichtshofs gegen geltendes europäisches Recht. Ein versteckter Hinweis im Kleingedruckten reicht nicht aus. Der Versicherer muss im Rahmen der Rückzahlung der gezahlten Prämien auch die Abschluss- und Verwaltungskosten erstatten und auch Zinsen zahlen. Im Ergebnis ist der Auszahlungsbetrag deshalb oft hunderte oder sogar tausende Euro höher als bei einer regulären Kündigung. Auch zu diesem Thema ließen sich seit Jahresanfang wiederholt Betroffene bei der Verbraucherzentrale Sachsen beraten. Zunächst ging es oft um die Frage, wann sich überhaupt ein Widerspruch lohnt. Auf Grund hoher vertraglicher Garantiezinsen, ist für eine Reihe von Versicherungsnehmern die Fortführung des Vertrages sinnvoll und attraktiv. Wenn jedoch Gründe gegen eine Fortführung sprechen, geht es um die richtige Vorgehensweise bei Nutzung des Widerspruchsrechts, um die Berechnung des zurückzuzahlenden Betrages und um Verjährungsfragen. Rund 10.000 Euro hat einem älteren Ehepaar aus Bautzen eine diesbezügliche Versicherungsberatung bei der Verbraucherzentrale Sachsen gebracht, die nicht bedarfsgerechten Verträgen widersprachen. In dieser Sache hat sich zudem gezeigt, dass es für Verbraucher durchaus sinnvoll sein kann, wenn zum Zweck einer außergerichtlichen Streitschlichtung der Versicherungsombudsmann eingeschaltet wird.

## VERSICHERUNGSPFLICHT GEGEN ELEMENTARSCHÄDEN

Die Ereignisse vom Frühjahr und Sommer 2016 haben eindrucksvoll bestätigt, dass grundsätzlich alle Bevölkerungsgruppen und Siedlungsgebiete durch Starkregenereignisse getroffen werden können und große Schäden beim Einzelnen hinterlassen wie auch für die Gesellschaft bedeuten können. Schäden durch Naturereignisse,



insbesondere durch Starkregen, werden unabhängig von verbesserten Wettervorhersagen in den nächsten Jahrzehnten zunehmen und damit ansteigende volkswirtschaftliche Relevanz haben. Deshalb hat sich die Verbraucherzentrale Sachsen – wie in den vergangenen 12 Jahren – auch 2016 für die gesetzliche Verankerung einer Versicherungspflicht gegen Elementarschäden eingesetzt. Dabei wird eine solche gesetzliche Regelung im Kontext mit anderen Hochwasserschutzmaßnahmen, wie dem technischen Schutz und dem Umweltschutz, gesehen.

## Auf politische Agenda geholt

Im Juni und im September des vergangenen Jahres wendete sich die Verbraucherzentrale Sachsen an die sächsische Staatsregierung und konnte am 29.11.2016 ein Fachgespräch in der sächsischen Staatskanzlei führen. In diesem wurde ausführlich über die Aktivitäten der Ministerpräsidentenkonferenz und den aktuellen Vorstoß der sächsischen und baden-württembergischen Staatskanzlei vom Oktober 2016 informiert. Im Rahmen von Gesprächen zu einem parlamentarischen Abend am 8. November mit Ministerpräsident Tillich sagte dieser seine Teilnahme an einer Veranstaltung zum Thema „Versicherung gegen Elementarschäden“ zu. Diese Veranstaltung ist auf den 07. April 2017 terminiert und hat das Ziel, in der politischen Landschaft in Sachsen und im Bund weitere Fürstreiter für eine Versicherungspflicht zu gewinnen. Im Vorfeld dieser Veranstaltung wird die Verbraucherzentrale Sachsen im Frühjahr 2017 eine repräsentative Bürgerbefragung zum Thema Versicherungspflicht durchführen, die noch Ende 2016 geplant und vorbereitet wurde. Darüber hinaus wurde das Thema dem Sächsischen Ministerium für Soziales und Verbrau-

erschutz für die Agenda der Verbraucherschutzministerkonferenz schriftlich vorgeschlagen und in Gesprächen mit Staatsministerin Barbara Klepsch vorangetrieben. Im September beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen aktiv an der Podiumsdiskussion auf der Naturgefahrenkonferenz des Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) und im November war die Verbraucherzentrale Sachsen gefragter Akteur und Teilnehmer der Tagung der evangelischen Akademie Loccum, die unter dem Thema „Vor uns die Sintflut? Hochwasserschutz in Deutschland“ stand. Etwa zur gleichen Zeit wurde in den vom NOMOS Verlag veröffentlichten versicherungswissenschaftlichen Studien 48 ein Beitrag von Andrea Heyer unter dem Thema „Versicherung von Elementarschäden – Rückblick und Realität“ veröffentlicht.

## Wissenschaftlich unterfüttert

Unter der Führung des Helmholtz-Zentrums für Umweltforschung UfZ (Leipzig) und zusammen mit dem Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW) wurde im Dezember zusammen mit der Verbraucherzentrale Sachsen ein gemeinsames wissenschaftliches Projekt zu der Frage des Versicherungsschutzes gegen Elementarschäden beim Bundesministerium für Bildung und Forschung beantragt. Die geplante Dauer des Projekts beträgt drei Jahre. Das Forschungsvorhaben verfolgt das Ziel, die begünstigen Faktoren und Barrieren für eine Steigerung der Eigenvorsorge der Haushalte zu untersuchen, mögliche Interventionspunkte im Kommunikations- und Entscheidungsnetzwerk der Hauseigentümer zu analysieren und auf dieser Grundlage optimierte Politikstrategien für die diesbezügliche Anpassung an Klimawandel in Deutschland, Österreich und der Schweiz zu entwickeln.

*Auch 2016 führten gerade im Sommer zahlreiche Starkregenereignisse zu Schäden an Wohngebäuden – beispielsweise in Bad Schandau und Simbach.  
Foto: Fotolia/guruXOX*





# Eine Portion Regionales



Ein Publikum mit besonderem Interesse für das Thema Nachhaltigkeit wurde bei der **Leipziger Ökofete** mit Informationen rund um ethisch, ökologische Finanzprodukte, Energiesparen oder Nachhaltigkeit in der Ernährung informiert und beraten.

Zum Markt der Möglichkeiten präsentierte sich die Verbraucherzentrale **Hoyerswerda** in der Lausitzhalle am 27.02.2016 zum Thema „Vereine der Stadt stellen sich vor“.



Gemeinsame Sache machten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale in Bautzen und Hoyerswerda zum Familienfest des Landkreises **Bautzen** am 19.06.2016.



Fest im Vortragsprogramm der Verbraucherzentrale **Zwickau** verankert: Das Angebot rund um Heizkosten und mögliche Einsparpotenziale



Anlässlich des europaweit begangenen Safer Internet Day 2016 lud das Sächsische Innenministerium zu einer Live-Hacking-Vorführung ins Großkino auf der Prager Straße in **Dresden**. Die Verbraucherzentrale Sachsen war bei der ausgebuchten Veranstaltung als Aussteller dabei.



Zum Tag der Sachsen wurden in **Limbach-Oberfrohna** 2016 rund 300.000 Besucher verzeichnet. Am Stand der Verbraucherzentrale Sachsen wurden Interessierte von einem breit aufgestellten Team beraten und informiert.

Während der feierlichen Neueröffnung der Verbraucherzentrale in **Plauen** Mitte September erläuterte Beratungsleiterin Claudia Neumerkel das facettenreiche Angebot für die Region.



Trotz Baustelle war der **Auerbacher Familientag** auch 2016 ein Erfolg. Die Resonanz auf die Angebote der Verbraucherzentrale war enorm.



Auf Ihrer Verbraucherschutztour machte die verbraucherpolitische Sprecherin von DIE LINKE, Janina Pfau (Mitte) im Sommer 2016 Halt bei Simone Woldt in der Beratungsstelle **Aue** und informierte sich gemeinsam mit dem Vorsitzenden von DIE LINKE im Erzgebirgskreis, Klaus Tischendorf, besonders über die Ärgernisse der Menschen aus der Region.

Foto: Fotolia/Pixel



## AB-IN-DIE-INSOLVENZ – DER ABSTURZ VON UNISTER

Beschwerden über Reiseportale der Leipziger Unister-Gruppe, wie ab-in-den-urlaub.de und fluege.de, waren in den letzten Jahren Dauerbrenner bei der Verbraucherzentrale Sachsen. Dies führte zu einer Reihe von gerichtlichen Auseinandersetzungen, bei denen sich die Verbraucherschützer in den meisten Fällen durchsetzten. Ungewöhnlich schien, dass die Unternehmensgruppe Rechnungen für verlorene Gerichtsverfahren nicht zahlte. Erst die Einschaltung eines Gerichtsvollziehers zur Pfändung führte schließlich zur Zahlung.

### Im Sommer 2016 der Paukenschlag

Unternehmenschef Thomas Wagner stürzte mit einem Privatflugzeug und einer größeren Menge Bargeld in Slowenien ab. Er und seine drei Begleiter kamen von einem geplatzten Kreditgeschäft in Venedig, bei dem sie um einen Millionenbetrag betrogen worden waren. Im Rückblick scheint es wie eine Ironie des Schicksals: Diejenigen, denen immer die Abzocke

von Verbrauchern vorgeworfen wurde, wurden selbst abgezockt. Alle Flugzeuginsassen verstarben noch am Unfallort. Durch das tragische Unglück kamen zahlreiche Details der finanziellen Machenschaften ans Tageslicht, welche nicht nur die Medien lange Zeit in Atem hielten, sondern die Kunden der Portale stark verunsicherte.

Die Versammlung der verbliebenen Unister-Gesellschafter stellte innerhalb weniger Tage Insolvenzantrag für die meisten der Konzerngesellschaften. Die sich fast stündlich verändernde Nachrichtenlage führte bei der Verbraucherzentrale Sachsen zu einem Ansturm an Interviewanfragen. Allein im Zeitraum von 14.07.2016 bis 31.07.2016 beantworteten die Rechtsexperten der Verbraucherzentrale 60 Interviewanfragen lokaler, regionaler und bundesweiter Medien zur Gültigkeit bestehender Verträge, Durchführung gebuchter Reisen oder der Gültigkeit von Gutscheinen.

## Atemberaubende Schulden

Der Bericht des Insolvenzverwalters bezifferte die Schulden schließlich vorläufig auch 163 Millionen Euro. Damit schwanden auch die Hoffnungen vieler Verbraucher, Geld für ihre vor der Insolvenz eingelösten Reisegutscheine zu sehen. Der Bericht des Insolvenzverwalters stellte für 100 Euro Forderung die Auszahlung von 25 Cent in Aussicht. Bereits während der Insolvenz mussten Unister-Kunden in ihrem Urlaubshotel die Rechnung nochmals bezahlen. Diese Fälle wurden aber, auch nach Intervention der Verbraucherzentrale Sachsen, zügig geklärt. Trotz der teilweise chaotischen Zustände während der Insolvenz kam es dank der Insolvenzabsicherung für die gebuchten Pauschalreisen insgesamt zu verhältnismäßig wenigen Schadensfällen bei Verbrauchern.

Wie der Krimi des einstigen Leipziger Vorzeige-Startup ausgeht, bleibt vorerst ungewiss. Ein vom Insolvenzverwalter beabsichtigter schneller Verkauf scheiterte, bis auf die Veräußerung des kleineren Portals kurz-mal-weg.de. Zumindest scheinen die Geschäfte sich nach der Insolvenz wieder zu konso-

lidieren. Der Insolvenzverwalter vermeldete wieder schwarze Zahlen. Eins hat die Insolvenz aber bereits bewirkt: Die Verbraucherbeschwerden über Unister haben bei der Verbraucherzentrale Sachsen sehr stark abgenommen.

## WENN'S UM DATENSCHUTZ GEHT, SPARKASSE?

„Die Sparkassen-Bonuswelt: Mit dem Wechsel in Ihr neues Kontomodell nehmen Sie automatisch an unserem Cashback-Programm teil. Das heißt, Sie bezahlen mit Ihrer SparkassenCard oder online bei unseren Partnern und erhalten kinderleicht attraktive Rabatte. [...] Ihre Zustimmung zu allen angebotenen Änderungen sowie zur Teilnahme an der Sparkassen-Bonuswelt gilt als erteilt, wenn Sie diesen nicht bis zum 31.03.2016 widersprechen.“

Foto: Fotolia/Alex



Diese verlockende Nachricht teilte die Sparkasse Leipzig ihren Privatkunden in einem Rundschreiben im Januar 2016 mit. Doch was hier mit attraktiven Rabatten beworben wird, ist vor allem ein intensiver Datenaustausch zwischen dem kontoführenden Unternehmen, dem IT-Dienstleister und den am Programm teilnehmenden Partnerunternehmen. Sie alle erfassen viele sensible Daten der Kunden. Beispielsweise können so Informationen über den Gesundheitszustand des Kunden ermittelt werden, wenn er Produkte bei einer teilnehmenden Versandapotheke kauft.

Für die Verbraucherzentrale Sachsen kommt das Vorgehen einer Zwangsregistrierung gleich, denn es liegt keine ausdrückliche Einwilligung der Verbraucher für die Datennutzung vor. Jede Verarbeitung der personenbezogenen Daten verletzt danach Datenschutzrecht. Dies ist aus Sicht der Verbraucherschützer ein ungeheurerlicher Vorgang. Schließlich handelt es sich bei der Sparkasse Leipzig um ein Kreditinstitut der öffentlichen Hand. Das Unternehmen verfügt nach eigenen Angaben über etwa 600.000 Kunden in der Region.

Die Verbraucherzentrale Sachsen hat die Sparkasse Leipzig zunächst außergerichtlich aufgefordert, ohne ausdrückliche Einwilligung der Kunden keine Registrierung für die Sparkassen-Bonuswelt vorzunehmen. Dieser Aufforderung ist sie nicht nachgekommen, sodass Klage beim Landgericht Leipzig erhoben wurde. In dem Verfahren wird voraussichtlich auch der Sächsische Datenschutzbeauftragte angehört. Das Verfahren ist das erste Verfahren einer Verbraucherzentrale in Deutschland wegen einer Datenschutzrechtsverletzung. Durch eine Gesetzesänderung besteht diese Möglichkeit erst seit April 2016. Neben den Datenschutzbeauftragten können nun auch Verbraucherverbände für die Einhaltung von Datenschutzrecht sorgen.

### Nicht allein auf weiter Flur

Alleine ist die Sparkasse Leipzig mit der automatischen Registrierung für ein Bonus-Programm aber nicht. Die Ostsächsische Sparkasse Dresden führte ab Juli auf ähnliche Weise die „Sparkassen-Einkaufswelt“ ein. Mit dem Musterverfahren beim Landgericht Leipzig könnte die Rechtmäßigkeit dieses Verhaltens auch für ähnliche Sachverhalte geklärt werden.

Auch in anderen Fällen gibt es bei Anbietern zunehmende Tendenzen, den Verbrauchern klammheimlich Verträge unterzuschieben. Dabei geht es nicht nur um Datenschutz, sondern auch um die Bestellung von Waren oder Dienstleistungen. Diese Praxis widerspricht aber dem Grundsatz im deutschen Recht, dass für einen Vertrag eine ausdrückliche Erklärung von beiden Seiten erforderlich ist. Schweigen reicht nicht.

Grafik: Fotolia/hvostik16



# ERFOLGREICH VOR GERICHT



## ••••• Das Ende der Internet-Abofalle der B2B Technologies Chemnitz

Gegen dieses äußerst verbraucherunfreundlich agierende Unternehmen errang die Verbraucherzentrale Sachsen im Januar 2016 vor dem Oberlandesgericht Dresden einen Sieg. Das Unternehmen hatte im Internet mit extremen Niedrigpreisen und Rabatten für Waren geworben, die es tatsächlich nicht gewährte. Damit wurden Verbraucher in versteckte Abo-Verträge gelockt. Alle problematischen Geschäftspraktiken wurden unterbunden und das Unternehmen zur Herausgabe der Unrechtsgewinne verurteilt.

## ••••• Verbot irreführender Preiswerbung für die PrimaCom

Das Oberlandesgericht Dresden untersagte im Januar 2016 aufgrund einer Klage der Verbraucherzentrale Sachsen dem Anbieter Primacom aus Leipzig die Verwendung einer Reihe von irreführenden Preiswerbungen im Internet und in Werbeprospekten. Das Unternehmen hatte zwingend anfallende Preisbestandteile in Fußnoten versteckt und falsch für angebliche Gratisleistungen geworben.

## ••••• Urteil gegen die Firma MGN GmbH

Im März 2016 verliehen die Sächsischen Verbraucherschützer den Negativpreis „Prellbock“ an die Dresdner Firma MGN GmbH. Die unabhängige Jury empfand die Abzocke von älteren Menschen mit Abos für zweifelhafte Nahrungsergänzungsmittel als besonders verwerflich. Als „Preis“ reichte die Verbraucherzentrale Sachsen eine Klage gegen die unzulässige Gesundheitswerbung für die verkauften Produkte ein. Das Landgericht Leipzig sah die Sache genauso und verurteilte das Dresdner Unternehmen.

## ••••• Gewährleistungsausschluss von Multipolster untersagt

Dem Unternehmen Multipolster aus Burgstädt bei Chemnitz wurde durch das Oberlandesgericht Dresden im Juni 2016 auf eine Klage der Verbraucherzentrale Sachsen hin untersagt, Ansprüche von Verbrauchern in seinen AGB auszuschließen. Wenn offensichtliche Mängel innerhalb von 14 Tagen nicht angezeigt wurden, sollten sämtliche Gewährleistungsansprüche entfallen. Das Gesetz sieht das aber erst nach einem Zeitraum von zwei Jahren vor.

## ••••• Unzulässige Kontoumstellung der Erzgebirgssparkasse verhindert

Die Erzgebirgssparkasse hatte zum Jahreswechsel 2015/2016 Kontomodelle und -preise umgestellt. Die betroffenen Verbraucher wurden darüber aber nicht vorschriftsgemäß informiert und auch die Widerspruchsfrist war zu kurz. Nach einer Klage der Verbraucherzentrale Sachsen gab das Finanzinstitut im August 2016 eine Unterlassungserklärung ab. Die Umstellung hatte es zuvor schon in korrekter Weise nachgeholt.

## ••••• Verbot unzulässiger Kündigungsgebühr bei No. 1 Fitness Leipzig

Verbrauchern werden bei der Kündigung durch Anbieter gern Steine in den Weg gelegt. Besonders kreativ war dabei die K+L Fitness GmbH & Co. KG aus Büdingen, die das Fitnessstudio No. 1 Fitness in Leipzig betreibt. Sie wollte für eine ordentliche Kündigung 10 Euro und für eine außerordentliche Kündigung 20 Euro kassieren. Die Verbraucherzentrale Sachsen mahnte dies wegen der Verletzung von Verbraucherschutzgesetzen ab. Das Unternehmen gab eine Unterlassungserklärung ab und stellte die Praxis ein.



## UNISTER-HOTELPORTAL ERFOLGREICH VERURTEILT

In einem von der Verbraucherzentrale Sachsen ange-strengten Unterlassungsverfahren hat das Oberlan-desgericht Dresden in zweiter Instanz die Preisbildung des Hotelbuchungsportals [www.hotelreservierung.de](http://www.hotelreservierung.de) erfolgreich untersagt.

Das von einer Tochter des Leipziger Internetgiganten Unister betriebene Portal hatte Hotelzimmerpreise für Reisende mit Kindern auf eine ganz spezielle Weise berechnet: Buchten beispielweise „2 Erwachsene und ein 2-jähriges Kind, so wurde in der Ergebnisliste zunächst ein bestimmter Pro-Personen-Preis für ein Doppelzimmer angezeigt. Der Durchschnittsnutzer darf davon ausgehen, dass der Reisepreis dem Zweifachen des Pro-Personen-Preises entspricht. Der im letzten Buchungsschritt angezeigte Endpreis für ein Doppelzimmer allerdings entsprach dann dem Dreifachen des Pro-Personen-Preises, obwohl das

mitreisende Kind laut den Hotel-AGB kostenlos über-nachtet und im Doppelzimmer auch kein eigenes Bett bekommt. Diese Art der Preisbildung erachteten die Richter für intransparent und daher unzulässig. Das Portal hat darauf seine Preisdarstellung und -berechnung für diese Fälle geändert.

## SCHNELLES INTERNET – NUR HÄPPCHENWEISE

Wegen unlauterer Werbung für ihr Internetangebot via Funk „LTE Zuhause“ hatte die Verbraucherzentra-le Sachsen die Vodafone GmbH mit Sitz in Düsseldorf im Dezember 2013 abgemahnt. Schnelles Internet versprechen die Vodafone-Tarife LTE Zuhause S, M bzw. L. Allerdings nur häppchenweise, denn nach dem Verbrauch eines jeweiligen von der Tarifklasse abhängigen Volumens schlägt die Drossel zu und der Anschluss wird auf eine Geschwindigkeit von 384 kbit/s zurückgesetzt. Kann oder will der Nutzer mit diesem Schneckentempo nicht leben, bleibt ihm nur, zusätzlich zum monatlichen Vertragsentgelt weitere

*So sieht sie in der Fantasie vieler Verbraucher aus: Die schöne, schnelle Online-Welt.*

*Foto: Fotolia/zdkombinat*



Teile vom schnellen Internet für teures Geld hinzubuchen. Aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen verschleierte Vodafone in der Präsentation seiner LTE-Zuhause-Tarife diese Drosselung so, dass Verbraucher vielmehr im Sinne einer Flatrate von einer unbegrenzten Internetnutzung zu der versprochenen Geschwindigkeit ausgehen dürfen.

### Hoffnungen enttäuscht

Mit Urteil vom 12. April 2016 wies das Oberlandesgericht Düsseldorf in zweiter Instanz die Klage der Verbraucherzentrale Sachsen ab. Das Urteil ist rechtskräftig. Viele enttäuschte Nutzer meldeten sich daraufhin bei der Verbraucherzentrale Sachsen, weil sie all ihre Hoffnung auf eine bessere Internetversorgung in dieses Verfahren gelegt hatten. Die Betroffenen sind überwiegend Bewohner nicht mit schnellem Internet versorgter Gebiete in und außerhalb Sachsens.

## SAFER INTERNET DAY

Anlässlich des europaweit begangenen Safer Internet Day 2016 setzte die Verbraucherzentrale in Dresden eine neuartige Veranstaltung um. Das Sächsische Innenministerium hatte die Dresdner zu einer „Live-Hacking-Vorführung“ ins Großkino auf der Prager Straße eingeladen. Die Verbraucherzentrale Sachsen war bei der ausgebuchten Veranstaltung als Aussteller dabei. Die Zuschauer konnten live miterleben, wie leicht es Hackern gelingen kann, sich der Daten eines Internetnutzers habhaft zu machen und welche Möglichkeiten des Missbrauchs offenstehen. Ein Anstoß für viele, sich näher mit dem Selbstschutz, also damit zu befassen, wie sie – technisch ebenso wie über ihr Surfverhalten – Herr über ihre Daten bleiben.

In Leipzig war an diesem Tag der Chaos Computer Club zu Gast. Motto des Abends war auch hier der Selbstschutz. Der Referent erläuterte zunächst in prägnanten Beispielen die Macht derjenigen, die sich heimlich Zugriff zu Userdaten verschaffen. Den Besuchern wurde im Anschluss anschaulich erklärt, welche Daten des Nutzers insbesondere beim Surfen mit dem Smartphone sowie durch Apps preisgege-

Foto: Landeszentrale für Medien und Kommunikation



ben werden. Mit diesem Wissen ausgerüstet, ging es dann um die entscheidende Frage, wie man die ungewollte Datenweitergabe verhindern oder zumindest verringern kann. Ausführliche Erläuterungen gab es etwa zu möglichen Einstellungen am Browser, in den Apps sowie – für Fortgeschrittene – zu alternativen Betriebssystemen. Die Teilnehmer der Veranstaltung waren aufgerufen, ihre Geräte mitzubringen, um einige Einstellungen direkt nachvollziehen zu können.

## SPAM-MAILS IMMER PERFIDER

Die Zahl Verbraucherbeschwerden zu erhaltenen Spam-Mails hat dieses Jahr einen neuen Höhepunkt erreicht. Damit einher geht eine zunehmende Arglistigkeit der Absender. Nicht nur dass Verbraucher nunmehr in den betrügerischen Nachrichten persönlich namentlich angesprochen werden, was den Anschein der Seriosität bereits deutlich erhöht. Erstmals enthalten Nachrichten nun auch den vollständigen Namen, die korrekte Adresse sowie Telefonnummer der Empfänger. Unzählige verunsicherte Verbraucher erkundigten sich bei der Verbraucherzentrale, was sie von diesen Nachrichten halten sollen.

Foto: Fotolia/momius



Eine neue Qualität erhielten Spam-Mails außerdem insofern, als die angezeigte Absender-Mailadresse denen von seriösen Anbietern entsprachen, dessen Identität in der Mail missbraucht wurde. Dahinter steckt, dass sich die angezeigte Mail-Adresse – ähnlich wie die Rufnummernanzeige am Telefon – manipulieren lässt. Die wahre Absender-Mailadresse können nur IT-Experten herausfinden. Über diese neuen Entwicklungen klärte die Verbraucherzentrale Sachsen mit kontinuierlicher Medienarbeit, Veranstaltungen und Informationsmaterial auf.

## AG DIGITALE MEDIEN

In der Mitte des Jahres 2015 riefen der Landespräventionsrat Sachsen sowie der Sächsische Datenschutzbeauftragte die AG Digitale Medien ins Leben. Mitglieder waren Vertreter sämtlicher Organisationen und Verbände Sachsens, die sich mit digitalen Themen im Allgemeinen und Medienkompetenz im Besonderen beschäftigen. Erklärtes Ziel der AG war es, der Sächsischen Regierung in einem Bericht sowohl die aktuelle Situation zur Medienbildung in Sachsen aufzuzeigen, sowie daraus abgeleitet Handlungsempfehlungen für die Zukunft zu geben.

In insgesamt fünf Sitzungen haben die Mitglieder der AG teilweise gemeinsam mit externen Fachleuten, das Thema Digitale Bildung in allen seinen Facetten beleuchtet, eine Bestandsaufnahme hinsichtlich bestehender Angebote, Bildungsträger etc. vorgenommen sowie Bedarfe für die Zukunft herausgearbeitet. Dabei wurde deutlich, dass digitale Bildung in Sachsen für alle Zielgruppen derzeit sehr zersplittert stattfindet, es keine Strategie des Freistaates gibt und eine zentrale Anlaufstelle für dieses zunehmend an Bedeutung gewinnende Feld fehlt.

Der Abschlussbericht der AG wurde der Sächsischen Regierung voraussichtlich am 25. Oktober 2016 übergeben werden.

Grafik: Image licensed by Ingram Image



# Aus Politik und Verbänden



Den ersten Antrittsbesuch beim neuen Vorstand Andreas Eichhorst machte Barbara Klepsch, Verbraucherschutzministerin des Freistaates nur wenige Wochen nach dessen Start in der Verbraucherzentrale Sachsen. Besonderen Stellenwert nahm dabei Verbraucherbildung für Jung und Alt ein.



Großes Medieninteresse löste der Arbeitskreis für Soziales, Verbraucherschutz, Gleichstellung und Integration Anfang August in Auerbach aus. Einhelliger Tenor unter Politikern und Bürgern der Gesprächsrunde: Unabhängige Verbraucherberatung vor Ort und im Netz ist durch nichts zu ersetzen.



Mit Bürgern auf Augenhöhe diskutierten Silvia Neubert, Beratungsstellenleiterin und Andreas Eichhorst gemeinsam mit Landtagspräsident, Dr. Matthias Röbler, Geert Mackenroth, MdL und Sächsischer Ausländerbeauftragter, Sebastian Fischer, verbraucherpolitischer Sprecher der CDU, und MdL Daniela Kuge sowie Arndt Steinbach, Landrat (v. l. n. r.) von Meißen Mitte September in der Verbraucherzentrale in Meißen.



Ihr Besuch an der Questenbergsschule in Meissen hat bei der CDU-Abgeordneten des Landtages, Daniela Kuge (m.), bleibende Eindrücke hinterlassen. Sie durfte Mitte November 2016 zusammen mit den Schülern einer dritten Klasse ihre fünf Sinne auf Reise schicken und Lebensmittel auf ganz neue Weise kennenlernen.



Sabine Friedel, Sprecherin für Bildungspolitik der sächsischen SPD-Fraktion, informierte sich Ende November gemeinsam mit Robert Hoyer, dem Leiter der Verbraucherzentrale in Dresden, über die unterschiedlichen Bildungsangebote für Schüler, Senioren und andere Zielgruppen.



Großes Interesse für die alltäglichen Sorgen der Verbraucher zeigte Dirk Panter (l), Vorsitzender der SPD-Fraktion im Sächsischen Landtag, bei seinem Rundgang durch das Beratungszentrum Leipzig. Egal ob Bankentgelte, der Umgang mit Schulden, Abfallen im Netz, Abzocke übers Handy oder Verbraucherbildung im Bereich Lebensmittel und Ernährung.



Dass Verbraucherschutz für alle da ist, konnte Janina Pfau, verbraucherpolitische Sprecherin der LINKEN im Sächsischen Landtag, Anfang November in einer Gesprächsrunde mit dem Mosaik Leipzig e.V. erfahren. Dort wurde ein gemeinsames Projekt zur unabhängigen Energieberatung für Geflüchtete vorgestellt.



Nach der absolvierten Chef-Challenge widmeten sich Gerd Billen (r.), Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, und Andreas Eichhorst gemeinsam mit Beratungsstellenleiterin Heike Teubner den Forderungen rund um Verbraucherschutz im ländlichen Raum.

## CARE-ENERGY – PROBLEME GARANTIERT

Die Hamburger Unternehmensgruppe Care-Energy hat in diesem Jahr im Energiesektor für ein besonderes Maß an Aufregung bei ihren Kunden gesorgt. Die größten Turbulenzen gab es in der ersten Jahreshälfte rund um die Abrechnungen. Verbraucher fragten vielfach bei den Experten der Verbraucherzentrale Sachsen nach, weil sie die Rechnungen nicht nachvollziehen konnten und darin ihre geleisteten Abschläge nicht wiederfanden. Bereits im Mai 2016 verzeichnete die Verbraucherzentrale Sachsen fast 100 Beratungen zu diesem Anbieter.

Die Serie der Probleme setzte sich im Juni fort, nachdem Care-Energy seinen Kunden in Sachsen durchweg die Verträge kündigte und zugleich weitere Zahlungen einforderte, ohne die gesetzlich vorgeschriebene Schlussrechnung vorzulegen. Die Verbraucherzentrale Sachsen informierte die Betroffenen, dass sie aufgrund der Kündigung keine Unterbrechung der Stromversorgung fürchten müssen,

sondern kraft gesetzlicher Regelung lückenlos in die Grund- bzw. Ersatzversorgung beim örtlichen Stadtwerk fallen. Viele Betroffene empfanden das abrupte Ende der Vertragsbeziehung sogar als Glücksfall. Denn die vorausgegangenen Streitigkeiten waren für sie zeitraubend und zermürend.

Schließlich konnte der zur Unternehmensgruppe gehörende Energieversorger Care-Energy AG aus München seit 29.06.2016 keinen Strom mehr an Haushalte in den Postleitzahlgebieten 0 und 1 liefern. Hintergrund war eine Kündigung des Übertragungsnetzbetreibers 50 Hertz. Die AG beliefert im Auftrag der Care-Energy Management GmbH aus Hamburg deren Kunden mit Strom. Auch hier informierte die Verbraucherzentrale Sachsen die betroffenen Verbraucher, dass sie nun in der Grund- bzw. Ersatzversorgung von ihrem örtlichen Stadtwerk mit Strom beliefert werden.

*Für Verbraucher 2016 oft nur schwer zu verstehen: verwirrende Abrechnungsmethoden, undurchschaubare Konzernstrukturen, Gründe für nicht gezahlte Boni und Guthaben – aber auch Einschüchterungsversuche.  
Foto: Fotolia/Photographie.eu*



## Selbstreflexion und Korrektur – Fehlanzeige

Auf zwei dieser bis dahin drei Presseinformationen folgten Abmahnungen von Care-Energy, mit denen der Anbieter darin geäußerte Tatsachenbehauptungen der Verbraucherzentrale Sachsen rechtlich angriff. Auch andere Verbraucherzentralen erhielten solche Abmahnungen für ihre Presseäußerungen. Darüber hinaus hagelte es Abmahnungen auch bei Journalisten bzw. Fernseh- und Printmedien sowie Care-Energy-Kunden, die beispielsweise in sozialen Netzwerken ihrem Ärger Luft machten. Dies gab der Verbraucherzentrale Sachsen den Anlass, hierauf in einer eigenen Presseinformation mit dem Titel „Wie Care-Energy mit Kritikern umspringt“ aufmerksam zu machen. Einige weitere Verbraucherzentralen haben eine inhaltsähnliche Presseinformation veröffentlicht.

Im Oktober schließlich versandte die Verbraucherzentrale Sachsen ihrerseits eine Abmahnung an den Anbieter. Gegenstand waren die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Care-Energy, die für Neuverträge eine Laufzeit von 36 Monaten vorsahen, was aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen mit dem Gesetz, das eine Maximallaufzeit von 2 Jahren für Verbraucherverträge vorsieht, nicht vereinbar ist. Das Unternehmen gab keine Unterlassungserklärung ab, so dass die Verbraucherzentrale Sachsen am 24.11.2016 Klage einreichte.

## EXTRA ENERGIE: VERSTECKSPIEL BEENDET

Die Verbraucherzentrale Sachsen hat bereits im Frühjahr 2014 den Energieanbieter Extra Energie aus Düsseldorf wegen intransparenter Preiserhöhungs-Mails abgemahnt. In einem mehrere Seiten langen Fließtext mit der allgemeinen Überschrift „Energiamarktentwicklungen und -preisanpassungen“ war in der Mitte des Textes ein kleiner Passus versteckt, der eine Preiserhöhung im konkreten Vertrag mitteilte. Gegen das nach anderthalb Jahren für die Verbraucherzentrale Sachsen erfolgreiche erstinstanzliche Urteil vor dem Düsseldorfer

Landgericht hatte Extra Energie Berufung eingelegt. Die Richter des Oberlandesgerichtes stellten sich nun auch auf die Seite der Verbraucher und erklärten die Preiserhöhung mit Urteil vom 20.10.2016 für unwirksam. Dem Anbieter bleibt nun nur noch der Weg, Nichtzulassungsbeschwerde vor dem Bundesgerichtshof einzulegen. Das Urteil dürfte zu massenhaften Rückzahlungsansprüchen aktueller sowie ehemaliger Extra Energie-Kunden führen. Dies lässt sich zum einen aus der Masse der vorliegenden Verbraucherbeschwerden ableiten. Zum anderen wurden seit Ende 2013 bis heute mehrere Preiserhöhungen mit exakt demselben Wortlaut vorgenommen.

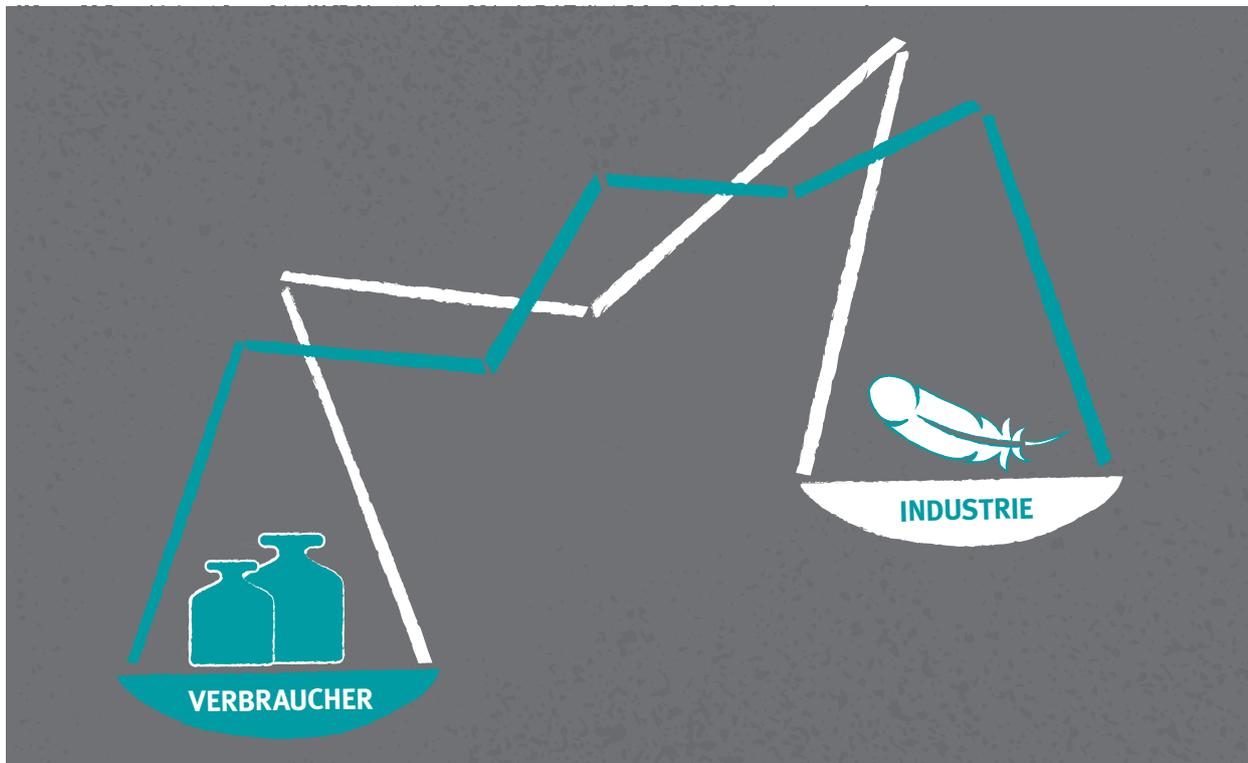
## DIE LASTEN DER ENERGIEWENDE

Mit der Reform des Erneuerbare-Energien-Gesetzes (EEG), der Änderung der Anreizregulierungsverordnung (ARegV), dem Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende sowie dem Strommarktgesetz beschloss der Bund im Juli 2016 ein Gesetzespaket im Rahmen der Energiewende, das eine milliardenschwere Erleichterung für Netzbetreiber und energieintensive Unternehmen mit sich bringt. Für Privatpersonen bedeutet das allerdings genau das Gegenteil.

Die EEG-Umlage steigt mit dem geänderten Gesetz weiter an und belastet somit die Stromrechnung des privaten Verbrauchers zusätzlich. Den Netzbetreibern wird auch in der geänderten Anreizregulierungsverordnung weiterhin ein garantierter finanzieller Ausgleich für den enormen Investitionsbedarf in den Übertragungs- und Verteilnetzausbau zugesichert. Der private Stromverbraucher bekommt diesen Ausgleich leider nicht. Der notwendige weitere Ausbau der Netzinfrastruktur wird vielmehr den Anteil der Netzentgelte in den privaten Stromrechnungen von jetzt schon ca. 25 Prozent in Sachsen weiter anwachsen lassen.

Eine deutliche Erhöhung der Netzentgelte im Übertragungsnetzbereich der östlichen Bundesländer um gleich 45 Prozent folgte bereits im Oktober

Grafik: Fotolia/hurca.com



2016. Es ist erkennbar, dass die Netzentgelte der neue Preistreiber bei den Strompreisen sind und auf die Verbraucherzentrale viel Aufklärungsarbeit zukommt.

### Intelligente Stromzähler: Zusätzliche Kosten?

Auch mit dem neuen Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende werden ab 2017 durch die Einführung von Smart-Meter-Stromzählern neue Kosten auf die privaten Verbraucher zukommen, denen keine adäquaten Einsparmöglichkeiten durch die neue Technik gegenüber stehen. Sei es bei der Einbindung erneuerbarer Energien, dem dafür erforderlichen Netzausbau inklusive Netzmanagement oder der Digitalisierung: Die Lasten der Energiewende als Gemeinschaftsprojekt müssen gerecht auf alle Schultern verteilt werden, so die Forderung der Verbraucherzentrale Sachsen. Diese Forderung wird nicht nur öffentlichkeitswirksam, sondern auch durch Mitwirkung im Energiebeirat Sachsen beim SMWA immer wieder unterstrichen.

## HERAUSFORDERUNGEN AM FERNWÄRMEMARKT

Oftmals sind nicht die Stromkosten die größte private Ausgabe für Energie in der Wohnung, sondern die Heiz- und Warmwasserkosten, die sich in der monatlich mit der Miete zu entrichtenden Betriebskostenvorauszahlung aber gut verstecken. Im Bereich der Wärmeversorgung sieht die Verbraucherzentrale Sachsen große Herausforderungen auf Verbraucher zukommen, die durch Versorgungsmonopole entstehen.

Ein Großteil der Verbraucher, die die Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen aufsuchen, kommt mit Abrechnungen von Fernwärme-Anbietern, die bis zu drei Mal mehr kosten kann als Energieträger wie beispielsweise Erdgas. Individuell kann die Verbraucherzentrale Sachsen aktuell nur mit kompetenter Beratung helfen, den Wärmeverbrauch zu reduzieren. Dies ist darin begründet, dass vor allem Mieter sich dem Fern- bzw.



Foto: Fotolia/Romolo Tavani



## MÄRCHEN AUS DEM ALGENLAND

Von wegen immer 34,5 Kilogramm Lebensmittelvorräte im Hause haben. Es reichen ein paar grüne Tabletten und Wasser, um in Krisen und bei Katastrophen bestens versorgt zu sein. So wirbt die niederländische Gesundheitsmittelfirma GP Health Products B.V., bekannt auch unter „Dr. Hittich Gesundheits-Mittel“, für ihr Produkt „Spirulina Premium“ – eine zu Tabletten gepresste Mikroalge. Den Rat des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft, für eventuelle Notsituationen Vorräte für 10 Tage anzulegen, nutzen die Holländer zu dreister Werbung fürs eigene Konto: „Nehmen Sie jeden Tag Spirulina und Wasser, dann kann Ihnen nichts mehr fehlen. Mit Spirulina und Wasser allein können auch Sie 10 Tage und viel länger gesund leben. Es fehlt Ihnen an nichts!“ Doch dieses Versprechen ist höchst unseriös und irreführend. Denn die Nährwertbilanz der alleinigen Einnahme von Wasser und Spirulina ist für ein gesundes Leben problematisch. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat die niederländische Pharmavertriebsfirma GP Health Products am 21.11.2016 dazu aufgefordert, diese und andere irreführende Werbeaussagen zu unterlassen. Eine Abgabe einer solchen Unterlassungserklärung ist seitens der Firma GP Health Products nicht erfolgt. Die Verbraucherzentrale Sachsen wird ihr Anliegen, derartige Werbeaussagen zu unterbinden, auch 2017 weiterverfolgen.

## PROZESS GEGEN UNILEVER VERLOREN

Die Firma Unilever Deutschland GmbH bewarb in der Vergangenheit ihre Tütensuppe „Knorr Feinschmecker Tomatensuppe Toscana“ mit dem Hinweis „Natürlich ohne geschmacksverstärkende Zusatzstoffe“. In der Zutatenliste stand jedoch Hefeextrakt. Dieser zählt zwar rechtlich nicht zu den „geschmacksverstärkenden Zusatzstoffen“, jedoch ist er glutamatreich und entfaltet auch eine geschmacksverstärkende Wirkung. Am 08.09.2016 entschied das Hanseatische Oberlandesgericht Hamburg in der Berufung (Az.: 5 U 265/11): Eine solche Werbung ist nicht irreführend, denn zum einem ist Hefeextrakt kein Zusatzstoff und zum anderen kann sich der Verbraucher über die Zutatenliste über weitere geschmacksverstärkende Zutaten informieren. Diese Entscheidung enttäuschte nicht nur die Verbraucherzentrale Sachsen, sondern auch die Konsumenten. Denn ein Großteil der

*Feinschmecker, die sich auf die Versprechen von Unilever verlassen, müssen bei diesem Produkt ganz besonders fein zwischen den Zutaten differenzieren.*

Foto: vzs



Verbraucher erwartet bei einer solchen Werbung, dass der Geschmack weder durch Geschmacksverstärker noch durch Hefeextrakt verstärkt wird. Dies belegen Meldungen und Forenanfragen zum Internetportal der Verbraucherzentralen [www.lebensmittelklarheit.de](http://www.lebensmittelklarheit.de) und auch die repräsentative Forschung dazu.

Trotz des verlorenen Prozesses besteht Hoffnung für eine künftig ehrlichere Werbung: Aufgrund der kritischen Diskussion zur Werbung „ohne Zusatz von Geschmacksverstärkern“ auf Produkten mit Hefeextrakt entfernt Unilever mit der Produktlinie „Natürlich Lecker“ getarnte Geschmacksverstärker wie Würze und Hefeextrakt aus der Rezeptur. Bleibt zu hoffen, dass diese Änderung auch bald für das Produkt „Knorr Feinschmecker Tomatensuppe Toscana“ zutrifft.

## ERSTMALS BLENDED LEARNING ENTWICKELT

Für den Fortbildungskatalog der Sächsischen Bildungsagentur des Schuljahres 2016/2017 ent-

*Grafik: Fotolia/elenabsl*



*Im Präsenzseminar zur Lehrerfortbildung werden vor allem methodische Kompetenzen vermittelt.*

*Foto: vzs*



wickelte die Verbraucherzentrale Sachsen ein Bildungsangebot zur Lebensmittelkennzeichnung für Lehrer. Dafür wurde eine neue Vermittlungsmethode gewählt, das Blended Learning. Das heißt, die Fachgrundlagen der Lebensmittelkennzeichnung erarbeiten die Teilnehmer in einem Onlinemodul selbstständig und bestreiten danach gemeinsam

Seminare, in denen der Austausch und die praktische Einbindung des Themas in den Unterricht im Fokus stehen.

Der Onlinebaustein besteht aus fachlichen Inhalten zur Lebensmittelinformationsverordnung, Sonderkennzeichnungen bei bestimmten Produkten, Siegeln und Zeichen und anderem. Mit Hilfe von Übungen und Testfragen festigen die Teilnehmer ihr Wissen. Daneben werden weitergehende Hintergrundinformationen bereitgestellt. Diese Lernform hat den Vorteil, dass alle Teilnehmer ihr Lerntempo und ihren Lernort selbst bestimmen können. Lebensmittel und ihre Kennzeichnung sind ein Querschnittsthema des Lehrplans im Fach Wirtschaft/Technik/Hauswirtschaft-Soziales der Oberschule.

Grundsätzliches Wissen zur Lebensmittelkennzeichnung versetzt Schüler in die Lage, ihre Rolle als Teilnehmer am Lebensmittelmarkt wahrzunehmen, informiert auszuwählen und damit einen gesundheitsförderlichen Lebensstil zu praktizieren. Den Fachlehrern kommt hier eine wesentliche Vermittlerrolle zu, für die sie aktuelles Wissen benötigen.

Foto: Fotolia/Kitty



## WORKSHOPS FÜR KINDERGÄRTEN

Die Grundlagen für eine gesundheitsfördernde Verpflegung werden schon im Kindheitsalter gelegt. Dabei spielt die Verpflegung in Kindertagesstätten eine entscheidende Rolle, die mit viel Verantwortung und zahlreichen Herausforderungen verbunden ist. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat Kitas mit kostenlosen Workshop-Angeboten bei der Umsetzung eines gesundheitsfördernden Speiseangebots unterstützt. Die Workshops wurden im Rahmen des Projektes „Kita Kids IN FORM“ vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert.

### Allergenmanagement

Der Schwerpunkt des Projekts lag im Jahr 2016 auf dem Thema Allergenmanagement und Allergenkennzeichnung. Ein gutes Allergenmanagement bietet die Basis dafür, dass Nahrungsmittelunverträglichkeiten und Allergien – in welcher Ausprägung auch immer – kein Ausschlusskriterium für das gemeinsame Mittagessen in der Kindertagesstätte darstellen. Ein Jahr nach dem Inkrafttreten der Lebensmittelinformations-

Foto: Fotolia/arvisserg



verordnung bestand in Kitas noch ein hoher Fortbildungsbedarf hinsichtlich der Umsetzung. Schließlich hat der Gesetzgeber nur vorgegeben, was zu kennzeichnen ist, aber offen gelassen, wie dies erfolgt. Die Workshops der Verbraucherzentrale Sachsen halfen den Kitas die Allergenkennzeichnung sinnvoll umzusetzen. Anhand von praktischen Übungen und Fallbeispielen aus dem Kita-Alltag wurde den Teilnehmern die Allergenkennzeichnung erläutert. Außerdem wurden zahlreiche Anregungen gegeben und offene Fragen beantwortet wie zum Beispiel „Welche Verantwortung liegt bei den Kita-Mitarbeitern, wenn das Essen und die Ausgabekraft vom Caterer kommt?“

### Speiseplangestaltung

Neben dem Workshop Allergenmanagement und Allergenkennzeichnung wurden weitere kostenlose Fortbildungsveranstaltungen angeboten. Dazu gehörten besondere Anforderungen an die Verpflegung von ein- bis drei-jährigen, die Speiseplanung sowie die Ernährungsbildung. In den Veranstaltungen wurden unter anderem folgende Fragestellungen behandelt: Welche

Faktoren beeinflussen das Essverhalten der Kinder? Welche Empfehlungen der Ernährungserziehung lassen sich daraus ableiten?

Beim Workshop Speiseplangestaltung standen die „DGE-Qualitätsstandards für die Verpflegung in Tageseinrichtungen für Kinder“ im Fokus. Anhand der DGE-Qualitätsstandards konnten Kitas das eigene Speiseangebot bewerten und im Rahmen des Workshops Optimierungsmaßnahmen der Mahlzeiten diskutieren. Im Mittelpunkt der Schulungen zur Ernährungsbildung standen die spielerische Einführung in die Welt der Lebensmittel mit der Kita-Ideen-Box und eine gesundheitsfördernde Ernährung. Die Kita-Ideen-Box ist ein Materialpaket der Verbraucherzentralen mit zahlreichen Aktionsideen zum Thema Ernährung, die sich im Kita-Alltag leicht umsetzen lassen.

Grafik: Image licensed by Ingram Image



# DER MARKTWÄCHTER FINANZEN NIMMT FAHRT AUF

Rund 1.000 Problemfälle zu Girokonten, Konsumentenkreditvermittlern und Kreditvermittlern wurden analysiert und bearbeitet. Dabei wurden verschiedene verbraucherunfreundliche und fragwürdige Mechanismen identifiziert. Dies führte zu Beanstandungen bei den Anbietern im zweistelligen Bereich, zu zwei erfolgreichen Abmahnungen und einem Anbieter wurde im Ergebnis die Geschäftstätigkeit untersagt. Darüber hinaus baute das sächsische Team des Marktwächters Finanzen das Frühwarnnetzwerk weiter aus, warnte Verbraucher und bereitete zwei Studien vor.

Grafik: vzs



## Frühwarnnetzwerk zeigt vermehrt Probleme auf

Monat für Monat steigt die Zahl der Beschwerden, die über das Frühwarnnetzwerk bundesweit dem Schwerpunkt Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite gemeldet werden. Zwei Themenkomplexe stehen dabei im Vordergrund: Zum einen Probleme mit Girokonten und dazugehörigen Karten, bei denen sich der größte Teil der Beschwerden auf die Erhöhung von Entgelten bezieht. Zudem berichten Verbraucher, von ihrer Bank oder Sparkasse in gänzlich neue und meist teurere Kontenmodelle gedrängt zu werden. Zum anderen geht es um Beschwerden über Kreditvermittler, insbesondere um untergeschobene, nicht gewollte Produkte und den Erhalt zusätzlicher Versicherungen.



Sowohl im Bereich der Bankentgelte als auch zu den Kreditvermittlern arbeiten die sächsischen Marktwächter derzeit an ausführlichen Untersuchungen, deren Veröffentlichung für das Jahr 2017 geplant ist. Insgesamt nahm im zweiten Jahr seines Bestehens das Projekt Marktwächter Finanzen in der Verbraucherzentrale Sachsen deutlich an Fahrt auf. Dies zeigen zahlreiche Medienbeiträge (z.B. zu Zinsanpassungsregeln im Handelsblatt, zu Null-Prozent-Finanzierungen und Girokontomodellen aus Verbrauchersicht im SPIEGEL) und folgende Beispiele:

## Volksbank Pirna erfüllt nun vorvertragliche Informationen

Konkrete Verbesserungen für Verbraucher konnten im zurückliegenden Jahr im Dialog mit auffälligen Anbietern erzielt werden. Ein Beispiel aus Sachsen: Auf den Internetseiten der Volksbank Pirna eG können zukünftige Kunden die Unterlagen zur Eröffnung eines neuen Online-Girokontos gleich am Computer

vorbereiten, ausdrucken und unterschreiben. Diesem Service widersprach jedoch der auf der Homepage platzierte Hinweis, das gültige Preis- und Leistungsverzeichnis könne nur in der Filiale eingesehen werden. Nach Kontaktaufnahme durch die Marktwächter-Mitarbeiter stellte die Volksbank relevante Passagen aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis umgehend auch online.

### **Degussa Bank ändert Zinsanpassungsregeln, Sparkasse Leipzig verweist auf Kündigungsrechte**

Ein weiteres Instrument des Marktwächters Finanzen ist die Abmahnung, welche 2016 bei zwei Kreditinstituten erfolgreich eingesetzt wurde: Die Degussa Bank besserte ihre Regeln zur Zinsanpassung bei Krediten nach. Die zuvor verwendete Klausel gestand dem Kreditinstitut eine Anpassung nach billigem Ermessen zu, was rechtlich nicht zulässig ist. Die Sparkasse Leipzig wies bei Kundenscheiben, in denen die Umstellung des Girokontomodells und eine damit verbundene Preiserhöhung mitgeteilt wurden, nicht auf das kostenlose Kündigungsrecht hin. Sie hat in einer Unterlassungserklärung zugesichert, diesen zwingend erforderlichen Hinweis künftig einzufügen.

### **SPS Bank darf in Deutschland keine Geschäfte mehr tätigen**

Im August 2016 untersagte die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) der niederländischen SPS Bank N.V. das Einlagen- und Kreditgeschäft und ordnete die unverzügliche Abwicklung der Geschäfte in Deutschland an. Dem vorausgegangen war eine Meldung des Marktwächters Finanzen an die Behörde: Zwei Leipziger hatten sich bei der Verbraucherzentrale Sachsen über den Anbieter beschwert. Sie waren im Internet auf dessen Werbung für Sofortkredite aufmerksam geworden, wurden aber misstrauisch, als sie bereits im Voraus einen hohen Betrag bezahlen sollten. Die Überprüfung ergab, dass das Unternehmen ohne Zulassung und damit unerlaubt in Deutschland tätig war.

### **Warnungen vor Vermittlern „Schufa freier“ Kredite und Null-Prozent-Finanzierungen**

Sehr viele Verbraucher schildern unseriöse Geschäftspraktiken von vermeintlichen Kreditver-

mittlern. Über ein Unternehmen häuften sich die Beschwerden besonders. Deshalb warnte das Marktwächter-Team die Verbraucher im Juli 2016

*Foto: Fotolia/Ralf Geithe*



öffentlich vor dem niederländischen Unternehmen GlobalPayments BV. Der Anbieter warb mit „Sofort-Krediten“ ohne SCHUFA, die Kunden erhielten jedoch lediglich kostenpflichtige Prepaid-Kreditkarten und bei Nichtzahlung oftmals hohe Inkassoforderungen. Darüber hinaus beklagten sich Verbraucher über unzureichende Beratung im Zusammenhang mit Null-Prozent-Finanzierungen, vor allem in Elektronik- und Möbelmärkten (z.B. Media Markt, MEDIMAX und POCO Einrichtungsmärkte). Betroffenen wurden in diesen Fällen andere Finanzierungsvarianten (z.B. Kreditkarten mit Überziehungsrahmen) als die beworbene kostenlose Finanzierung vermittelt, für die dann hohe Zinsen anfielen. Oder sie bekamen zusätzliche Versicherungen untergeschoben, die ebenfalls die monatliche Belastung erhöhen. Deshalb warnten die Marktwächter-Mitarbeiter im Dezember 2016 vor entsprechenden Angeboten. Speziell galt dies Vermittlern, die Finanzierungen der Commerz Finanz GmbH aber auch anderer Anbieter wie der Santander Consumer Bank AG und der Targobank AG & Co. KGaA vertreiben.

## **Null-Prozent Finanzierung**



## PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ (WVS)

### Schritt für Schritt zu sicheren Einstellungen an Smartphone und Co.

„Let’s setup together“, was so viel heißt wie „Lasst uns Einstellungen zusammen vornehmen“, ist der Titel des Video-Blogs, der im Jahr 2016 erstmals als Reihe begonnen wurde. Zum Thema Schutz von Persönlichkeitsrechten wurden insgesamt 17 Videos vom WVS-Projekt erarbeitet. Dabei wurde insbesondere auf die verständliche Visualisierung des Themas sowie eine authentische Kommunikation der einzelnen Themen geachtet. Diese Art der zielgruppengerechten Aufarbeitung von einzelnen Themen konnte sehr erfolgreich auf YouTube unter [www.youtube.com/VZSachsen](http://www.youtube.com/VZSachsen) veröffentlicht werden. In den einzelnen Beiträgen ging es unter anderem um die Konfiguration von Datenschutzeinstellungen bei gängigen aktuellen Smartphones unter unterschiedlichen Betriebssystemen, um die Verbesserung des Datenschutzes bei Nutzung des Betriebssystems Windows 10, um Einstellungen bei Facebook und bei Apps, um Verschlüsselung von E-Mails, um verschlüsselte Kommunikation via Smartphone, wie Spam-E-Mail erkannt werden können oder wie man Abzocke durch Drittanbieter vermeidet. Im Video erklärt der Protagonist die Sachlage während gleichzeitig im Splitscreen-Verfahren gezeigt wird, wo und wie die Einstellungen auf dem eigenen Smartphone, PC oder Tablet umzusetzen sind. Daneben wurden auch jeweils Tipps gegeben sowie Vor- und Nachteile einzelner Einstellungen nachvollziehbar erklärt.

### Vorsorge für den schlimmsten Fall

Krankheit, Sterben und Tod sind Themen, die unsere Gesellschaft gerne ausblendet und sich häufig erst damit beschäftigt, wenn Fragen und Probleme unmittelbar im Raum stehen. So interessieren sich für Patientenverfügung und Vorsorgevollmachten auch zumeist ältere Menschen. Doch auch junge Verbraucher können überraschend in Situationen kommen, in denen eine vorherige Regelung ihre persönliche Autonomie und ihr Selbstverständnis besser schützen lassen würde.

In ca. 50 Vorträgen für rund 1.000 Interessierte ging es um Fragen wie: Was passiert, wenn nichts geregelt ist, welche Vorsorgedokumente sind sinnvoll, was muss darin stehen und wie müssen sie gestaltet sein. Neben Vorträgen und Informationsgesprächen wurden auch zahlreiche Fragen an Informationsständen im Rahmen von Messen, Volks- und Stadtfesten beantwortet. So wurde beispielsweise immer wieder erläutert, dass die Vorsorgevollmacht eine persönliche Regelung ermöglicht, da man im Gegensatz zur gerichtlichen Betreuung denjenigen kennt, der sich kümmert und der Umfang individuell festlegbar ist. Die Nachfrage nach Veranstaltungen überstieg 2016 deutlich das Angebot und kann sich weiter erhöhen, wenn es künftig gelingt, das Thema Vorsorge nicht mehr einzig als Problem einer Älteren zu begreifen, sondern hinreichend zu vermitteln, dass Regelungen für alle Altersgruppen sinnvoll sind.

### Handwerker: Pfusch und Abzocke oder Klasse Dienstleistung?

Eine weitere Baustelle des WVS-Projektes waren im Jahr 2016 die Handwerkerleistungen. Im Juni wurden in allen Beratungseinrichtungen Aktionstage konzipiert und durchgeführt. Durch Vorträge, Ausstellungen und Infostände wurden Problemstellungen und Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt. Parallel beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen an einer bundesweiten Umfrage zu Handwerkerdienstleistungen von Juni bis August. Verbraucher konnten mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens ihre Erfahrungen mit Handwerkerleistungen schildern. Im Ergebnis der Stichprobe konnte ermittelt werden, dass circa ein Drittel bereits mit Handwerkerleistungen nicht zufrieden waren. Die restlichen Teilnehmer an der Umfrage erinnerten sich an alle in Anspruch genommenen Dienst- oder Werkleistungen mindestens neutral bis sehr gut. Die unzufriedenen Kunden beklagten insbesondere Mängel, eine lange Ausführungsdauer und das Abweichen vom Kostenvoranschlag. Wichtig für Verbraucher ist, auch in solchen Fällen die eigenen Rechte zu kennen und zu wissen, wie man sie durchsetzen kann. Hierbei haben die Aktionstage und darüber hinausgehend Informationsmaterialien und Veröffentlichungen einen wichtigen Beitrag leisten können.



# SOMMER WIE WINTER – ATTRAKTIVE ANGEBOTE DER ENERGIEBERATUNG

Foto: vzbv



## Anlage gut – alles gut?!

Eine solarthermische Anlage liefert Wärme ohne teuren Brennstoff und schädliche Emissionen – eigentlich eine Win-Win-Situation für Verbraucher und Klima. Leider geht die Rechnung in der Praxis jedoch vielfach nicht auf, da die Anlagen im Echtbetrieb oft viel weniger einsparen als erhofft. Die Heizkosten sinken dann natürlich ebenfalls weniger stark, und es dauert länger, bis die Investition sich rechnet. In extremen Fällen benötigt das Gesamtsystem sogar mehr Brennstoff, als es ohne solarthermische Anlage der Fall wäre. Der Besitzer der Anlage merkt davon im Zweifelsfall erst einmal nichts – eher wird der hohe Verbrauch mit der Witterung oder den eigenen Heizgewohnheiten erklärt. Auch der erwünschte Effekt für den Klimaschutz bleibt dann auf der Strecke, und damit letztlich die Grundlage für die großzügige öffentliche Förderung solarthermischer Anlagen. Oft kann die Ursache für wenig effiziente Anlagen leicht behoben werden. Dazu muss geklärt werden, wie leistungsfähig sie in der Praxis ist. Das können Besitzer solarthermischer Anlagen nun seit Juni mit dem „Solarwärme-Check“ herausfinden. Die Energieberater der Verbraucherzentrale überprüfen bei einem Vor-Ort-Termin zentrale Komponenten der Anlage und schließen Messgeräte für die Aufzeichnung wichtiger Systemtemperaturen an. Diese Messdaten werden

bei einem zweiten Termin nach einigen Tagen – davon mindestens einem Sonnentag – ausgelesen. Die Energieberater interpretieren dann die Messergebnisse und wenig später erhalten die Auftraggeber einen Bericht mit der Gesamteinschätzung der Anlage und Empfehlungen zur Verbesserung der Effizienz.

## Wärmedämmung lohnt sich

Von Mitte September bis Ende November konnte die Verbraucherzentrale Sachsen die Gutscheinaktion ‘nachträgliche Wärmedämmung’ anbieten. Interessierte Verbraucher konnten sich an allen 54 sächsischen Standorten kostenfrei zum Thema beraten lassen. Nachträgliche Wärmedämmung der Außenflächen gehört zu den wichtigsten Sanierungsmaßnahmen bei Gebäuden. Durch eine nachträgliche Dämmung von Wänden und Dach verringern sich nicht nur die Heizkosten. Die verbesserte Gebäudehülle macht das Wohnen auch komfortabler und schützt das Haus vor Feuchtigkeit und Schimmel. Mit diesem Aufhänger startete die Energieberatung im September die Beratungsaktion „Wärmedämmung lohnt sich doch“. Im Aktionszeitraum bis 30. November konnten Verbraucher einen Beratungscoupon auf der Projekthomepage herunterladen. Mit Coupon und Terminvereinbarung bis 30. November ist die Beratung zur nachträglichen Wärmedämmung auch über den Aktionszeitraum hinaus noch möglich. Diese Möglichkeit wurde von nicht wenigen Interessenten in Anspruch genommen.

Foto: vzbv

# INSOLVENZ- UND SCHULDNERBERATUNG

## Trotz Aufschwung: Immer mehr Menschen abgehängt

Das renommierte Institut für Finanzdienstleistungen (IFF) konstatierte in seinem Überschuldungsreport 2016: „Der wirtschaftliche Aufschwung geht an den finanziell gefährdeten Haushalten vorbei. [...] Die Überschuldeten sind immer verletzlicher. Sie haben trotz Einführung des Mindestlohns immer geringere Einkommen, sie finden vergleichsweise schlechter einen Arbeitsplatz und der Anteil der Alleinerziehenden steigt wieder.“ Die Beratungserfahrung in der Verbraucherzentrale Sachsen bestätigt diese Entwicklung. Überschuldung ist damit mitnichten vordergründig das Resultat überbordenden Konsumverhaltens bzw. fehlender Haushaltskompetenz.

## Scheitern ist erlaubt

Die Risiken eines finanziellen Scheiterns sind in unserer modernen Lebenswelt vielfältig und nehmen stetig zu. Das Instrument einer Verbraucherinsolvenz bietet eine zeitgemäße und wirksame Entschuldungsoption und für die Ratsuchenden eine entscheidende Chance auf Reintegration und Neuorientierung. Die Anzahl der durchgeführten Verfahren bewegt sich dabei in der Verbraucherzentrale Sachsen auf dauerhaft hohem Niveau. Im Jahr 2016 strebten 333 Menschen mit unserer Unterstützung eine Entschuldung auf diesem Weg an. 15 Prozent der Verfahren konnten in 2016 außergerichtlich geeinigt werden. Dies ist die höchste Einigungsquote der letzten drei Jahre. Insgesamt wurden Forderungen von fast einer Millionen Euro verhandelt. Die größte Forderung, die außergerichtlich geeinigt werden konnte, betrug 76.000 Euro. Ein Klient antwortete auf die Frage, wie er in unsere Einrichtung komme: „Sie sind als freundlich und kompetent bekannt“ – unsere Arbeitsprämisse.

## Schulden durch Krankenversicherungen und Studienkredite auf dem Vormarsch

Bei der Analyse neuer Gläubigergruppen ist auffällig, dass vor allem bei ehemals Kleingewerbetreibenden Krankenversicherungsschulden Teil der Gläubiger-

struktur sind. Insbesondere bei jüngeren Ratsuchenden spielen Studienschulden – häufig aus abgebrochenen Ausbildungen – zunehmend eine Rolle. Bei beiden Gläubigergruppen handelt es sich nicht selten um fünfstellige Forderungssummen.

## Bundesweite Aktionswoche „Schulden machen krank“

Die bundesweite Aktionswoche der Schuldnerberatung thematisierte 2016 den Zusammenhang von Schulden und Krankheit. Überschuldung bedeutet für die Betroffenen häufig eine weitgreifende Destabilisierung ihrer Existenz. Fast 40 Prozent der Teilnehmenden an der Studie „Armut – Schulden – Gesundheit“ bejahten die Aussage „Ich bin wegen der Schuldsituation krank geworden“. Schuldnerberatung als ganzheitliches Beratungsangebot ist deshalb ein wesentliches Element der Krankheitsprävention.

## Engagement gegen unseriöse Beratungsangebote

Überschuldete greifen in ihrer scheinbar ausweglosen Situation und Existenzangst nicht selten zu wohlklingenden und leicht zugänglichen Hilfeangeboten, die schnelle und einfache Hilfe versprechen, wie: „Sie zahlen nur noch eine Rate und wir kümmern uns ab sofort um ihre Gläubiger.“

Im WISO-Bertrag des ZDF mit dem Titel „Der Omatrick – Schuldnerberatungen im Test“ konnten die Mitarbeiter der Schuldner- und Insolvenzberatung gemeinsam mit der WISO-Redaktion Schuldnerberatungsangebote überprüfen und einem breiten Publikum Tipps geben, wie man seriöse Schuldnerberater erkennt und welche rechtlichen Hintergründe Beachtung finden sollten.





# Erfolgsgeschichten aus der Beratung



## Ausgleichzahlung erwirkt

Eine Verbraucherin und ihre Mitreisende erhielt durch die Experten der Verbraucherzentrale in Hoyerswerda **800 Euro Ausgleichszahlung** wegen 24 Stunden Flugverspätung in der Ankunft in Palma de Mallorca statt der erst seitens der Fluglinie gebotenen 500 Euro. Die Verbraucherberaterin hatte die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr eingeschaltet und die Zahlung der Fluglinie erfolgte dann prompt.

## Nachhilfe bei der Prozentrechnung

Eine Verbraucherin buchte am 11.01.2016 eine Reise nach Wien. Aufgrund einer schweren Krankheit musste die **89-Jährige** am 25.07.2016 (30 Tage vor Reiseantritt) die Reise stornieren. Da die Verbraucherin leider keine Reiserücktrittsversicherung hatte, waren nun laut AGB des Veranstalters 20% Stornokosten fällig zu stellen. Die Trendtours Touristik GmbH berechnete jedoch 50% Stornokosten. Aufgrund einer Rechtsbesorgung der Verbraucherzentrale in Chemnitz musste die Verbraucherin nur **20% Stornogebühren** zahlen.

## Baufinanzierung, die sich lohnt

Ein junges Ehepaar kam am Jahresanfang zur Baufinanzierungsberatung wegen Ihrer Hausfinanzierung. Der **Kreditbetrag umfasste 210.000 Euro**. Beide wollten über eine Bausparfortfinanzierung ihr Haus finanzieren. In einer Erstberatung wurden die Daten aufgenommen und danach verschiedene Finanzierungsvarianten besprochen, durchgerechnet und ausgedruckt. Die Nachteile eines Bausparvertrages wurden ihnen aufgezeigt. In einer späteren Zweitberatung wurden konkrete vom Ehepaar mitgebrachte Finanzierungsvorschläge untersucht und von uns bewertet. Das Ehepaar entschied sich nach der Beratung für ein bestimmtes Modell eines Annuitätendarlehens. Inzwischen läuft die Finanzierung erfolgreich und das Ehepaar zieht bald in ihr neues Haus ein. Insgesamt war der erarbeitete Vorschlag der Verbraucherzentrale in der Summe der Zinsen für die Gesamtlaufzeit **um 37.400 Euro günstiger!**

## Odyssee mit der Handyrechnung

Der Verbraucher erhielt eine SMS, über den Abschluss eines Abos und ignorierte diese, da er damit nichts anfangen konnte. Auf den beiden folgenden Handyrechnungen wurden plötzlich von zwei **Drittanbietern knapp 80,00 Euro berechnet** und vom Mobilfunkanbieter auch vom Konto des Verbrauchers abgebucht. Der Verbraucher buchte die Beträge für die Drittanbieter zurück und wandte sich an mobilcom-debitel und widersprach der Forderung. Dieser Widerspruch wurde nicht beachtet. Vielmehr tauchte auf der nächsten Mobilfunkrechnung ein weiterer Drittanbieter auf, der nochmals 13,00 Euro forderte. Zudem sperrte mobilcom-debitel unzulässiger Weise die SIM-Karte. Der Verbraucher bemühte sich erst selbst die Angelegenheit zu klären, was ihm aber nicht gelang. Erst im Rahmen einer Rechtsbesorgung durch die Verbraucherzentrale konnte erreicht werden, dass der Mobilfunkanbieter die Forderungen der Drittanbieter nicht länger annahmte, ihm die **Mahngebühren gutgeschrieben** werden, an der Sperrgebühr nicht länger festgehalten und die SIM-Karten Sperre auch wieder aufgehoben wurde.

## Kulanz der Telekom

Frau J. wandte sich im Juli an die BNS Zittau. Aufgrund eines geplanten Anbieterwechsels hatte sie den Vertrag bei der Telekom gekündigt. Eine Kündigungsbestätigung war zum 17.03.2016 erfolgt. Die Kündigung wurde durch den Ehemann jedoch zurückgenommen. Nach Umstellung auf den neuen Anbieter flatterten also jeden Monat zwei Rechnungen ins Haus, für die Verbraucherin nach dem Tod ihres Mannes auch eine finanzielle Belastung. Die Telekom bestätigte, dass die erneute Kündigung für den 17.03.2017 vermerkt sei. Eine zeitigere Beendigung konnte nicht vereinbart werden. Nachdem sich die Verbraucherzentrale an die Telekom wandte, wurde der Vertrag aus Kulanz rückwirkend zum 4.05.2016 beendet. Frau J. erhielt eine **Gutschrift in Höhe von 237,76 Euro**. Insgesamt sparte sie durch die vorzeitige Beendigung des Vertrages sowie weiterer Leistungen (Mail&Cloud, IT Sofort-Service) **625,45 Euro**.

## Die Preisschraube zurückgedreht

Die Erzgebirgssparkasse beabsichtigte zum 01.01.2016 die Preise anzuheben. Dagegen wehrte sich ein Verbraucher. Da auch die Berater der in Chemnitz die Auffassung teilten, dass diese **Preiserhöhung** unzulässig war, nahmen sie den Fall des Verbrauchers in die Hand und vertraten seine Interessen gegenüber der Sparkasse. Aufgrund des Tätigwerdens der Verbraucherzentrale in Chemnitz lenkte die Erzgebirgssparkasse ein und führte das Konto zu unveränderten Bedingungen weiter.

## Unberechtigtes Bearbeitungsentgelt

Die Rückforderung eines laufzeitunabhängigen Individualbeitrages bei der Targobank wollte eine Verbraucherin aus Leipzig einfordern. Allerdings meldete sich die TargoBank lange Zeit nicht. Dank des Einsatzes der Beraterin aus Leipzig hat die Targobank reagiert und das zu Unrecht gezahlte Bearbeitungsentgelt in Höhe von **198,80 Euro zurückgezahlt**.

## Urlaubsnepp

In bester Urlaubsstimmung lässt sich eine Vogtländerin vor vier Jahren dazu hinreißen, in der Türkei für über tausend Euro Schmuck zu kaufen. Wieder zu Hause und in der Realität angekommen, stellte sich heraus, dass der **Materialpreis höchstens 25 Euro** beträgt. Mit Unterstützung der Verbraucherzentrale in Auerbach widerruft die Dame wenig später. Allerdings akzeptiert das Unternehmen den Widerruf nicht. Nach langem hartnäckigem Schriftverkehr setzte sich die Betroffene aber durch und erhält ihre Anzahlung in Höhe von **400 Euro Ende 2016 wieder zurück**.

## S.P. Luftbild gibt nach

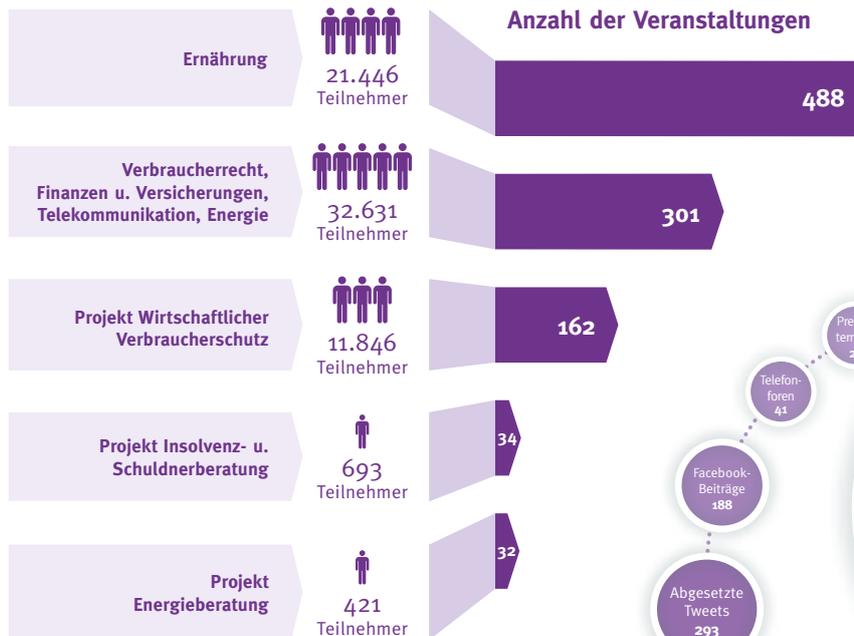
Eine Görlitzerin hat per Haustürgeschäft einen Vertrag bei S.P.Luftbild abgeschlossen. Anschließend versuchte sie selbst zu widerrufen, dieser wurde unter Verweis auf § 312g Abs. 2 Nr.1 BGB abgelehnt. Nach der Beratung in der Verbraucherzentrale in Görlitz wurde nochmals ein Schreiben an S.P.Luftbild gesandt, nun wurde der Widerruf (wenn auch aus Kulanz) anerkannt – **470,00 Euro gespart**.



Grafik: Fotolia/cornecoba

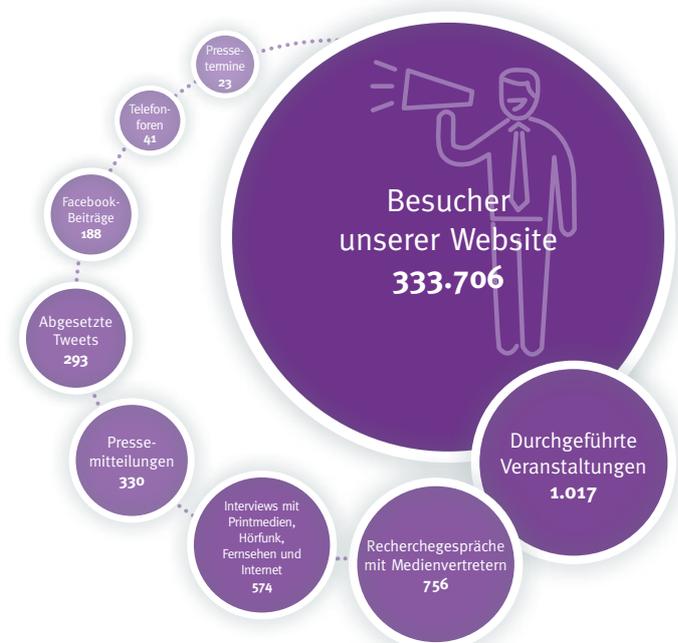
# ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN – DAS JAHR 2016 IM ÜBERBLICK

## Veranstaltungen der Projekte



**Veranstaltungen gesamt: 1.017**  
**Teilnehmer gesamt: 67.037**

## Öffentlichkeitsarbeit



## Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 31.12.2016)

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

## Der Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 31.12.2016)

- **Vorsitzender:** Ralph Beckert (Sozialverband VdK Sachsen e.V.), Chemnitz
- **Stellvertretende Vorsitzende:** Marie-Luise Apostel, Neukirchen
- **Vorstandsmitglieder:** Dr. Evelin Voß, Leipzig; Manja Sellenthin (Deutscher Gewerkschaftsbund, DGB-Bezirk Sachsen), Dresden; Sebastian Fischer, MdL, Priestewitz

## Thematische Inhalte 2016

**Allgemeine Dienstleistungen:** Handwerkerleistungen, Inkassobüro, Partnervermittlung, Schlüsseldienste

**Finanzdienstleistungen:** Versicherungen, Geldanlage, Altersvorsorge, Verbraucherdarlehen

**Elektronische Kommunikation:** Internet/Internetabzocke, Mobilfunk, Festnetz, Kabelanschlüsse

**Verbraucher:** Insolvenz- und Schuldnerberatung

**Verweise:** Arbeitsrecht, Steuerrecht, Familienrecht, Verwaltungsrecht

**Energie, Bauen, Wohnen:** Strom, Gas, Fernwärme

**Sonstiges:** Terminvereinbarung, allgemeine Auskünfte

**Konsumgüter:** Möbel, Haushaltsgeräte, Urheberrechtsabmahnungen, Nahrungsergänzungsmittel

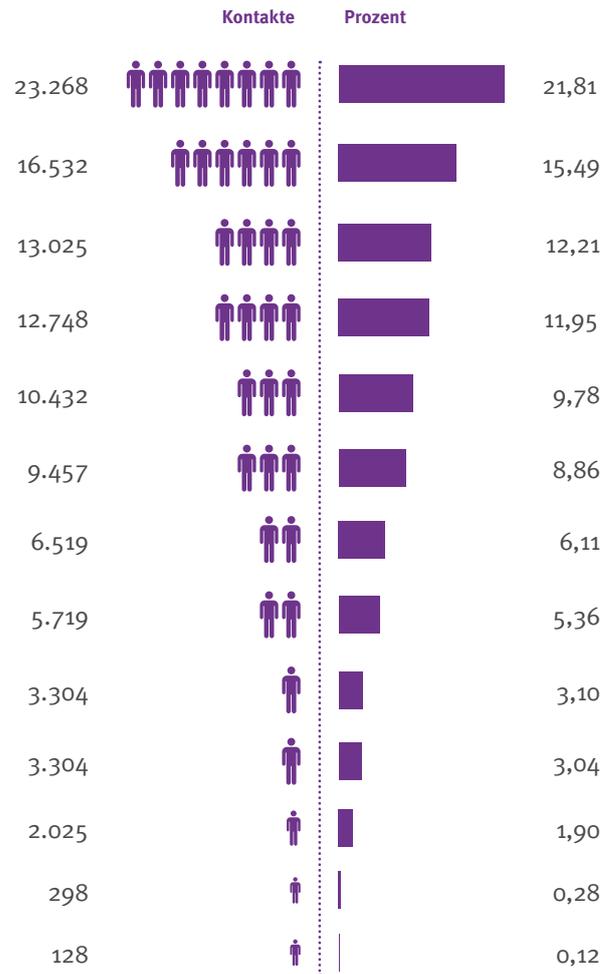
**Beratung:** Stationäre Energieberatung

**Freizeit:** Gewinnspiele, Reisen, Fitnessverträge

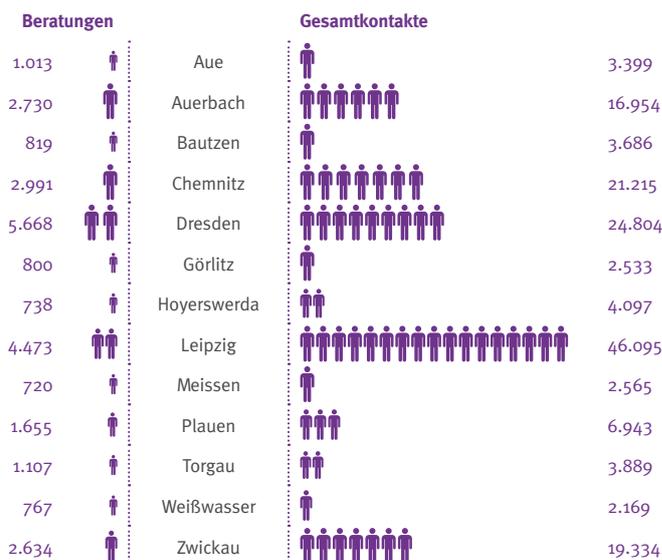
**Gesundheit:** Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht

**Verkehrsdienstleistungen:** Flug-/Bahnverspätung

**Bildung:** Privatunterricht



## Kontakte und Beratungen der Beratungseinrichtungen



## Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2016)

2016 waren insgesamt 79 hauptamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale Sachsen tätig. Die Beschäftigung erfolgte einerseits im Rahmen des Institutionellen Haushalts mit 15 Mitarbeitern, sowie in den folgenden weitergeführten Projekten: Verbraucherschutzprojekt mit 36 Mitarbeitern, dem Projekt Verbraucherinsolvenzberatung mit 5 Mitarbeitern, dem Ernährungsprojekt mit 9 Mitarbeitern, dem Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz mit 4 Mitarbeitern, dem Projekt Marktwächter Finanzen mit 7 Mitarbeitern sowie dem Energieprojekt mit einer Mitarbeiterin.

Zusätzlich konnte im Jahr 2016 das Projekt zur Einführung in die Kosten- und Leistungsrechnung umgesetzt werden, bei dem ein Mitarbeiter bis 31.12.2016 beschäftigt wurde. Außerdem wurde das Projekt „Regionalmanager Energie“ neu eingeführt, in dem ein Mitarbeiter seit Sommer 2016 vor allem die Vernetzung der Energieberatung mit den sächsischen Kommunen vorantreibt und dies auch 2017 weiter fortführt. Extern unterstützt wurden die Mitarbeiter, wie bereits in den Vorjahren, durch Energie- und Mietrechtsberater, Rechtsanwälte und Honorarkräfte. Der Einsatz von Praktikanten und Aushilfen komplettierte die Tätigkeit der Verbraucherzentrale Sachsen.

### Die Stellen verteilen sich wie folgt (Stand: 31.12.2016):

• Geschäftsstelle Leipzig:	31 Personen
• Beratungszentrum Leipzig:	13 Personen
• Beratungszentrum Dresden:	8 Personen
• Beratungszentrum Chemnitz:	7 Personen
• Beratungsstelle Auerbach:	4 Personen
• Beratungsstelle Zwickau:	3 Personen
• Beratungsstelle Görlitz:	2 Personen
• Beratungsstelle Hoyerswerda:	2 Personen
• Beratungsstelle Plauen:	2 Personen
• Beratungsstelle Meißen:	2 Personen
• Beratungsstelle Torgau:	1 Person
• Beratungsstelle Weißwasser:	2 Personen
• Beratungsstelle Bautzen:	1 Person
• Beratungsstelle Aue:	1 Person
• <b>Summe</b>	<b>79 Personen</b>

## Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2016)

### Die Verbraucherzentrale Sachsen war im Berichtsjahr Mitglied folgender Organisationen:

- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. , Berlin
- Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V. , Kassel
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e. V. , Dresden
- Umweltbund „ÖKOLÖWE“ Leipzig e. V. , Leipzig
- Zentrum für europäischen Verbraucherschutz e. V. , Kehl
- Sozialverband VdK Sachsen e. V. , Chemnitz

## Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2016)

### Landkreis Leipzig:

Rathausstraße 13, 04416 **Markkleeberg**  
(zweiter Donnerstag im Monat in der Zeit von 9 bis 16 Uhr)

### Landkreis Nordsachsen:

Friedrich-Naumann-Promenade 9, 04758 **Oschatz**  
(Außenstelle des Landratsamts, letzter Dienstag im Monat in der Zeit von 14 bis 17 Uhr)

### Landkreis Meißen:

Hauptstraße 61, 01589 **Riesa**  
(erster Dienstag im Monat in der Zeit von 10 bis 16 Uhr)  
Markt 1, 01558 **Großenhain** (Rathaus, dritter Dienstag im Monat in der Zeit von 10 bis 16 Uhr)

### Landkreis Sächsische Schweiz/Osterzgebirge:

Königsteiner Straße 2, 01796 **Pirna** (in den Räumen der Pirnaer Geschäftsstelle der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di jeden ersten Montag im Monat in der Zeit von 14 bis 18 Uhr, nach terminlicher Vereinbarung)

### Landkreis Görlitz:

Bahnhofstraße 17, 02763 **Zittau** (Frauzentrum, Öffnungszeiten unter [www.verbraucherzentrale-sachsen.de/zittau](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de/zittau))

**Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.  
(Stand: 31.12.2016)**

Beratungseinrichtung	Anschrift	E-Mail-Adresse	Fax-Nr.:	Ruf.-Nr.: Ansagedienst Termintelefon	Termintelefon Zeitfenster	Öffnungszeiten
Leipzig	Katharinenstr. 17 04109 Leipzig	leipzig@vzs.de	0341- 2610482	0341- 2610450	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Dresden	Fetscherplatz 3 01307 Dresden	dresden@vzs.de	0351- 4416208	0351- 4593484	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Chemnitz	Zschopauer Str. 107 09126 Chemnitz	chemnitz@vzs.de	0371- 4014625	0371- 431500	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Aue	Bockauer Talstr. 4 08280 Aue	aue@vzs.de	03771- 251001	03771- 251000	zu den Öffnungszeiten	Di: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Mi: 10 - 12 und 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Auerbach	Am Graben 12 08209 Auerbach	auerbach@vzs.de	03744- 219643	03744- 219641	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Bautzen	Martin-Hoop-Str. 1 02625 Bautzen	bautzen@vzs.de	03591- 491037	03591- 491036	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 9 - 12 Uhr
Görlitz	Demianiplatz 16/17 02826 Görlitz	goerlitz@vzs.de	03581- 402987	03581- 402262	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 Uhr
Hoyerswerda	A.-Einstein-Str. 47, Haus D 02977 Hoyerswerda	hoyerswerda@vzs.de	03571- 406493	03571- 406492	Mi: 10 - 12 Uhr	Mo: 13 - 16 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr
Meißen	Gerbergasse 5 01662 Meißen	meissen@vzs.de	03521- 4766772	03521- 4766770	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr und 13 - 18 Uhr Di: nach tel. Vereinbarung Mi: 10 - 12 Uhr und 13 - 18 Uhr Do: 10 - 13
Plauen	Rädelstraße 2 08523 Plauen	plauen@vzs.de	03741- 224744	03741- 224743	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 10 - 12 Uhr und 13 - 18 Uhr Mi: 12 - 16 Uhr Do: 10 - 16 Uhr
Torgau	Bäckerstr. 10 04860 Torgau	torgau@vzs.de	03421- 710230	03421- 710238	zu den Öffnungszeiten	Mo: 16 - 18 Uhr Di: 9 - 12 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 Uhr
Weißwasser	Straße der Kraftwerker 11 02943 Weißwasser	weisswasser@vzs.de	03576- 207046	03576- 242100	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 13 - 18 Uhr Mi: 10 - 12 Uhr Do: 13 - 18 Uhr
Zwickau	Hauptstraße 23 08056 Zwickau	zwickau@vzs.de	0375- 294278	0375- 294279	Mo bis Do: 9 - 11 Uhr	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr

## Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 31.12.2016)



**Stellv. Geschäftsführender Vorstand**  
Andrea Heyer



**Geschäftsführender Vorstand**  
Andreas Eichhorst



**Leiterin Vorstandsstab**  
Friederike Wagner



**Sekretariat**  
Leitung  
Sabine Walther



**Verwaltung – Finanzen – Personal**  
Leitung  
Bettina Böhme



**Informationstechnologie**  
Leitung  
Sebastian Deparade



**Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**  
Leitung  
Christina Siebenhüner

### Fachreferate



**Recht**  
Leitung  
Michael Hummel



**Finanzdienstleistungen**  
Leitung  
Andrea Heyer



**Marktwächter Finanzen**  
Leitung  
Dr. Carmen Friedrich



**Telekommunikation Elektr. Medien**  
Leitung  
Dr. Katja Henschler



**Energie – Bauen – Wohnen**  
Leitung  
Carla Groß



**Energieprojekt**  
Leitung  
Juliane Dorn



**Ernährung**  
Leitung  
Uta Viertel



**Wirtschaftlicher Verbraucherschutz**  
Leitung  
Friederike Wagner

### Beratungszentren – Beratungsstellen



**BERATUNGSZENTRUM LEIPZIG**  
Leitung  
Nicole Heyder



**Beratungsstelle Torgau**  
Leitung  
Andre Fritzsche



**BERATUNGSZENTRUM CHEMNITZ**  
Leitung  
Dr. Sondra Feigel



**Beratungsstelle Zwickau**  
Leitung  
Sigrid Woitha



**BERATUNGSZENTRUM DRESDEN**  
Leitung  
Robert Hoyer



**Beratungsstelle Weißwasser**  
Leitung  
Judith Sibilla



**Beratungsstelle Aue**  
Leitung  
Simone Wolدت



**Beratungsstelle Auerbach**  
Leitung  
Heike Teubner



**Beratungsstelle Plauen**  
Leitung  
Claudia Neumerkel



**Beratungsstelle Bautzen**  
Leitung  
Dirk Mittrach



**Beratungsstelle Görlitz**  
Leitung  
Karin Pötschke



**Beratungsstelle Hoyerswerda**  
Leitung  
Angelika Große



**Beratungsstelle Meißen**  
Leitung  
Sylvia Neubert

## Die Finanzierung im Jahr 2016 (vorläufig)

◆◆◆ Einnahmen	Institutioneller Haushalt (vormals Kernhaushalt) in Euro	Verbraucherschutzprojekt (vormals Teil Kernhaushalt) in Euro	Weitere Projekte in Euro
Bußgelder und Geldstrafen	24.792,95		
Übernahme Eigenmittel	150.000,00		5.307,85
Eigeneinnahmen	153.432,00	333.302,46	26.119,97
Spenden	30,00	2.207,58	92,00
Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz	600.000,00	2.000.000,00	
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz			143.400,00
Ernährungsaufklärung			350.000,00
Insolvenzberatung			225.000,00
Kosten-Leistungs-Rechnung			61.929,00
Projekt „Technik“			38.050,00
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz			
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz			143.400,00
Finanzmarktwächter (per Weiterleitungsvertrag)			435.401,39
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft			
Ernährungsaufklärung			175.191,87
Sonstige Ernährungsprojekte			6.745,04
vzbv Energieprojekt/Regionalmanager/Geflüchtete			76.262,38
Kommunalzuwendungen/sonstige Projekte/Overheads	364.393,78	75.148,88	77.192,50
<b>Gesamteinnahmen</b>	<b>1.292.648,73</b>	<b>2.410.658,92</b>	<b>1.764.092,00</b>
◆◆◆ Ausgaben			
Gehälter	729.270,58	1.738.242,29	1.222.926,24
Aushilfen	9.404,38	11.792,60	6.289,90
Unfallfürsorge	1.431,79	3.398,87	2.393,29
<i>Personalausgaben gesamt</i>	<i>740.106,75</i>	<i>1.753.433,76</i>	<i>1.231.609,43</i>
Geschäftsbedarf, Bücher, Ausstattung	26.032,13	35.771,50	26.350,53
Post- und Fernmeldegebühren	15.302,73	22.950,23	13.113,64
Unterhaltung Dienstwagen	6.737,04	0,00	0,00
Verbrauchsmittel EDV	100.843,08	39.198,18	53.032,17
Bewirtschaftung der Grundstücke	24.923,37	64.775,59	31.502,57
Unterhaltung der Grundstücke und Anlagen	0,00	5.197,24	0,00
Mieten und Pachten	43.871,51	106.269,21	66.254,51
Mieten für Fahrzeuge	2.110,52	395,74	0,00
Fortbildung	3.677,30	0,00	3.123,80
Gerichtskosten	24.327,43	0,00	-200,00
Honorare	37.570,39	31.862,91	0,00
Reisekosten	14.548,55	23.417,13	19.959,66
Kosten für Veröffentlichungen		0,00	10.857,28
Kosten für Veranstaltungen	24.894,59	21.416,08	49.814,39
Bankgebühren	1.753,09	617,89	0,00
Sonstige Sachkosten	65.317,94	14.575,61	34.976,69
Overheads / Gemeinkosten	0,00	244.722,00	169.097,47
Ausgleichsabgabe nach SGB IX	715,25	664,75	0,00
Umsatzsteuer	0,00	28.327,73	0,00
Mitgliedsbeiträge	1.111,96	0,00	210,00
<i>Sachkosten gesamt</i>	<i>393.736,88</i>	<i>640.161,79</i>	<i>478.092,71</i>
Rücküberweisungen an Zuwendungsgeber	<b>8.805,10</b>	<b>17.063,37</b>	<b>39.994,42</b>
<b>Gesamtausgaben</b>	<b>1.142.648,73</b>	<b>2.410.658,92</b>	<b>1.749.696,56</b>
Mittelverwendung Folgejahr	<b>150.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>14.395,44</b>

# SATZUNG DER VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN E. V.

## § 1 Name, Sitz, Wirkungsbereich, Geschäftsjahr

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

## § 2 Zweck

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

## § 3 Gemeinnützigkeit

- (1) Der Verein ist parteipolitisch unabhängig und verfolgt ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke im Sinne des Abschnitts „Steuerbegünstigte Zwecke“ der Abgabenordnung.
- (2) Der Verein ist selbstlos tätig; er verfolgt nicht in erster Linie eigenwirtschaftliche Zwecke. Mittel des Vereins dürfen nur für satzungsmäßige Zwecke verwendet werden.

- (3) Die Mitglieder erhalten keine Zuwendungen aus Mitteln des Vereins.
- (4) Es darf keine Person durch Ausgaben, die dem Zweck des Vereins fremd sind oder durch unverhältnismäßig hohe Vergütungen begünstigt werden.
- (5) Wird der Verein aufgelöst oder bei Wegfall steuerbegünstigter Zwecke fällt das Vermögen des Vereins an den Sozialverband VdK Sachsen e.V., der es unmittelbar und ausschließlich für gemeinnützige Zwecke zu verwenden hat.

## § 4 Mitgliedschaft

- (1) Mitglied des Vereins können natürliche Personen ab vollendetem 14. Lebensjahr (Einzelmitglieder) sowie auf Landesebene tätige juristische Personen und Personenvereinigungen (korporative Mitglieder) sein, die bereit sind, die Ziele und Aufgaben des Vereins zu fördern. Sofern ein Interessengegensatz zu den Aufgaben des Vereins besteht, kann eine Mitgliedschaft nicht erworben werden.
- (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 Verwaltungsrat.
- (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 korporativen Mitglieds
  - e) durch Erlöschen des Vereins.
- (6) Der Austritt ist jeweils zum Jahresende zulässig und muss dem Vorstand 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 Verwaltungsrat, nachdem dem Mitglied die Möglichkeit einer schriftlichen oder mündlichen Stellungnahme gegeben wurde.
- (8) Wird einem Aufnahmeantrag nicht entsprochen oder ein Mitglied ausgeschlossen, so ist dies dem betroffenen

den Antragsteller bzw. Mitglied schriftlich mitzuteilen. Gegen die Entscheidung kann Einspruch eingelegt und die Mitgliederversammlung angerufen werden; hierauf ist mit der schriftlichen Mitteilung hinzuweisen. Der Einspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung gem. Satz 1 in Textform beim Vorstand eingelegt werden. Über den Einspruch ist im Rahmen der nächsten ordentlichen Mitgliederversammlung zu entscheiden; bis zu diesem Zeitpunkt ruhen bei einem Ausschluss die sich aus der Mitgliedschaft ergebenden Rechte und Pflichten einschließlich des Rechts auf Teilnahme an der Mitgliederversammlung. Das Ruhen entbindet nicht von der Pflicht zur Zahlung des Mitgliedsbeitrags. Wird einem Einspruch gegen die Nichtaufnahme stattgegeben, wird die Mitgliedschaft mit dem Beschluss der Mitgliederversammlung begründet. Dies soll dem Antragsteller vom Vorstand unverzüglich mitgeteilt werden.

- (9) Mit der Beendigung der Mitgliedschaft erlöschen alle Mitgliedsrechte.

#### **§ 5 Rechte und Pflichten der Mitglieder**

- (1) Die Mitglieder sind berechtigt, an der Willensbildung des Vereins mitzuwirken, die Einrichtungen und die Leistungen des Vereins in Anspruch zu nehmen, Vorschläge zu unterbreiten, Anträge an die Mitgliederversammlung einzubringen und vom Verwaltungsrat und vom Vorstand Auskunft zur Tätigkeit des Vereins zu verlangen.
- (2) Die Mitglieder sind verpflichtet, die Ziele des Vereins zu fördern, an der Erfüllung der Aufgaben des Vereins mitzuwirken sowie die von der Mitgliederversammlung beschlossenen Mitgliedsbeiträge zu entrichten.

#### **§ 6 Organe des Vereins**

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

#### **§ 7 Mitgliederversammlung**

- (1) Die Mitglieder bilden als oberstes Organ des Vereins die Mitgliederversammlung. Sie soll mindestens einmal im Jahr stattfinden.
- (2) Der Vorsitzende des Verwaltungsrats beruft auf Beschluss des Verwaltungsrats die Mitgliederversammlung ein. Die Einladung erfolgt unter Angabe der Tagesordnung in Textform mit einer Frist von mindestens vier Wochen. Auf Antrag der Mitglieder können weitere Angelegenheiten auf die Tagesordnung gesetzt werden. Eine Beschlussfassung in solchen Angelegenheiten ist nur zulässig, wenn die Tagesordnung mindestens eine Woche vor Beginn der Mitgliederversammlung bekannt gemacht worden ist. Eine Einladung gilt spätestens drei Tage nach Absendung an die letzte vom Mitglied mitgeteilte Adresse als zugegangen. Eine außerordentliche Mitgliederversammlung muss einberufen werden, wenn der Vorstand oder ein Viertel der Mitglieder dies unter Angabe des Zweckes und der Gründe schriftlich beim Vorsitzenden des Verwaltungsrates beantragt haben oder der Verwaltungsrat selbst eine außerordentliche Mitgliederversammlung anberaumt. In diesem Falle kann die Einladungsfrist bis auf 7 Tage verkürzt werden.

- (3) Die Mitgliederversammlung wird vom Vorsitzenden des Verwaltungsrates, bei dessen Verhinderung von seinem Stellvertreter oder einem anderen Verwaltungsratsmitglied geleitet. Bei Wahlen zum Verwaltungsrat kann die Versammlungsleitung für die Dauer des Wahlganges einer Wahlkommission übertragen werden.
- (4) Verwaltungsrat und Vorstand sind verpflichtet, an der Mitgliederversammlung teilzunehmen. Das Nichterscheinen einzelner Mitglieder steht der Durchführung nicht entgegen.
- (5) Der Verwaltungsrat kann Gäste oder Sachverständige zu den Mitgliederversammlungen einladen.

#### **§ 8 Aufgaben der Mitgliederversammlung**

Die Mitgliederversammlung hat folgende Aufgaben:

- (1) Beschlussfassung über vereins- und verbraucherpolitische Grundsätze
- (2) Wahl und Abberufung der Mitglieder des Verwaltungsrates
- (3) Beratung des jährlichen Berichtes des Verwaltungsrates
- (4) Entgegennahme und Beratung des jährlichen Tätigkeitsberichtes des Vorstandes
- (5) Entgegennahme des Wirtschaftsprüfberichtes
- (6) Entgegennahme und Genehmigung des Jahresabschlusses
- (7) Beschlussfassung über die Entlastung des Verwaltungsrates
- (8) Beschlussfassung über die Entlastung des Vorstandes
- (9) Beschlussfassung über Satzungsänderungen
- (10) Beschlussfassung über von Mitgliedern eingebrachte Anträge
- (11) Entscheidungen über Einsprüche gemäß § 4 Absatz 8
- (12) Beschlussfassung über die Auflösung des Vereins
- (13) Beschlussfassung über die Höhe der Mitgliedsbeiträge für das Folgejahr
- (14) Beschlussfassung über die Abberufung des Vorstandes aus wichtigem Grund

#### **§ 9 Beschlüsse der Mitgliederversammlung**

- (1) Jede ordnungsgemäß einberufene Mitgliederversammlung, bei der mindestens ein stimmberechtigtes Mitglied erschienen ist, ist beschlussfähig.
- (2) 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. Stimmrechtsübertragungen sind ausgeschlossen.
- (3) Die Mitgliederversammlung fasst ihre Beschlüsse mit einfacher Stimmenmehrheit der erschienenen Mitglieder. Stimmengleichheit bedeutet Ablehnung. Satzungsänderungen bedürfen einer Stimmenmehrheit von 3/4 der anwesenden, stimmberechtigten Vereinsmitglieder.
- (4) Die Wahl des Verwaltungsrates erfolgt durch schriftliche Abstimmung per Listenwahl. Gewählt ist, wer die absolute Mehrheit der abgegebenen Stimmen erhält. Erforderlichenfalls wird die Wahl wiederholt, wobei dann die relative Mehrheit genügt. Bei Stimmengleichheit erfolgt eine Stichwahl.
- (5) Die Abberufung des Verwaltungsrates oder eines seiner Mitglieder ist nur aus wichtigem Grund möglich und bedarf der Mehrheit von 2/3 der anwesenden Mitglieder. Ein wichtiger Grund liegt im Falle einer groben Pflichtverletzung vor.

- (6) Für die Auflösung des Vereins ist eine Stimmenmehrheit von 4/5 der Anwesenden erforderlich.
- (7) Über jede Mitgliederversammlung ist ein vom Versammlungsleiter und vom Protokollführer zu unterzeichnendes Protokoll zu fertigen, das den Mitgliedern zuzusenden ist. Der Protokollführer wird durch die Mitgliederversammlung auf Vorschlag des Versammlungsleiters gewählt.

### § 10 Verwaltungsrat

- (1) Der Verwaltungsrat besteht aus 5 Personen. Für die Abgabe von Willenserklärungen durch den Verwaltungsrat gilt § 26 Abs. 2 Satz 1 BGB entsprechend. Ist eine Willenserklärung gegenüber dem Verwaltungsrat abzugeben, so ist die Abgabe gegenüber dem Vorsitzenden erforderlich.
- (2) Alle Mitglieder des Verwaltungsrates sind ehrenamtlich tätig und sollen die Gewähr für eine unabhängige Amtsführung bieten und besondere Kenntnisse und Erfahrungen bezüglich der Vereinsarbeit mitbringen. Verwaltungsratsmitglieder, die erwerbswirtschaftlich orientiert als Selbstständige, Gesellschafter oder gesetzliche Vertreter unternehmerisch tätig sind, dürfen keinen bestimmenden Einfluss auf die Vereinstätigkeit haben.
- (3) Der Verwaltungsrat wird von der Mitgliederversammlung auf die Dauer von mindestens vier Jahren gewählt. Wird hiernach in der nächsten Mitgliederversammlung kein neuer Verwaltungsrat gewählt, bleibt der Verwaltungsrat solange im Amt, bis ein neuer Verwaltungsrat ordnungsgemäß gewählt ist. Wiederwahl ist zulässig.
- (4) Der Verwaltungsrat wählt aus seiner Mitte einen Vorsitzenden und einen Stellvertreter.
- (5) Der Vorstand nimmt an den Sitzungen des Verwaltungsrates teil, soweit der Verwaltungsrat im Einzelfall keine gegenteilige Entscheidung trifft. Der Vorstand darf nicht in den Verwaltungsrat gewählt werden und hat in den Sitzungen des Verwaltungsrates kein Stimmrecht.
- (6) Der Verwaltungsrat gibt sich eine Geschäftsordnung.

### § 11 Aufgaben des Verwaltungsrates

Der Verwaltungsrat hat folgende Aufgaben:

- (1) Bestellung und Abberufung des Vorstandes
- (2) Abschluss, Kündigung und Aufhebung des Anstellungsvertrages mit dem Vorstand
- (3) Gerichtliche und außergerichtliche Vertretung des Vereins gegenüber dem Vorstand
- (4) Überwachung der Tätigkeit des Vorstands auf der Grundlage jederzeitigen Auskunftsrechts und Akteneinsichtsrechts über alle Vereinsangelegenheiten
- (5) Prüfung und Zustimmung zum jährlichen Wirtschaftsplanvorschlag des Vorstandes
- (6) Beratung des Jahresabschlusses und des Jahres-Geschäftsberichtes
- (7) Bestellung eines Wirtschaftsprüfers zur Prüfung des Jahresabschlusses
- (8) Zustimmung zu wirtschaftlichen Entscheidungen des Vorstandes von erheblicher Bedeutung
- (9) Zustimmung zu verbraucherpolitischen Entscheidungen des Vorstandes von erheblicher Bedeutung zwischen den Mitgliederversammlungen

- (10) Entscheidung über die Aufnahme neuer Mitglieder sowie über den Ausschluss von Mitgliedern

- (11) Berufung von Beiräten

### § 12 Beschlüsse des Verwaltungsrates

- (1) Der Verwaltungsrat ist beschlussfähig, wenn mindestens 3 Mitglieder anwesend sind.
- (2) Die Beschlüsse des Verwaltungsrates werden mit einfacher Stimmenmehrheit der anwesenden Mitglieder gefasst. Bei Stimmgleichheit entscheidet die Stimme des Vorsitzenden.
- (3) Die Beschlüsse können auch im schriftlichen Verfahren herbeigeführt werden. Näheres regelt die Geschäftsordnung des Verwaltungsrates.
- (4) Die Bestellung und Abberufung des Vorstandes bedarf der Mehrheit der in einer Sitzung anwesenden Mitglieder des Verwaltungsrates.
- (5) Der Verwaltungsrat kann beschließen, der Mitgliederversammlung die Abberufung des Vorstandes vorzuschlagen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Ein solcher Grund ist jede grobe Pflichtverletzung oder die Unfähigkeit zur ordnungsgemäßen Geschäftsführung. Ein solcher Beschluss ist gemäß § 12 (2) zu treffen.

### § 13 Vorstand

- (1) Der Vorstand vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich und führt hauptamtlich die Geschäfte. Der Vorstand kann darüber hinaus geeigneten Mitarbeitern zur Vertretung des Vereins vor Gericht Generalvollmacht oder Einzelvollmacht erteilen.
- (2) Der Vorstand besteht aus einer Person. Er wird auf höchstens 5 Jahre bestellt. Eine wiederholte Bestellung ist zulässig. Die Amtszeit endet mit dem Erreichen des Regelrentenalters.
- (3) Der Vorstand führt die laufenden Geschäfte des Vereins und trifft die erforderlichen Maßnahmen, um die satzungsmäßigen Zwecke zu fördern. Für diese Tätigkeit erhält der Vorstand eine angemessene Vergütung. Näheres regelt der zwischen dem Verein und dem Vorstand abzuschließende Anstellungsvertrag.

### § 14 Bildung von Fachbeiräten

Der Verwaltungsrat hat das Recht, ständige oder temporäre Fachbeiräte zu berufen.

### § 15 Eingeschlechtliche Darstellung

Die in dieser Satzung aus Gründen der leichteren Lesbarkeit gewählte eingeschlechtliche Form gilt stellvertretend für beide Geschlechter.

Diese Satzung wurde von der Mitgliederversammlung am 14. September 2015 in Leipzig beschlossen. Sie tritt mit Eintragung im Vereinsregister in Kraft.

 **Weitere Informationen unter**  
[www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de)

## Impressum

### Herausgeber:

Verbraucherzentrale Sachsen e.V.  
Katharinenstraße 17, 04109 Leipzig  
Tel.: 0341-696290  
Fax: 0341-6892826  
E-Mail: [vzs@vzs.de](mailto:vzs@vzs.de)

Internet: [www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de)

Facebook: [www.facebook.com/VZSachsen](http://www.facebook.com/VZSachsen)

Youtube: [www.youtube.de/VZSachsen](http://www.youtube.de/VZSachsen)

Twitter: [twitter/Eichhorst\\_A](https://twitter.com/Eichhorst_A)

**Verantwortlich:** Andreas Eichhorst, geschäftsführender Vorstand

**Typografische Gestaltung/Produktion:** Full-Service Werbeagentur siriusmedia GmbH, [www.siriusmedia.de](http://www.siriusmedia.de)

**Fotos:** Verbraucherzentrale Sachsen e.V., Fotolia, ingimage, iStock.com/Creativeyegg (Titelseite)

**Redaktionsschluss:** 31.03.2017

**Auflage:** 350 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

Gefördert durch den Freistaat Sachsen

© Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

**verbraucherzentrale**

*Sachsen*