

Foto: Fotolia/william87

verbraucherzentrale

Sachsen

JAHRESBERICHT 2015

Gemeinsam sind wir stark

JAHRESBERICHT 2015

Gemeinsam sind wir stark



25
Jahre

1	Einleitung Das war 2015: 25 Jahre Verbraucherschutz in Sachsen, Kampfansage gegen rechtswidrige Praktiken, der Blick über den Tellerrand und das Ende einer Ära	4-8	
	Scurriles aus dem Alltag der Verbraucherberater	9	
2	Finanzdienstleistungen und Versicherungen Nachwehen bei Kreditbearbeitungskosten Missstände bei Restkreditversicherungen Widerrufsbelehrungen bei Immobiliendarlehen	10-11 11-12 12-13	
	Recht Lücken im kollektiven Rechtsschutz schließen Erfolgreich für Sie gekämpft: Gerichtsverfahren und Abmahnungen	14-15 15-17	
4	Telekommunikation und Medien Abofalle auf der Mobilfunkrechnung Spam, WAP-Billing, Abo-Verträge und betrügerische SMS Arbeitsgemeinschaft „Digitale Medien“ – Mitarbeit in der AG des Sächsischen Innenministeriums Router-Hacking und horrenden Telefonrechnungen Umstellung auf Voice-over-IP durch die Telekom GmbH	18 19 19-20 20 20-21	
	Energie, Bauen und Wohnen Mitwirken und Miteinander: Schwerpunkte im Bereich Energieeffizienz und Energieversorgung Brandneue Heizchecks, Gutscheinkaktionen und Netzwerke für die Energieberatung Verbandsklageverfahren gegen Extraenergie: Spiel auf Zeit BGH-Urteil zu Preiserhöhungen bei Strom und Gas	22-23 23-25 25 26	
	Eine Portion Regionales	27	
6	Lebensmittel und Ernährung Unzulässige Gesundheitswerbung: HIPP „Kinder-Beeren-Müsli“ Almased: OLG Celle bestätigt Urteil zu unzulässiger Werbung für Diät-Pulver Unbeschwert einkaufen als Allergiker? Marktcheck zur Allergenkennzeichnung „Wegbereiter“: Das interaktive Lernprogramm für Tageseltern Neues Beratungsangebot in Auerbach	28 28-29 29 30 31	
	Pflege und Gesundheit Pflegestärkungsgesetz: Umsetzung der Regelung zu niedrigschwelligen Angeboten lässt auf sich warten Wissenstransfer für Verbraucher: Wohnen in Pflege- und Behinderteneinrichtungen	32 33	
8	Aus den Projekten Der Marktwächter Finanzen macht sich an die Arbeit Insolvenz- und Schuldnerberatung Leipzig Die Patientenberatung in Leipzig Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	34-35 35-36 37 38	
	Dankstelle	39	
9	Die Verbraucherzentrale Sachsen - Zahlen, Daten und Fakten - Das Jahr im Überblick Die Bilanz in Zahlen Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen Die Finanzierung im Jahre 2015 Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen	40-41 41 41 42 42 42 43 44 45 46-47	

DAS WAR 2015: 25 JAHRE VERBRAUCHERSCHUTZ IN SACHSEN, KAMPFANSAGE GEGEN RECHTSWIDRIGE PRAKTIKEN, DER BLICK ÜBER DEN TELLERRAND UND DAS ENDE EINER ÄRA

Als Chemnitz noch Karl-Marx-Stadt hieß und Videorecorder ohne Innenleben für stolze 1.000 DDR-Mark verkauft wurden – bis dahin reicht die Arbeit der Verbraucherzentrale Sachsen bereits zurück und damit genau genommen 25 Jahre. Dieses Vierteljahrhundert Herzblut und Engagement für die sächsischen Verbraucher¹ hat die Verbraucherzentrale Sachsen im Jahr 2015 mit einer Wanderausstellung gefeiert, die das gesamte Jubiläumsjahr durch den Freistaat reiste und in allen 13 sächsischen Beratungsstandorten Halt machte.



Die Ausstellung gab einen Einblick in den Ausbau der Beratungsthemen, die Erfolge der Verbraucherzentrale Sachsen und die kleinen und großen Fragen im Verbraucher-

alltag. Die sind in den letzten Jahren nicht gerade weniger geworden. Denn eines ist klar: Im Laufe der Jahrzehnte sind die Themen, mit denen Verbraucher konfrontiert sind, deutlich komplexer und die Probleme ebenso wie der Anbietermarkt vielschich-

tiger und undurchsichtiger geworden. Umso wichtiger hingegen ist ein kurzer und schneller Draht mit individuellen Lösungsansätzen zu Problemen und Fragen der Verbraucher.

Rückblick auf 25 Jahre Verbraucherschutz in Sachsen

Während manche Rechtsfragen aus dem Alltag, beispielsweise zu ungewollten Zeitschriftenabonnements, Käufen auf Kaffeefahrten oder Geld und Versicherungen, nicht totzukriegen sind, kommen immer häufiger Anfragen zur gesunden Ernährung, dem schonenden Umgang mit der Umwelt, zu verschiedenen Internetbetrügereien und Telekommunikationsangeboten hinzu. Auch die geringen Personalkapazitäten aus den Anfangsjahren gehören längst der Vergangenheit an.

Bis zu zwei Stunden mussten die Konsumenten von einst für ein Beratungsgespräch anstehen. Mittlerweile konnten die Verbraucherberatung personell verstärkt, die Themenpalette deutlich ausgeweitet und die Zugangswege sowie die Erreichbarkeit

Die feierliche Eröffnung der 25-Jahres-Ausstellung fand im März 2015 im Leipziger Rathaus statt.

Foto: vzs



¹ 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.

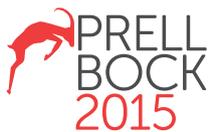
der Verbraucherzentrale enorm verbessert werden. Doch obwohl die Verbraucherzentrale Sachsen mittlerweile 25 Arbeitsjahre auf dem Buckel hat, sieht sie alles andere als alt aus, sondern widmet sich stets neuen Phänomenen und Entwicklungen und geht mit Biss gegen Unternehmen vor, die gegen Verbraucherschutzvorschriften verstoßen.

Bis hier und nicht weiter: Kampfansage gegen verbraucherrechtswidrige Praktiken

So konnten durch Abmahnungen und Gerichtsverfahren im Jahr 2015 beispielsweise intransparente Preiserhöhungen der **ExtraEnergie GmbH**, die in Gestalt einer unbedeutend scheinenden E-Mail versendet wurden, als unwirksam erklärt werden. Und auch die verschleierte Werbung für bestimmte Leistungen im Online-Vertrieb der **primacom GmbH** wurde als unzulässig eingestuft. Mehr dazu finden Sie auf Seite 16.

Darüber hinaus hat die Verbraucherzentrale u.a. Klage gegen die Firma **Hipp GmbH & Co. Vertrieb KG** aus Pfaffenhofen erhoben, die auf der Produktverpackung des „Kinder-Beeren-Müesli“ u.a. mit gesundheitlichen Wirkungen wie „Mit Vitamin B1 – wichtig für die Funktion des Nervensystems“ geworben hat. Den vollständigen Artikel lesen Sie auf Seite 28.

Das schwarze Schaf in der Anbieterherde: Verbraucherpreis „Prellbock 2015“



„Dran bleiben“ ist auch das Motto des Negativpreises der Verbraucherzentrale Sachsen, der im Jahr 2015 wieder von

den Verbrauchern gewählt werden konnte. Von September bis Dezember 2015 suchte die Verbraucherzentrale Sachsen das Unternehmen für den **Prellbock 2015**, das seine Kunden laut einer Umfrage am meisten verärgert hat und besonders dreist gegen Verbraucherschutzvorschriften verstößt. Insgesamt wurde 263 Vorschläge abgegeben. Die Preisverleihung und Bekanntgabe des „Gewinner“-Unternehmens findet im Frühjahr 2016 statt und wird von einer Pressekonferenz begleitet. Außerdem wird eine Abmahnung gegenüber dem Unternehmen, das den Negativpreis aufgrund von verbraucherrechtswidrigen Praktiken erhalten wird, geprüft.

Drittanbieter als neue Form der Abofalle

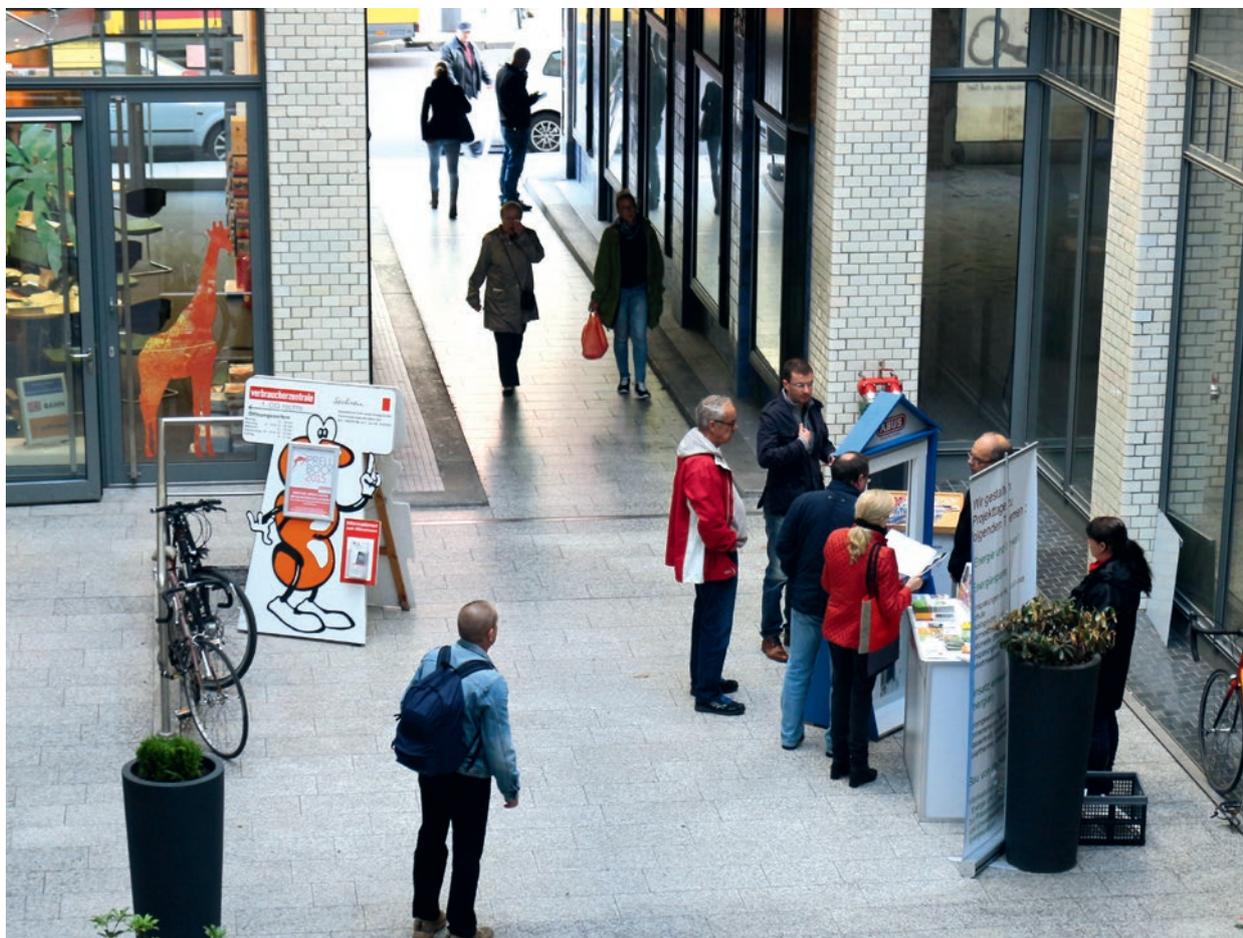
Im Bereich Telekommunikation kristallisierten sich im Jahr 2015 vor allem sogenannte Drittanbieter als neuartige Problematik heraus. Wöchentlich fragen Verbraucher zu dieser Thematik an, die sich nicht erklären können, woher die zu zahlenden **Zusatzkosten auf der Mobilfunkrechnung** kommen. Übereinstimmend berichten aber alle Verbraucher, nicht bewusst ein Abo geschlossen zu haben. Widersprechen Verbraucher den Rechnungsposten gegenüber dem Drittanbieter und dem Mobilfunkprovider und kürzen die Mobilfunkrechnung im Anschluss anteilig um den Drittanbieter-Betrag, kommt es nicht selten trotzdem zu einer „gnadenlosen“ Durchsetzung des Anspruchs durch den Provider. Verbrauchern, die bei ihrem Widerspruch und der Kürzung bleiben, wird oft mit einer Sperrung gedroht, die in einigen bekannten Fällen auch umgesetzt wurde. Bei den meisten Verbrauchern führt das zur Zahlung, obwohl es seitens der Betroffenen zu keiner Zeit einen aktiven Vertragsschluss gab. Drittanbieter sind demnach eine gänzlich neue Form der Abofalle, die die Verbraucherzentrale Sachsen auch weiterhin verfolgen, beschäftigen und bearbeiten wird.

Die Welle hält an: Widerrufsbelehrung von Immobiliendarlehensverträgen

Auch beim Thema Widerrufsbelehrungen von Baudarlehensverträgen kam nach der Flut keinesfalls die Ebbe: Im Jahr 2015 war die Nachfrage zum Thema ungebrochen hoch, sodass in Sachsen rund 1.300 Verträge überprüft wurden. Dabei kristallisierte sich immer deutlicher heraus: Rund **75 Prozent** aller geprüften Widerrufsbelehrungen waren fehlerhaft, sodass Kreditnehmer den Vertrag widerrufen und so etwa hohe Vorfälligkeitsentschädigungen vermeiden konnten. Allerdings soll schon im März 2016 eine Gesetzesänderung in Kraft treten, die das Widerrufsrecht stark einschränkt. Die Verbraucherzentrale Sachsen rechnet bis dato mit vielen Betroffenen, deren Widerrufsbelehrung vorab noch geprüft werden soll, und wird selbstverständlich auch die Entwicklungen im Anschluss an die Gesetzesänderung genau beobachten.

Ein Aktionstag zum Thema Einbruchschutz fand in Kooperation mit dem LKA Sachsen im Oktober 2015 in Leipzig statt.

Foto: vzs



Startschuss für den „Marktwächter Finanzen“



MARKTWÄCHTER FINANZEN

Als einer der größten Erfolge der letzten 25 Jahre bewertet die Verbraucherzentrale auch die Installierung der Marktwächter Finanzen und Digitale Welt.

Nachdem im Herbst 2014 mit dem Beginn des Vorprojektes der Startschuss für die Marktwächter Finanzen und Digitale Welt gefallen war, ging es im Frühjahr 2015 mit einem frisch eingestellten Marktwächter-Team in die Offensive. Die Verbraucherzentrale Sachsen bearbeitet dabei als Themen-Verbraucherzentrale innerhalb des Finanzmarktwächters den Bereich **Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite** und erfüllt damit eine wichtige, bundesweite

Sensorfunktion. So werden sämtliche Beschwerden und Beratungen von Verbrauchern aus allen 16 deutschen Verbraucherzentralen zum Thema Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite systematisch ausgewertet. Ziel ist es, Missstände und Fehlentwicklungen frühzeitig zu erkennen und sie durch die Einschaltung der Finanzaufsicht, des Gesetzgebers oder der Öffentlichkeit anzuprangern, bevor größerer volkswirtschaftlicher oder individueller Schaden entsteht. Die Wirksamkeit des Verbraucherschutzes wird damit deutlich verstärkt.

Blick über den Tellerrand

Ebenfalls in den Startlöchern steht seit 2015 die Verbraucherinformation und -beratung für Geflüchtete, die in vielen Bereichen unabhängigen Rat

benötigen. So sind Fälle bekannt, bei denen bereits vor Aufnahmeeinrichtungen teure Mobilfunkverträge und Rentenversicherungen verkauft wurden. Weitere Themen sind beispielsweise auch sinnvolle Versicherungen sowie der Haftpflichtschutz, aber auch Überweisungen, die Eröffnung eines Bankkontos oder das Strom- und Wassersparen. Hier ist es unabdingbar, die Fragen und Schwierigkeiten der Asylsuchenden in Sachsen zu kennen und auf sie einzugehen, um **allen sächsischen Verbrauchern** den Zugang zur anbieterunabhängigen und individuellen Verbraucherberatung zu ermöglichen.

Aus diesem Grund wurde im Spätsommer 2015 eine interne **Arbeitsgruppe für die Verbraucherarbeit für Geflüchtete** ins Leben gerufen. Diese hat bereits ein erstes Konzept zur Umsetzung erarbeitet, führte im Dezember 2015 ein Gespräch mit Vertretern des Sächsischen Ministeriums für Gleichstellung und Integration (SMGI) zu dieser Thematik und ist an mehrere potenzielle Netzwerkpartner herangetreten, um mit den vorhandenen Kapazitäten Flüchtlingshelfer als Multiplikatoren zu unterstützen und über diesen Weg erste Informationen und Beratungen für Asylsuchende bereitzustellen: Eine Aufgabe, an der die Verbraucherzentrale in den kommenden Jahren voraussichtlich mehr denn je arbeiten wird.

Beratungsthemen transparenter gestalten

Im Jahr 2015 wurde auch das Konzept der **Monats-themen** weitergeführt. So stand beispielsweise im Sommer der Bereich Reiserecht und -versicherungen im Vordergrund, während im Herbst das Thema Sparen fokussiert wurde. Neben der begleitenden Medienarbeit und der Kommunikation in den sozialen Netzwerken wurden zu den Aktionszeiträumen auch Infoveranstaltungen und Gesprächsrunden sowie Informationsmaterialien und Aktionstage organisiert, um die Themen weiter in den Vordergrund zu stellen. In diesem Zusammenhang hat die Verbraucherzentrale in Leipzig beispielsweise mit dem **Landeskriminalamt Sachsen** einen Aktionstag zum Thema Einbruchsschutz veranstaltet.

Unter dem Motto „**Wir kommen zu Ihnen**“ besteht seit 2015 außerdem die Möglichkeit, die Fachberater der Verbraucherzentrale Sachsen für externe Vorträge, Workshops und Aktionstage anzufragen. So konnten bereits in den Anfangsmonaten Veran-

staltungen mit dem Gehörlosenverein Bautzen oder auch für Bundesfreiwilligendienstleistende organisiert werden.

Ebenfalls frei Haus geliefert wird nach wie vor der **Newsletter** der Verbraucherzentrale Sachsen. Monatlich werden so allein 1.700 Abonnenten über aktuelle Verbrauchermeldungen, gesetzliche Grundlagen und Urteile sowie Veranstaltungen und Aktionstage der Verbraucherzentrale Sachsen informiert.

Der Fokus der Medienarbeit im Jahr 2015 wurde neben tagesaktuellen Meldungen auf eine langfristige Zusammenarbeit mit sächsischen und überregionalen Leitmedien gelegt. Insbesondere stehen hierbei **serviceorientierte Medienbeiträge** im Vordergrund, beispielsweise durch Ratgeber-Artikel mit anschließenden Lesertelefonen oder Hörerforen, bei denen Interessierte Ihre Fragen live von einem Fachberater beantwortet bekommen. Auch so konnten Beratungsthemen transparenter gestaltet und die Kommunikationskanäle erweitert werden. So können Verbraucher auf unterschiedlichen Publikationswegen Zugang zu den Antworten auf ihre Fragen bekommen.

Dieser Ansatz hat sich 2015 auch auf der **Facebook-Seite** der Verbraucherzentrale Sachsen bewährt.

Andrea Heyer gibt Radiohörern bei MDR 1 Radio Sachsen Antworten auf ihre Fragen.

Foto: vzs



Mehr als 1.400 User verfolgen die aktuellen Meldungen und Tipps in Sachen Verbraucherschutz mittlerweile und es werden wöchentlich mehr. Dauerbrenner hier sind vor allem aktuelle Warnungen zu Phishing- und Spammails, Online-Abofallen und andere Meldungen aus dem Bereich Telekommunikation sowie Informationen zu Abmahn- und Klageverfahren der Verbraucherzentrale Sachsen.

Eine Ära geht zu Ende

Das Jahr 2015 bedeutet jedoch auch das Ende einer Ära. Nach einem Vierteljahrhundert Arbeit im Zeichen des Schutzes von Verbraucherinteressen wurde **Geschäftsführer Joachim Betz** verabschiedet. Er war eine treibende Kraft bei der Gründung der Verbraucherzentrale Sachsen und leitete sie seit ihren Anfangsjahren als Geschäftsführer. Dadurch setzte er nicht nur Schwerpunkte, sondern brachte zudem viele Verbraucherthemen voran, sodass sächsische Verbraucher Unterstützung in einer breiten Themenpalette und einem sehr gut ausgebauten Beratungsnetz erhalten. Bei der feierlichen Ausstellungseröffnung zum 25-jährigen Jubiläum der Verbraucherzentrale Sachsen wurde Joachim Betz deshalb die Ehrennadel als höchste und wichtigste Auszeichnung der Verbraucherzentrale Sachsen verliehen. In diese großen Fußstapfen ist **Andrea Heyer** als neue Geschäftsführerin getreten, die die Verbraucherzentrale Sachsen vor Amtsantritt ebenfalls seit mehr als zwei Jahrzehnten als Referatsleiterin für Finanzdienstleistungen maßgeblich vorangebracht hat.

Dankeschön

Mit der Übergabe des Jahresberichtes 2015 bedankt sich der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen ebenfalls bei allen, die am Erfolg des vergangenen Jahres beteiligt waren.

Insbesondere gilt dieser Dank dem Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz (SMS), dem Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz (BMJV), dem Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMWi), der Landesdirektion Sachsen, den Landkreisen sowie Städten und Gemeinden des Freistaats Sachsen, den vielen Bundes-, Landes- und Kommunalpoliti-

kern sowie allen Kolleginnen und Kollegen in den Verbraucherorganisationen und allen Mitgliedern.

Ein besonderer Dank gilt außerdem den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbraucherzentrale Sachsen, die mit ihrem Herzblut und Engagement maßgeblich zum Erfolg der Verbraucherzentrale Sachsen beitragen.

Ralph Beckett
Vorstandsvorsitzender

 **Weitere Informationen unter**
www.verbraucherzentrale-sachsen.de
www.facebook.com/VZSachsen



Skurriles aus dem Alltag der Verbraucherberater

Im Alltag der Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen gibt es so einige Unternehmen und Anfragen, die den Beratungsalltag auf lustige, skurrile oder herzliche Art und Weise auf den Kopf stellen und an die man sich gern mit einem Lächeln auf den Lippen erinnert.

Freiwillige vor

In einer Zeitung gab es eine Anzeige, mit der „50 Freiwillige für ein Ernährungs- und Abnehmprojekt“ gesucht wurden. Im Text wurde von einem kostenlosen Projekt gesprochen, das drei Wochen dauern sollte. Interessierte landeten schließlich in nichts anderem als einem Fitnessstudio und wenig später auch bei den Beratern der Verbraucherzentrale Sachsen, denn nach dem Fitnessstudiobesuch hatten die „Freiwilligen“ einen Vertrag am Hals. Der Grund: Da die Betroffenen keine Modelmaße hatten, wurde ihnen mitgeteilt, dass drei Wochen ohnehin nicht zum Abnehmen ausreichen würden und deswegen nur ein Halbjahresvertrag in Frage komme.

Anpacken statt anschauen

Mit neuen orthopädischen Schuhen kam ein älterer Herr aufgeregt in eine Rechtsberatung. Die Schuhe hätten Wellen, sodass er nur schlecht in ihnen laufen könne. Damit sich die Rechtsberaterin versichern konnte, dass die Schuhe nach der Auffassung des Besitzers mangelhaft waren, bot er ihr an, in die Schuhe zu greifen. Mit beiden Händen in den Schuhen wurde dann zwar kein Mangel festgestellt, aber durchaus klar, dass die Schuhe dem Duft nach zu urteilen alles andere als neu waren.

Triefende Nase ist kein triftiger Grund

Ein Verbraucher hatte eine Zahlungsaufforderung vom Amtsgericht bekommen, die er nicht wirklich nachvollziehen konnte. Der Grund: Eine Erkältung, wegen der er die ursprüngliche Rechnung vor dem Mahnbescheid zwei Monate lang nicht bezahlen konnte: „Ich war krank und wirklich erkältet. Diese Erkältung hat jeder und ist kein Schauer-Märchen“, so seine Begründung. „Es war also keine Absicht oder Straftat die Rechnung erst 2 Monate später zu zahlen, sodass ich den Grund für die Post vom Amtsgericht nicht verstehe. Deswegen lege ich erneut Widerspruch ein!“ Doch die Moral von der Geschichte: Erkältung schützt vor Zahlung nicht.

Für Kurzentschlossene

An einem Freitag betrat ein Pärchen eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale Sachsen mit einem ganz besonderen Anliegen: Mit dem Familienbuch unterm Arm berichteten sie, dass Sie sich vom Honorarrechtsanwalt für 30 Euro scheiden lassen wollen – am besten sofort und wenn möglich noch vor dem Wochenende.

Advent, Advent, ein Lichtlein brennt

In der Weihnachtszeit erhielt eine Beratungsstelle ganz besondere Überraschungspost: Ein riesiges Paket voller abgebrannter Teelichter. Mit dabei war auch ein Schreiben, in dem der Verbraucher mitteilte, dass die Teelichter qualitativ minderwertig seien und die Verbraucherzentrale Sachsen die eingereichten Teelichter prüfen solle, um anschließend ein Gutachten auszustellen.

Ein Herz für Fellnasen

Eine Tierliebhaberin wollte einen Hund aus dem spanischen Tierheim adoptieren, auf den sie im Internet aufmerksam wurde. Die Abwicklung sei kostenlos, sodass die Fellnase mit dem treuen, traurigen Blick ohne Probleme zu ihr nach Deutschland transportiert werden könne. Da der Hund angeblich mit dem Flugzeug einreisen sollte, wurden 400 Euro für Papiere fällig. Als Zwischenstopp landete der Hund zunächst am Pariser Flughafen, von wo die Dame eine weitere Zahlungsforderung erhielt: Mittlerweile sei der Hund krank. Er müsse zum Tierarzt und benötige außerdem noch Futter und Wasser – für 700 Euro. Nur der Partner der Tierliebhaberin konnte sie schließlich davon überzeugen, dass der Hund niemals auf dem Weg nach Deutschland war, und sie dazu bringen, das Geld nicht mit dem Zahlungsdienstleister Western Union zu überweisen.

Abenteuer Handyversicherung

Weil ein Mann sein Handy häufig in der Hosentasche trägt, hatte es sich verbogen. Er gab es zur Reparatur, da der Verbraucher eine Handyversicherung besaß. Als er sein Smartphone zurückbekam, bemerkte er, dass die Reparaturfirma das Gerät scheinbar einfach in die andere Richtung gebogen hatte. Dabei wurde der SIM-Slot beschädigt, sodass die Spaltmaße nicht mehr passten. Auf seine Beschwerde und Aufforderung, den Pfusch zu beheben, wurde ihm mitgeteilt, dass dieser Schaden nunmehr nicht repariert werde, weil die Versicherung nicht mehr zahle. Schließlich seien den Bedingungen zufolge kosmetische Reparaturen nicht versichert.

Antrag auf Löschung von Voodoo-Daten

Eine Verbraucherin nahm die Rechtsberatung im Anschluss an einen Besuch bei einer Heilpraktikerin in Anspruch. Dort sei sie im Rahmen einer bestimmten Heilmethode an ein Gerät angeschlossen worden, das Gehirnströme messe. Während der Methode stellte sie fest, dass die Behandlung ihr nicht gut tut. Die Verbraucherin brach die Behandlung ab. Darauf folgte zunächst ein großer Streit um die Bezahlung, der in gegenseitigen Strafanzeigen endete. In der Rechtsberatung gab die Verbraucherin schließlich an, des Öfteren an Schmerzattacken zu leiden. Sie werde mit einer Art Voodoo-Zauber manipuliert, da sie sich mit der Heilpraktikerin verstritten hätte. Alles müsse mit ihren gespeicherten Daten auf dem Gerät der Heilpraktikerin zusammenhängen, das aus der Ferne gezielt Schmerzen bei ihr verursachen würde. In der Beratung wollte sie deshalb einen Datenlöschungsanspruch durchsetzen, was sich laut Bundesdatenschutzgesetz zugegebenermaßen schwierig gestaltet und davon auch gar nicht abgedeckt wird.



NACHWEHEN BEI KREDITBEARBEITUNGSKOSTEN

Über die enorm hohe Beratungsnachfrage zum Thema Rückerstattung von Kreditbearbeitungskosten wurde bereits im letzten Jahresbericht ausführlich informiert. Damit konnte das Kapitel jedoch nicht abgeschlossen werden. Insbesondere in den ersten Monaten des Jahres 2015 blieb der Bedarf an Beratung und Information sowie die Mediennachfrage zu diesem Thema unvermindert hoch. Hintergrund war vorrangig die Frage der Verjährung zum Ende des Jahres 2014, aber auch die Anwendung der höchstrichterlichen Rechtsprechung auf grundpfandrechtl. gesicherte Darlehen, auf Bauspardarlehen und Förderkredite.

Berechtigte Ansprüche wurden vielfach nicht befriedigt

Zusammen mit den Verbraucherzentralen Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern und Rheinland-Pfalz hat die Verbraucherzentrale Sachsen in den beiden ersten Monaten anhand von reichlich 200 Beratungsfällen geprüft, wie sich die Banken und Sparkassen unmittelbar nach dem 31. Dezember 2014 in Bezug auf die Rückerstattung verhielten. Im Ergebnis dieser Stichprobe wurde festgestellt, dass berechtigte Ansprüche der Betroffenen vielfach nicht befriedigt

wurden. Häufig wurden nur Teilbeträge angeboten und auch gänzliche Verweigerungen traten auf. Weiterhin zeigte sich, dass die Auszahlung zeitlich verzögert wurde. Im Jahresverlauf suchten Verbraucherinnen und Verbraucher auch Rat, wenn sie nach Monaten von der außergerichtlichen Schlichtungsstelle noch keine Antwort erhalten hatten. Schon Mitte Januar hatte die Verbraucherzentrale Sachsen sämtliche außergerichtliche Schlichtungsstellen, die mit dieser Thematik befasst sind, angeschrieben, um zu erfahren, wie viele Betroffene sich mit welchem konkreten Problem bei ihnen gemeldet haben. Außerdem sollte in Erfahrung gebracht werden, wie viele Schlichtungssprüche Ende 2014 ergangen waren und wie viele Verfahren – mit welcher voraussichtlichen Bearbeitungsdauer – noch laufen. Den gewünschten Gesamtüberblick hat die Verbraucherzentrale Sachsen jedoch nicht erhalten, da lediglich sieben der 13 angeschriebenen Institutionen auf die Anfrage reagierten und sich von diesen lediglich der Bundesverband deutscher Banken näher äußerte. Allein dieser ging für das Jahr 2014 von gut 100.000 Eingaben aus.

Laufzeitunabhängige Individualbeiträge – die neuen Bearbeitungskosten?

Im weiteren Jahresverlauf zeigte sich dann, wie einzelne Kreditinstitute die höchstrichterliche Rechtsprechung für die Zukunft umzusetzen gedenken. Zunehmend wurde im Rahmen der Verbraucherberatung beobachtet, dass Banken statt auf Bearbeitungskosten nunmehr auf sogenannte „laufzeitunabhängige



Individualbeiträge“ umstellen. Auch darüber gibt es wieder Streit, der gerichtlich geklärt werden muss. Optimistisch dazu stimmen die Verbraucherzentrale Sachsen erste Schlichtersprüche und Urteile, nach denen eine solche Klausel rechtlich nicht anders zu behandeln ist, wie die zu den Kreditbearbeitungsgebühren.

In 2016 wird diesbezüglich weitere Rechtsprechung folgen – auch die höchstrichterliche (Az.: XI ZR 96/15) zu der Frage, ob Kreditbearbeitungsentgelte bei KfW-Darlehen zulässig sind. Damit wird klar, dass dieses Thema auch 2016 eine wichtige Rolle spielen wird.

MISSTÄNDE BEI RESTKREDITVERSICHERUNGEN

Restkreditversicherungen, häufig auch Restschuld- oder Ratenschutzversicherungen genannt, werden im Zusammenhang mit der Aufnahme von Verbraucherdarlehen abgeschlossen. Jährlich werden bundesweit circa 300.000 solcher Verträge neu unterschrieben. Insgesamt existieren in Deutschland rund 1,5 Millionen Verträge mit einer Gesamtversicherungssumme von deutlich über 10 Milliarden Euro. Die Versicherung soll die Rückzahlung der Kreditraten an die Bank – zum Beispiel im Fall von Tod, Erwerbsunfähigkeit oder Arbeitslosigkeit – sichern.

Verbraucherkredit-Richtlinie: Hält das neue Gesetz, was es verspricht?

Seit vielen Jahren beschäftigt dieses Produkt die Verbraucherberatung. Immer wieder kommt es zu Beschwerden wegen Verweigerung von Versicherungsleistungen oder wegen Rückweisung von Kündigungen. Aus Sicht der Verbraucherzentralen gibt es bezogen auf den Verkauf des Produktes wie auch hinsichtlich dessen inhaltlicher und preislicher Gestaltung Anlass zu Kritik. Bereits 2007 hatten die Verbraucherzentralen diesbezüglich in einer Falldokumentation eine gravierende Übervorteilung von Verbrauchern festgestellt. Aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen war es 2015 höchste Zeit, im

Foto: Image licensed by Ingram Image



Rahmen einer neuen Analyse zu prüfen, ob sich die Situation verändert hat – auch deshalb, weil das 2010 in Kraft getretene Umsetzungsgesetz zur europäischen Verbraucherkredit-Richtlinie Veränderungen zu Gunsten der Verbraucher bringen sollte.

Hohe Preise und verbraucherunfreundliche Vertragsgestaltung

Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Hessen wurde über die Verbraucherberatung anhand eines

eigens entwickelten Fragebogens eine neue Untersuchung zum Vertrieb von Restkreditversicherungen durchgeführt, die im Frühjahr 2015 ausgewertet wurde.

Die gemeinsame Pressekonferenz am 23. April 2015 in der Verbraucherzentrale Hessen in Frankfurt/Main stieß auf reges, überregionales Medieninteresse. Hier wurden die ernüchternden Ergebnisse der Untersuchung ausführlich dargestellt. Demnach fehlt es aus Verbrauchersicht an Wettbewerb in diesem Marktsegment. Das hat negative Auswirkungen auf die Kreditnehmer, was sich unter anderem in hohen Preisen und verbraucherunfreundlichen Vertragsgestaltungen widerspiegelt. So fand in den letzten Jahren eine Entwicklung hin zu Gruppenversicherungsverträgen und Mindestlaufzeiten statt. Diese Situation schränkt Verbraucherrechte, etwa in Bezug auf eine Lösung vom Vertrag, ein. Und nach wie vor entsteht bei der Mehrheit der Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Aufnahme eines Kredites der Eindruck, dass es ohne diese Versicherung kein Darlehen gäbe.

Der ausführliche Untersuchungsbericht der Verbraucherzentralen Hessen und Sachsen zeigt darüber hinaus auch auf, welche Anforderungen ein neues, verbrauchergerechtes Versicherungsprodukt haben sollte. Bisher stellt das Produkt Restkreditversicherung darauf ab, das Ausfallrisiko der Bank zu minimieren. Künftig sollte der Schutz der Liquidität des Verbrauchers im Mittelpunkt stehen. Bis dahin wird es ein langer Weg sein. Ohne Veränderung des Produktes wie auch des Vertriebs wird die Verbraucherzentrale Sachsen ihre sehr kritische Einstellung zu dieser Versicherung beibehalten.

Foto: Image licensed by Ingram Image

WIDERRUFSBELEHRUNGEN BEI IMMOBILIARDARLEHEN

Wie bereits im Jahr 2014 bildete die Überprüfung von Widerrufsbelehrungen in Immobiliendarlehensverträgen auch 2015 einen Arbeitsschwerpunkt in der Verbraucherberatung. Die 2014 begonnene förderliche Kooperation mit der Verbraucherzentrale Hamburg wurde fortgesetzt und im Ergebnis wiederum mehr als 1.200 private Darlehensverträge überprüft. An der Situation, dass rund 75 Prozent aller geprüften Verträge fehlerhafte Belehrungen enthielten, hat sich nichts geändert. Das heißt, dass die betroffenen Kredite auch noch Jahre später von Verbrauchern widerrufen werden und Betroffene mehrere tausend Euro sparen können.

Verhandlungen mit der Bank um bessere Konditionen

So informierte beispielsweise ein Kreditnehmer die Verbraucherzentrale Sachsen, dass es ihm mit Hilfe des schriftlichen Untersuchungsergebnisses gelungen ist, im Rahmen von außergerichtlichen Verhandlungen mit seiner Bank bessere Konditionen auszuhandeln. Über die Laufzeit der nächsten zehn Jahre wird er nun 41.000 Euro sparen. So ist es nachvollziehbar, dass Banken und Sparkassen im vergangenen Jahr massiv versuchten, gegen diese für sie finanziell nachteilige Situation vorzugehen. Tatsächlich gestaltet sich die aktuelle Rechtslage, wonach es in diesen Fällen ein „ewiges“ Widerrufsrecht gibt, zu Gunsten



Bei Immobiliendarlehensverträgen kann ein Blick in die Widerrufsbelehrung lohnen. Ist diese fehlerhaft, kann der Vertrag auch Jahre später widerrufen werden. Foto: Fotolia/Denis Junker



der Kreditnehmer. Deshalb versuchte die Branche, im Rahmen der nationalen Umsetzung der europäischen Wohnimmobilienkredit-Richtlinie, Einfluss auf die Gesetzgebung zu nehmen.

„Ewiges“ Widerrufsrecht droht zu erlöschen

Von der Bankenseite wurde durchgedrückt, dass es künftig kein „ewiges“ Widerrufsrecht mehr geben soll, wenn Baufinanzierungsverträge abgeschlossen werden. Vielmehr soll der Widerruf spätestens nach einem Jahr und 14 Tagen entfallen – egal ob falsch belehrt wurde und gesetzliche Informationspflichten verletzt wurden. Eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung soll aber sogar in alten Immobiliendarlehensverträgen künftig dazu führen, dass ein Widerruf nur noch bis Juni 2016 möglich ist. Zuletzt sah es danach aus, dass auch diese Lobbyarbeit für die Bankenbranche erfolgreich sein könnte. Zusammen mit anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale

Bundesverband setzte sich die Verbraucherzentrale Sachsen folglich dafür ein, dass diese verbraucherunfreundlichen Aussichten nicht Realität werden. So wurde Anfang Dezember im zeitlichen Zusammenhang mit den wohl letzten entscheidenden Beratungen auf Bundesebene in dieser Sache das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz angeschrieben. Es wurde aufgefordert, sich dafür einzusetzen, dass ab Inkrafttreten des Gesetzes auch für Altverträge wenigstens die Fristenregelung von einem Jahr und 14 Tagen gilt. Das Ministerium teilte mit, dass es diese Auffassung teilt und ein entsprechender Antrag eingereicht worden ist. Doch leider blieben die Bemühungen jedoch ohne Erfolg. Selbstverständlich informierte die Verbraucherzentrale Sachsen seit Herbst 2015 Verbraucher über die mögliche Gesetzesänderung, sodass Betroffene gegebenenfalls noch handeln konnten. Diese Arbeit wird Anfang 2016 verstärkt werden, beispielsweise durch verschiedene Infoveranstaltungen zur Thematik.

LÜCKEN IM KOLLEKTIVEN RECHTSSCHUTZ SCHLIESSEN

1965 wurde in Deutschland die Verbraucherverbandsklage eingeführt. Seit nunmehr 25 Jahren werden auch durch die Verbraucherzentrale Sachsen Verbraucherrechte im kollektiven Rechtsschutzverfahren durchgesetzt. Schwerpunkt der kollektiven Rechtsdurchsetzung sind Unterlassungsklagen, mit denen rechtswidrige Praktiken verboten werden, wie beispielsweise irreführende Werbung oder die Verwendung unzulässiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen.

Was lange währt, wird nur für wenige gut

Allerdings bekommen Verbraucher nur selten ihren individuellen Schaden ersetzt. Allein aufgrund eines Unterlassungsurteils erhalten Verbraucher beispielsweise zu viel gezahlte Entgelte nicht zurück. Hierzu müsste jeder Einzelne Klage bei Gericht einreichen, was aufgrund des Kostenrisikos und der Schwierigkeit von Rechtsfragen im Regelfall nicht getan wird. Verbraucherzentralen könnten sich die Ansprüche der Verbraucher einzeln abtreten lassen und diese dann in Einziehungsklagen bündeln. Diese Vorgehensweise ist jedoch sehr aufwändig, da jedes

Verfahren wiederum einzeln betreut werden muss. Führen die Verbraucherzentralen ein Musterverfahren durch, dauert es in der Regel mehrere Jahre, ehe das Verfahren höchststrichterlich erfolgreich abgeschlossen werden kann. Die Ansprüche der übrigen Verbraucher sind dann regelmäßig verjährt. Bei Massenschäden bleiben so tausende betroffene Verbraucher auf ihren Schaden sitzen und die Unternehmen behalten den unrechtmäßigen Gewinn ein. Hier muss durch die Schaffung von weiteren kollektiven Klagemöglichkeiten gegengesteuert werden.

Musterfeststellungsklage soll Klageregister für Betroffene schaffen

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) plant die Einführung einer Musterfeststellungsklage. Der Referentenentwurf wird Anfang 2016 erwartet. Bei massenhaft auftretenden Verbraucherrechtsverletzungen durch Unternehmen sollen Verbraucherzentralen und andere qualifizierte Verbände die Möglichkeit erhalten, eine Musterfeststellungsklage zu erheben. Hierzu soll ein Klageregister geschaffen werden, in welches sich

Foto: Fotolia/vege



betroffene Verbraucher nach einer Klageerhebung unkompliziert und kostengünstig eintragen können. Diese Eintragung soll verjährungshemmend wirken. Natürlich können Verbraucher ihren Anspruch auch individuell durchsetzen. Für diese Ansprüche sollen die Urteile in den Musterfeststellungsverfahren auch eine Bindungswirkung entfalten und so auch eine außergerichtliche Streitbeilegung ermöglichen.

Der Gewinnabschöpfungsanspruch von Verbraucherzentralen und anderen klagebefugten Einrichtungen soll ebenfalls erweitert werden. Die Durchsetzung dieser Ansprüche wird durch ein hierfür errichtetes Sondervermögen beim Bundesamt der Justiz erfolgen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen hat, gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen, bei der Planung des Gesetzgebungsverfahrens beratend mitgewirkt. Dabei hat sie Erfahrungen aus Verfahren mit Massenschäden zusammengestellt und aufbereitet. Auch wurden Entscheidungsträgern Vorschläge für gesetzgeberische Maßnahmen unterbreitet.

Verfahren zur Rechtsfortbildung von Beseitigungsansprüchen

Darüber hinaus versucht die Verbraucherzentrale Sachsen auch durch eine Fortentwicklung der Rechtsprechung die Position von Verbraucherinnen und Verbrauchern bei Massenschäden zu verbessern. Dies erfolgt durch die Stellung zusätzlicher Klageanträge auf Beseitigung der durch rechtswidriges Unternehmensverhalten verursachten Störungen. So hat das Landgericht Leipzig im Jahr 2015 beispielsweise in einem Verfahren eine Bank dazu verpflichtet, unrechtmäßig vereinnahmte Entgelte zurückzahlen. Die geschädigten Kundinnen und Kunden müssen nicht individuell klagen.

Dieses Urteil ist bisher in Deutschland einmalig. Die betroffene Bank hat dagegen Berufung eingelegt, sodass bald eine Entscheidung des Oberlandesgerichts Dresden zu dieser Frage folgt. Sollte diese im Sinne des Verbraucherschutzes ausfallen, würde sie die Rechte der sächsischen Verbraucher deutlich verbessern.

ERFOLGREICH FÜR SIE GEKÄMPFT: GERICHTSVERFAHREN UND ABMAHNUNGEN

Mit der Preisdarstellung auf Internetplattformen gibt es immer wieder Probleme, denen sich die Verbraucherzentrale Sachsen annimmt.

Foto: Fotolia/sdecoret



Irreführende Preise für Hotels untersagt: Unister

Das Landgericht Leipzig untersagte der Unister Travel Retail GmbH & Co. KG aus Leipzig am 29.09.2015, nach einer Klage der Verbraucherzentrale Sachsen irreführende Preisdarstellungen auf dem Portal hotelreservierung.de. Das Unternehmen teilte die nach einer Suchanfrage angezeigten Hotelpreise auch durch die Anzahl der mitreisenden minderjährigen Kinder – selbst wenn deren Übernachtung im betreffenden Hotel kostenlos war. Dies hielten die Leipziger Richter für rechtswidrig und verboten diese Praxis. Das Urteil wurde im anschließenden Berufungsverfahren auch durch das Oberlandesgericht Dresden bestätigt.

Verschleierte Werbung unzulässig: PrimaCom

Der PrimaCom Berlin GmbH mit Sitz in Leipzig wurden, auf eine Klage der Verbraucherzentrale Sachsen hin, am 21.08.2015 vom Landgericht Leipzig verbraucherschutzwidrige Praktiken und irreführende Werbung untersagt. Dabei ging es um die Voreinstellung für die Leistungen „Familie HD“ und „Sicherheitspaket“ beim Internetvertrieb. Die Entscheidung wurde auch vom Oberlandesgericht Dresden bestätigt. Dem Unternehmen wurde verboten, mit Preisen zu werben, in denen sämtliche im Leistungspaket zu entrichtende Entgelte noch nicht einbezogen sind. Außerdem wurde die Werbung mit herabgesetzten Preisen untersagt, wenn Informationen über zusätzliche Entgelte nicht deutlich genug aufgeführt sind. Sie waren in einem verborgenen und dem Preis nicht zuzuordnenden Fußnotentext versteckt. Unterlegen war die Verbraucherzentrale Sachsen in diesem Verfahren jedoch bezüglich ihres Begehrens, Werbung für Gratisleistungen zu verbieten, wenn für diese Versandkosten oder Einrichtungspreise berechnet werden.

Verurteilung akzeptiert: B2B Technologies Chemnitz GmbH

Die in Liquidation befindliche B2B Technologies GmbH aus Chemnitz und ihr Geschäftsführer David Jähn haben in dem im Jahr 2015 vor dem Oberlandesgericht Dresden geführten Berufungsverfahren eine weitgehende Verurteilung akzeptiert. Das Unternehmen und Jähn müssen nun Auskunft zu den Gewinnen der Rechtsverletzungen geben. B2B Technologies warb bei Facebook mit Slogans wie „Handys aller Marken und Größen für 19 Euro! Jetzt kaufen!“. Damit wurden Verbraucher auf eine angebliche Großhandelsplattform gelockt. Wer dort einen gut versteckten Kostenhinweis übersah, sah sich anschließend mit einer Rechnung in Höhe von 240 Euro Jahresgebühren konfrontiert. Tatsächlich gab es die beworbenen Mobiltelefone auf der Plattform gar nicht. Diese Werbung hatte das Landgericht Leipzig bereits untersagt. Die Verbraucherzentrale Sachsen kann nun die Zahlung der rechtswidrig erzielten Gewinne an den Staatshaushalt fordern und wird im Wege der Zwangsvollstreckung eine verbindliche Auskunft zu den Gewinnen einholen.

Probleme mit dem Pfändungsschutz: Dresdner Volksbank Raiffeisenbank eG

Das Landgericht Leipzig hat die Dresdner Volksbank Raiffeisenbank eG am 10.12.2015 aufgrund einer Klage der Verbraucherzentrale Sachsen verurteilt, rechtswidrig abgebuchte Pfändungsentgelte an ihre Kunden zurückzuzahlen. Zudem muss das Unternehmen seinen Kunden in einem Schreiben mitteilen, dass für den durch die jeweilige Pfändung entstandenen Aufwand keine Kosten geltend gemacht werden. Das Gericht bewertete das Vorgehen der Dresdner VR-Bank als eine Verletzung mit schwerem Verschulden, da sich das Unternehmen damit hartnäckig einer seit 1999 bestehenden Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes widersetzt und seine Position gegenüber den Verbrauchern missbraucht. Die Kündigungsdrohungen der Bank gegenüber ihren Kunden im Zusammenhang mit Pfändungsschutzkonten wurden durch das Gericht allerdings als zulässig erachtet. Sowohl die Dresdner VR-Bank als auch die Verbraucherzentrale Sachsen haben gegen das Urteil Berufung eingelegt.

Versteckte Preiserhöhung beendet: ExtraEnergie

Das Landgericht Düsseldorf urteilte am 09.12.2015 in einem Verfahren der Verbraucherzentrale Sachsen gegen den Energieversorger ExtraEnergie GmbH aus Neuss, dass Preiserhöhungen, die in Gestalt einer unbedeutend scheinenden E-Mail versendet werden, unwirksam sind. Erst nach eineinhalb Seiten über die Energiewende und deren wirtschaftliche Folgen hatte ExtraEnergie auf die Preiserhöhung hingewiesen – in gerade mal zwei Sätzen. Das Gericht hat dem Energieanbieter darüber hinaus untersagt, sich auf die in den fraglichen E-Mails angekündigten Preiserhöhungen zu berufen. Das bedeutet für alle ExtraEnergie-Kunden, dass sie die auf Grund dieser E-Mails gezahlten Preiserhöhungen zurückfordern können, auch wenn das Urteil noch nicht rechtskräftig ist. Eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nach der Vertragsänderungen per E-Mail mitgeteilt werden, hat das Gericht allerdings für zulässig erachtet.

Unverlangte kostenpflichtige Mitteilungen untersagt: CreditPlus

Sächsische Verbraucher beschwerten sich im Jahr 2015 darüber, dass die CreditPlus Bank AG mit Sitz in Stuttgart Entgelte für Mitteilungen in Rechnung stellte, die sie gar nicht bewusst angefordert hatten. Die Verbraucherzentrale Sachsen mahnte die Bank daraufhin ab. Da das schwäbische Unternehmen keine Unterlassungserklärung abgab, klagte die Verbraucherzentrale Sachsen vor dem Landgericht Stuttgart. Das Gericht untersagte der CreditPlus Bank am 04.12.2015, bei Verbraucherdarlehen 8,50 Euro pro Jahr für die Zusendung eines jährlichen Kontoauszuges sowie 9,50 Euro für eine Ablösesummenmitteilung zu verlangen. Weitere Klageanträge auf Rückzahlung der Gelder und Information der Verbraucher hat das Gericht allerdings abgewiesen. Auch wurde eine der Preisgestaltungen als nicht überprüfbar beurteilt. Sowohl die CreditPlus Bank als auch die Verbraucherzentrale Sachsen haben gegen das Urteil Berufung eingelegt.

Senkung von Mahnkosten: Stadtwerke Leipzig

Die Stadtwerke Leipzig GmbH erhoben Anfang 2015 für die Erstellung und Zusendung einer Mahnung an Verbraucher eine Kostenpauschale in Höhe von

5,50 Euro. Ein solch pauschalisierter Schadenersatzanspruch ist unzulässig, da er den tatsächlich zu erwartenden Schaden übersteigt. Aufgrund einer Abmahnung der Verbraucherzentrale Sachsen gaben die Stadtwerke eine Unterlassungserklärung ab und senkten die Kostenpauschale deutlich.

Abzocke älterer Menschen unterbinden: MGN

Das Geschäftsmodell der MGN GmbH aus Dresden ist es, ältere Menschen anzurufen und am Telefon zum Kauf von Nahrungsergänzungsmitteln zu überreden. „Gesund+Fit“ heißen die Produkte und sollen wahre Wunderdinge für Gelenke, Augen und Gedächtnis bewirken. Viele Verbraucher erlitten stattdessen eine Verletzung ihrer Rechte durch die Vertriebsmethoden des Unternehmens. Die Verbraucherzentrale Sachsen mahnte die Dresdner Firma deshalb ab. Da die MGN GmbH nicht bereit war, die beanstandeten Verhaltensweisen abzustellen, reichte die Verbraucherzentrale Sachsen im Juli 2015 eine Klage auf Unterlassung ein.

Das Nahrungsergänzungsmittel „Gesund und Fit Vitalkapseln“, das zum Großteil aus Algen und Grünem Tee besteht, vertreibt die MGN GmbH aus Dresden

Foto: vzs



ABOFALLE AUF DER MOBILFUNKRECHNUNG

Ein neuer Problembereich schaffte es unversehens auf Platz eins der Beratungsthemen im Bereich der Telekommunikation der Verbraucherzentrale Sachsen: die sogenannten Drittanbieterforderungen auf der Mobilfunkrechnung. Dabei finden Verbraucher in ihrer Mobilfunkrechnung unter dem Posten „Entgelte für Leistungen Dritter“ ein „Abo“ eines Drittanbieters. In den allermeisten Fällen wurde den Betroffenen das Abo untergeschoben, denn übereinstimmend berichten fast alle Verbraucher, nicht bewusst einen Vertrag geschlossen zu haben.

Nur einen Klick entfernt

Denkbare Ursachen sind, dass der Nutzer in der SMS eines Unbekannten auf einen darin enthaltenen Link geklickt hat und der Drittanbieter damit das Zustandekommen eines Abovertrags unterstellt. Ebenso ist möglich, dass man beim Surfen mit dem Smartphone versehentlich auf ein Werbefenster geklickt hat, was ein Drittanbieter als Abo wertet. Schließlich werden zunehmend mehr Whatsapp-Nachrichten versandt, die nur scheinbar von seriösen Anbietern stammen und mit Gewinnversprechungen zum Anklicken von Links verlocken. Diese Masche ähnelt Spam-E-mails, in denen die Logos bekannter Unternehmen kopiert und missbraucht werden.

Vielen Betroffenen sind die Zusatzbeträge auf der monatlichen Mobilfunkabrechnung rätselhaft.

Foto: Fotolia/contrastwerkstatt



WAP-Billing öffnet Tür und Tor

Oft fragten die Betroffenen die Verbraucherberater, wie es den Drittanbietern gelingt, die Forderung auf ihrer Mobilfunkrechnung zu platzieren. Hierzu dient das sogenannte WAP-Billing. Bei diesem Bezahlverfahren, das nicht im W-Lan, sondern nur beim mobilen Surfen Anwendung findet, wird – wenn der User auf seinem Mobiltelefon auf einen Link klickt – seine Rufnummer mitübertragen, und zwar immer dann, wenn der Betreiber der Seite dies veranlasst. Mithilfe der Rufnummer kann der Drittanbieter den Mobilfunkanbieter ausfindig machen und bei diesem behaupten, er hätte gegen den betreffenden Nutzer einen Anspruch, den er über dessen Mobilfunkrechnung abrechnen will. Die Verbraucherzentrale Sachsen rät allen Betroffenen, dem Rechnungsposten mithilfe eines Musterbriefes gegenüber dem Drittanbieter zu widersprechen und über den Widerspruch auch den Mobilfunkprovider in Kenntnis zu setzen sowie die Mobilfunkrechnung anteilig zu kürzen, d.h. nur den gekürzten Betrag zu zahlen.

Wer widerspricht, erntet Drohungen

Trotz einer klaren, entgegenstehenden Rechtslage setzen die Provider die Forderungen sehr rigide durch. Verbrauchern, die bei ihrem Widerspruch und der Kürzung bleiben, wird teilweise sogar der Mobilfunkanschluss gesperrt bzw. die Sperrung angedroht. Andere kündigen den Vertrag fristlos. Diese Drohkulissen der Anbieter führen leider in sehr vielen Fällen dazu, dass die Verbraucher aus Angst, ihren Mobilfunkanschluss zu verlieren, die Ansprüche doch noch begleichen.

Zusammenarbeit mit Sächsischem Justizministerium

Die Verbraucherzentrale Sachsen machte auch das Sächsische Justizministerium (SMJ) auf diese Masche sowie deren Häufigkeit in deren Beratungen aufmerksam und wies darauf hin, dass der gesetzliche Schutz der Verbraucher an dieser Stelle unzureichend ist. Das Sächsische Justizministerium griff die Fälle umgehend auf und fragte mehrfach zu Fallzahlen sowie weiteren Hintergründen nach. Letztlich brachte der Justizminister diese Fälle sowie gesetzgeberische Vorschläge in einer Vorlage in die Justizministerkonferenz vom November ein.

Grafik: Fotolia/DigiClack



SPAM, WAP-BILLING, ABO-VERTRÄGE UND BETRÜGERISCHE SMS

Die hohe Zahl an Verbraucherbeschwerden zu Spam- und Phishing-Mails hält weiter an. Selbst kritischen Verbrauchern fällt es zunehmend schwer, Mails von scheinbar bekannten Unternehmen wie Telekom, Amazon, Paypal, DHL oder Deutscher Bank als Spam zu identifizieren. Mit Betreffzeilen wie „offene Rechnung“ oder „Mahnung“ lenkten sie gleich einem Kinderspiel die Aufmerksamkeit der Nutzer auf sich.

Täuschend echt

Irritiert sind viele Nutzer außerdem darüber, dass Spam-Mails nicht zwingend im Spam-Ordner landen, sondern sich auch im normalen Posteingang finden können. Die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale klärten deshalb immer wieder darüber auf, dass der Spam-Ordner lediglich vorgegebenen Algorithmen folgt, aber nicht mit Vernunft und Verstand E-Mails in Kategorien von „Betrug“ und „echt“ sortieren

kann. Im Gegenteil: Es ist erklärtes Ziel der Spam-Versender, durch entsprechend seriöse Betreffzeilen und Mailinhalte die Algorithmen gewissermaßen auszutricksen. Die Verbraucherzentrale Sachsen riet deshalb Nutzern, bei jeder Nachricht, die nicht von einem unzweifelhaft vertrauten Absender stammt, äußerst vorsichtig zu sein, selbst oder gerade wenn als Absender bekannte Anbieter wie Telekom, Amazon oder bekannte Banken erscheinen.

ARBEITSGEMEINSCHAFT „DIGITALE MEDIEN“ MITARBEIT IN DER AG DES SÄCHSISCHEN INNENMINISTERIUMS

Im vergangenen Frühjahr rief das Sächsische Innenministerium durch den dort angesiedelten Landespräventionsrat gemeinsam mit dem Sächsischen Datenschutzbeauftragten die AG Digitale Medien ins

Leben. Ziel ist es auszuloten, welche Institutionen im Land Sachsen im Bereich digitaler Themen arbeiten und sich hierbei jeweils die Sensibilisierung der Nutzer beim Umgang mit digitalen Themen zur Aufgabe gemacht haben. Die AG will im Sommer 2016 dem Sächsischen Innenministerium einen Abschlussbericht mit konkreten Vorschlägen dazu vorlegen, wie die Medienkompetenz der sächsischen Bevölkerung gestärkt werden kann.

Die Verbraucherzentrale Sachsen ist ständiges Mitglied in dieser AG und trägt mit zahlreichen Beiträgen und umfangreichem Praxiswissen zum Erkenntnisgewinn bei.

ROUTER-HACKING UND HORRENDE TELEFONRECHNUNGEN

Anfang 2015 kamen gleich mehrere Besitzer von Festnetzanschlüssen in die Beratung der Verbraucherzentrale, die sich plötzlich drei- bis vierstelligen Rechnungsbeträgen für einen Monat gegenüber sahen. In den angeforderten Einzelverbindungsanzeigen waren jeweils viele Stunden Auslandsgespräche zu hunderten von Euros ausgewiesen, welche die Familien nie geführt hatten. Höchstwahrscheinlich steckten dahinter Hackerangriffe auf die Router der Anschlussinhaber.

Sicherheitslücken rufen Betrüger auf den Schirm

Die Verbraucherzentrale informierte einerseits über Sicherheitslücken der Router als Einfallstor für Hacker, um aus dem Internet heraus in die Software des Routers einzudringen und diesen gewissermaßen fernzusteuern. So kann es eben beispielsweise zum Auslösen stundenlang oder wiederholter kostspieliger Ferngespräche kommen. Außerdem erhielten die Betroffenen Rat, wie sie sich gegenüber den Forderungen zur Wehr setzen können, nachdem die Anbieter auf Zahlung beharrten, weil die Gespräche nachweislich von den Anschlüssen ausgelöst worden waren.

Ping-Pong um die Zuständigkeit

Nach Ansicht der Verbraucherzentrale Sachsen hat ein Anbieter keinen Entgeltanspruch gegen den Nutzer, wenn diesem die Inanspruchnahme nicht zugerechnet werden kann und er dies nachweist. Zwar hat ein privater Anschlussinhaber nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs aus dem Jahr 2010 alle technischen Maßnahmen zu treffen, die einem Durchschnittsnutzer zuzumuten sind, zum Beispiel die Vergabe eines sicheren Passworts für den Router. Darüber hinaus klärte die Verbraucherzentrale Sachsen Nutzer in diesem Zusammenhang aber auch darüber auf, dass es ihnen nach der höchstrichterlichen Rechtsprechung nicht zumutbar ist, die Sicherheit ihres Netzwerkes fortlaufend dem neuesten Stand der Technik anzupassen.

UMSTELLUNG VON ANALOG AUF VOICE-OVER-IP DURCH DIE TELEKOM GMBH

Bis zum Jahr 2018 will auch die Telekom GmbH – so ihr proklamiertes Ziel – alle noch existierenden analogen Festnetzanschlüsse auf die Voice-over-IP-Technik umstellen. IP-Telefonie steht für „Internet-Telefonie“, also die Sprachübertragung über das Internet. Sie wird auch Voice over Internet Protokoll (VoIP) genannt. Im Gegensatz zum klassischen Festnetzanschluss über die Telefondose, die analoge bzw. ISDN-Telefonie, wird das Gespräch bei der Internet-Telefonie nicht mehr über eine feststehende Leitung geschickt. Dabei wird das Gespräch in Sprachdaten umgewandelt und über das Internet versandt. Bereits seit Jahren bieten viele Telekommunikationsanbieter ausschließlich diese Technik an und vermarkten sie als „Festnetzanschluss“, obwohl es eine andere Technik ist. Die Telekom Deutschland GmbH ist der letzte Anbieter des klassischen analogen Festnetzanschlusses. Damit soll jetzt Schluss sein: Bis 2018 will sie die klassische Telefontechnik komplett durch die Internettelefonie ablösen.

Ausnutzen der Umstellungsphase?

Die Umstellung war im Jahr 2015 in Sachsen in vollem Gange. Dies belegen zum einen die Teilnehmerzahlen an der im Juni und Juli 2015 durchgeführten Online-Umfrage der Verbraucherzentrale Sachsen. Bei deren Auswertung wurde deutlich, dass die IP-Technologie noch längst nicht „ruckelfrei“ läuft. Zugleich häufen sich nach Schilderungen von Verbrauchern – sowohl in der Umfrage als auch in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen – Anrufe von Telekom-Mitarbeitern, die für große Verunsicherung sorgen. Verbrauchern wird empfohlen, im Hinblick auf die IP-Umstellung rasch einen neuen Vertrag abzuschließen, und zwar auch dann, wenn der bestehende Vertrag noch längst nicht abgelaufen ist. Hier soll

offenbar mit der Unwissenheit der Leute über den Umstellungsprozess ein Geschäft gemacht werden. Die Verbraucherzentrale Sachsen riet deshalb jedem, der einen laufenden Festnetzvertrag hat, eindringlich, das Ende der Laufzeit abzuwarten und sich vorher nicht durch Behauptungen von Anrufern der Telekom oder in den T-Punkt-Shops verunsichern zu lassen: Drohungen, dass es teurer werden könnte, wenn man länger den Vertragsabschluss hinauszögert, sind genauso unbegründet wie die Befürchtung, irgendwann ohne Anschluss dazustehen. Ebenfalls wurde darauf hingewiesen, sich niemals auf einen Vertragsabschluss am Telefon einzulassen, sondern sich die Vertragsunterlagen zunächst zusenden zu lassen und eine Unterschrift reiflich zu überdenken.

*Analog und ISDN war gestern: Bis 2018 will auch die Telekom GmbH alle Anschlüsse auf IP-Telefonie umstellen.
Foto: Fotolia/fotobazilio*



MITWIRKEN UND MIT-EINANDER: SCHWERPUNKTE IM BEREICH ENERGIEEFFIZIENZ UND ENERGIEVERSORGUNG

Im Bereich Energie, Bauen und Wohnen gab es zur Jahresmitte 2015 einen personellen Wechsel. Roland Pause, langjähriger Referatsleiter, wurde in den Ruhestand verabschiedet und Frau Dipl.-Ing. Carla Groß übernahm ab Mitte August das Ruder.

Der Hauptschwerpunkt der Arbeit des Referates liegt seither im Bereich Energie im Zusammenhang mit Bauen (Neubau und Sanierung) und Wohnen. Dabei wird vor allem die Energieeffizienz in Wohngebäuden, privaten Haushalten und den dort eingesetzten elektrischen Geräten fokussiert. Außerdem spielt die

Energieversorgung eine wichtige Rolle – erneuerbare Energien, Klimaschutz, Ökologie sowie soziale Aspekte eingeschlossen.

Durch die interne Zusammenarbeit der Bereiche Energierecht und Energieberatung können zudem ausgewählte verbraucherrelevante Brennpunktthemen unter Beleuchtung aller nennenswerten Aspekte gebühlich unter die Lupe genommen werden. So ist beispielsweise die Fernwärmeversorgung als reiner Monopolmarkt ein Feld mit vielen Ärgernissen für Verbraucher. Ein im April 2015 veröffentlichter bundesweiter Praxisbericht der Verbraucherzentrale Hamburg mit dem Titel „Fernwärme und Verbraucherschutz“ hat demnach den Startschuss geliefert, auch in Sachsen mehr Transparenz zu fordern und herzustellen.

Zusammenarbeit und Vernetzung mit Vereinen und Verbänden

Nicht zu vernachlässigen sind in diesem Zusammenhang auch Kooperationen und die Zusammenarbeit

*9. Bundeskongress Nationale Stadtentwicklung im September 2015 in der Kongresshalle Leipzig: Podiumsdiskussion mit Akteuren aus der Kommunalpolitik aus Leipzig, Nürnberg und Bremen
Foto: vzs*



mit einigen zentralen sächsischen Einrichtungen. Dabei ist insbesondere die enge Zusammenarbeit mit dem Verband Wohneigentum Sachsen e.V. zu erwähnen, zu dessen Jahresverbandstagung die Verbraucherzentrale Sachsen vertreten war. Eine weitere Mitgliederveranstaltung folgte im Dezember 2015 im Ortsverband Markkleeberg zum Thema „Welche baulichen und gesetzlichen Vorgaben müssen Eigenheimbesitzer beachten?“ In der sich anschließenden Fragerunde konnten wertvolle Empfehlungen gegeben werden.

Auch Kooperationen, beispielsweise mit dem Verein Haus & Grund Leipzig, wurden aufgefrischt und wiederum neue angebahnt, wie z.B. die zur Universität Leipzig im Zusammenhang mit dem Forschungsprojekt „Energieeffiziente Stadt“. Außerdem konnten Vorlesungen zu inhaltlichen und methodischen Erfahrungen aus der Energieberatung einkommensschwacher Haushalte vor Studenten der Sozialen Arbeit an der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTWK) Leipzig gehalten werden.

Energieausweis

Neben dem „Klassiker“-Vortrag „Wie kann ich Energie(kosten) sparen“ wurden auch zum Thema „Energieausweis – was nützt er Mietern und Vermietern?“ Informationsveranstaltungen mit anschließenden Gesprächsrunden angeboten. Dennoch ist die Sensibilisierung der Betroffenen für dieses Thema im kommenden Jahr noch ausbaufähig.

Die Thematik rund um den Energieausweis ist durch den hohen Anteil der Heizkosten an den Betriebskosten eines Gebäudes bzw. einer Wohnung durch eine hohe Relevanz geprägt und benötigt deshalb weiterführende Informationsmöglichkeiten und -kanäle.

Bundeskongress Nationale Stadtentwicklung

Am 17.09.2015 zeigte die Verbraucherzentrale Sachsen zudem Flagge beim Bundeskongress zur Nationalen Stadtentwicklungspolitik in Leipzig, der wichtige Bereiche der integrierten Stadtentwicklung zum Schwerpunkt hatte. Dabei konnte das Leipziger Modellprojekt zur Energieberatung einkommensschwacher Haushalte in Leipzig in Zusammenarbeit mit Caritas, Sozialamt und JobCenter vorgestellt werden.

Und auch bei der anschließenden Podiumsdiskussion waren die fachlichen und sozialen Positionen der Verbraucherzentrale Sachsen vertreten.

Informationen zu Energie und Wohnen für Geflüchtete

Eine weitere Herausforderung für die Arbeit und Ansprache der Verbraucherzentrale Sachsen ist die gewachsene Zahl von Geflüchteten, von denen ein Großteil schon nach wenigen Monaten sächsische Verbraucher sein werden. Für den Themenbereich Energie, Bauen und Wohnen bedeutet das beispielsweise eine Sensibilisierung für die in Deutschland vergleichsweise sehr viel teureren Kosten für Strom und Heizenergie. Dazu sind erste Infomaterialien in die Auf- und Vorbereitung gegangen.

BRANDNEUE HEIZ-CHECKS, GUTSCHEIN-AKTIONEN UND NETZWERKE FÜR DIE ENERGIEBERATUNG

Seit Beginn des Jahres 2015 verzeichnet die Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen in Leipzig eine um ein Drittel gestiegene Nachfrage nach Beratung zu Strom- und Heizkostenabrechnungen. Grund dafür ist eine Zusammenarbeit mit der Stadt Leipzig und dem Jobcenter.

Ursachen zu hoher Heizkosten auf der Spur

Im Zusammenhang mit Anträgen auf Übernahme überhöhter Heizkosten werden die Antragsteller auf die Möglichkeiten der Energieberatung in der Verbraucherzentrale hingewiesen. Hierzu kommen Ratsuchende zunächst in einen der Leipziger Beratungsstandorte, um im Gespräch mit dem Energieberater ein Verständnis für die Rechnung zu bekommen und Ursachen für hohe Kosten zu besprechen. Wird es für sinnvoll befunden, das vom Verbraucher geschilderte Verbrauchsverhalten und seine Wohnsituation zusam-

men zu betrachten, kann im Anschluss und ebenfalls kostenfrei ein Energie-Check zu Hause in Anspruch genommen werden. Dessen Ergebnisse werden dann in einem zusammenfassenden Bericht zugeschickt.

Wie hilfreich der Ergebnisbericht sein kann, zeigt folgender Fall: Nachdem eine Verbraucherin jahrelang das Dreifache des gebäudeüblichen Verbrauchs zahlte und ihren Vermieter schon mehrfach ergebnislos nach einem Mängel-Check und eventuellen Instandhaltungsmaßnahmen in der Wohnung gefragt hatte, war sie nun erfolgreich. Aufgrund der Einschätzungen und Empfehlungen im Ergebnisbericht des Energie-Checks reagierte die Vermietung mit der Durchführung überfälliger baulicher Maßnahmen.

Fühler ausstrecken: Netzwerk und Kooperationen

Durch die Zusammenarbeit mit Jobcenter und Stadt konnten durch die Energieberatung in Leipzig deutlich mehr einkommensschwache Haushalte als zuvor erreicht werden. Außerdem konnte in vielen Fällen geholfen werden, Energiekosten zu reduzieren. Für die Zukunft gilt es deshalb, dieses Angebot und derartige Kooperationen an möglichst vielen weiteren Standorten in Sachsen aufzubauen und zu etablieren.

Gutscheinaktion sorgt für gesteigerte Nachfrage

Da die Energieberatung auf alle privaten Verbraucher ausgerichtet ist, gab es auch im Frühsommer 2015 für sechs Wochen eine Gutscheinaktion für eine stationäre Energieberatung. An Hausbesitzer war sie zudem mit dem Thema erneuerbare Energien gerichtet. In der Beratung wurden dabei besonders häufig die Umstellung der Heizungsanlage, aber auch Fragen zur Förderung, solaren Heizungsunterstützung und Warmwasserbereitung besprochen. Die vor allem im Juni eingelösten Gutscheine steigerten die

Beratungsnachfrage im Vergleich zum Vormonat um fast 50 Prozent.

Heiz-Check 30 Euro

ALLES EINE FRAGE DER EINSTELLUNG

Machen Sie den Heiz-Check.

Terminvereinbarung kostenfrei unter 0800 - 809 802 400
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

Heiz-Check als Neuzugang im Beratungsangebot

Mit Beginn der Heizsaison im Oktober gab es eine Erweiterung der beliebten Brennwert-Checks. Nunmehr unter dem Namen „Heiz-Check“ werden alle Eigenheimbesitzer angesprochen, die einen Öl- oder Gaskessel zuhause haben, mit Fernwärme heizen oder bei denen eine Wärmepumpe läuft. Hintergrund dieses Angebots ist, dass bei der Effizienz von Heizungsanlagen technische Möglichkeit und praktische Wirklichkeit oft weit auseinander klaffen und die Systeme dann zuhause im Heizungskeller deutlich mehr Energie verbrauchen als notwendig. Für die Verbraucher bedeutet das in erster Linie zu hohe Heizkosten. Entsprechend ist das Ziel der Checks, die Effizienz der Heizsysteme zu verbessern. Viele Energiefresser im Heizungssystem lassen sich mit vergleichsweise einfachen Mitteln beseitigen. Da die Wintermonate 2015 so mild waren, gab es nur tages-

Gutschein gültig vom 04.05. bis 12.06.2015

verbraucherzentrale Energieberatung

**SO WARM, SO GUT?
HEIZEN MIT ERNEUERBAREN ENERGIEN**
Gutschein für eine kostenlose Beratung

weise die niedrigen Außentemperaturen, die für die Ausführung der Checks nötig sind. Deshalb konnten bisher nicht alle dafür angemeldeten Interessenten einen Heiz-Check in Anspruch nehmen.

VERBANDSKLAGE- VERFAHREN GEGEN EXTRAENERGIE: SPIEL AUF ZEIT

Bereits im Frühjahr 2014 hatte die Verbraucherzentrale Sachsen Klage gegen den Energielieferanten ExtraEnergie GmbH aus Neuss eingeleitet. Der Anbieter hatte erstmals im Dezember 2013 seine Kunden per E-Mail über eine Preiserhöhung informiert. Diese Mails mit der Überschrift „Energiamarktentwicklungen und -preisanpassungen“ stellten über mehrere Seiten hinweg allgemeine Entwicklungen auf dem Energiemarkt dar. Versteckt in der Mitte des komplexen Textes wurde der Kunde über eine geplante Preiserhöhung informiert. Danach setzten sich die allgemeinen Ausführungen fort.

Preiserhöhung via Mail für unzulässig erklärt

Unzählige Verbraucher beschwerten sich bei der Verbraucherzentrale Sachsen über diese Praxis. Kaum einer von ihnen nahm die Preiserhöhung überhaupt wahr, sondern wunderte sich erst bei der nächsten Jahresabrechnung über den gestiegenen Preis. Zu Recht, fand die Verbraucherzentrale Sachsen und

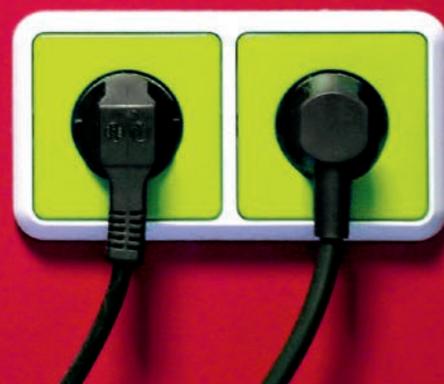
setzte die Wirksamkeit dieser Preiserhöhungsmittlung auf den gerichtlichen Prüfstand. Zu der mündlichen Verhandlung vor dem Landgericht Düsseldorf, die erst im Juli 2015 und damit nach über einem Jahr Verfahrensdauer stattfand, erschien das beklagte Unternehmen nicht. Gegen das daraufhin ergangene Versäumnisurteil legte es allerdings Einspruch ein. Schließlich befanden die Richter am 9.12.2015 die Unwirksamkeit der Preiserhöhungs-Mails. Die Mitteilungen entsprechen nicht den gesetzlichen Anforderungen des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) an eine Preiserhöhung, wonach Änderungsmitteilungen auf transparente und verständliche Weise erfolgen müssen.

Nicht klein begeben

Die Verbraucherzentrale Sachsen informierte die Öffentlichkeit noch am selben Tag über den Ausgang des Verfahrens. Außerdem wurden auf der Homepage Musterbriefe eingestellt, mit deren Hilfe die ExtraEnergie-Kunden ihre Ansprüche gegenüber dem Energieanbieter auf Rückzahlung überzahlter Entgelte geltend machen können. Aufgrund dieser Presseinformation hat ExtraEnergie die Verbraucherzentrale Sachsen umgehend abgemahnt. Die Verbraucherzentrale Sachsen hielt jedoch an ihren Aussagen fest und gab keine Unterlassungserklärung ab.

ExtraEnergie hat im Januar 2016 gegen das Urteil des Landgerichts Düsseldorf Berufung eingelegt. Nun muss das Oberlandesgericht Düsseldorf über die Wirksamkeit der Preiserhöhung entscheiden. Besonders ärgerlich für die ExtraEnergie-Kunden ist dabei, dass das Unternehmen seine Preiserhöhungen bis heute völlig unbeirrt mit einer nahezu wortgleichen E-Mail verschickt.

KEINE ENERGIE VERSCHENKEN.



BGH-URTEIL ZU PREIS- ERHÖHUNGEN BEI STROM UND GAS

Am 28.10.2015 entschied der Bundesgerichtshof einmal mehr über die Zulässigkeit von Preiserhöhungen durch Strom- und Gasversorger (Az. VIII ZR 13/12). Diesmal ging es um die Wirksamkeit der gesetzlichen Regelung zur Preisanpassung in Grundversorgungsverträgen. Die Allgemeinen Versorgungsbedingungen Gas (AVB Gas, jetzt Grundversorgungsverordnung (GVV) Gas) hielten eine Preisanpassungsvorschrift bereit, nach der Preiserhöhungen mit öffentlicher Bekanntgabe wirksam werden. Weitere Umstände oder Bedingungen einer Preiserhöhung waren nicht geregelt. Der 8. Zivilsenat des höchsten Gerichts hatte im konkreten Fall die Wirksamkeit einer Preiserhöhung anhand dieser Preisanpassungsvorschrift zu beurteilen. Weil er sich über die Wirksamkeit dieser Regelung an sich, insbesondere der Vereinbarkeit mit EU-Recht, im Unklaren war, legte er diese Frage dem Europäischen Gerichtshof vor. Dieser entschied am 23.10.2014, dass die deutsche Regelung mit europäischem Recht nicht vereinbar ist, weil sie nicht die von der EU aufgestellten Transparenzanforderungen insbesondere hinsichtlich der Voraussetzungen einer Preiserhöhung erfüllt.

Einem Freibrief für Energieversorger die Stirn bieten

Mithilfe dieser Vorabentscheidung urteilte der Bundesgerichtshof am 28.10.2015, dass der Versorger in dem zu beurteilenden Fall zwar kein Preiserhöhungsrecht nach § 4 AVB Gas hatte, weil diese Regelung unwirksam war, allerdings nahmen die Richter eine so genannte ergänzende Vertragsauslegung vor, weil sie hinsichtlich der Frage der Preisanpassungen eine Regelungslücke im Versorgungsvertrag sahen. Im Ergebnis dieser ergänzenden Vertragsauslegung kommt das Gericht dazu, dass dem Versorger auch ohne Bestehen einer wirksamen Preisanpassungsregelung das Recht zugestanden werden muss, gestiegene Bezugskosten an die Kunden weiterzugeben. Aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen haben die Richter den Energieversorgern damit einen Freibrief erteilt,

ungeachtet bestehender oder unwirksamer Preisanpassungsregelungen Preiserhöhungen gegenüber den Kunden durchzusetzen. Die Verbraucherzentrale Sachsen untermauerte gegenüber nachfragenden Verbrauchern sowie gegenüber der Presse ihren Aufruf, dass Verbraucher nicht in der Grundversorgung verweilen, sondern Sonderverträge abschließen sollten. Außerdem wurde erneut die Notwendigkeit eines Versorgerwechsels betont, um auf diese Weise Druck auf die Preise auszuüben.

Bereits kurz vor der Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs im Oktober 2014, jedoch schon in Erwartung dieses Urteils, hatte der deutsche Gesetzgeber die Regelung zur Preisanpassung in § 5 der GVV Gas geändert. Inwieweit die neue Regelung den europäischen Anforderungen entspricht, darüber dürften über kurz oder lang sowohl der Bundesgerichtshof als auch der Europäische Gerichtshof zu entscheiden haben.



Foto: Image licensed by Ingram Image



Eine Portion Regionales



Zwickau

Beratungsstellenleiterin Sigrid Woitha aus Zwickau, Beratungsstellenleiterin Simone Woldt aus Aue und Torsten Spranger, Geschäftsführer der IHK Zwickau stoßen im Sommer auf eine gelungene Ausstellungseröffnung an. (v.l.n.r)



Leipzig

Den Aktionstag „Einbruchschutz“ nutzen die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale in Leipzig Ende Oktober, um das Beratungsspektrum mal vor der eigenen Haustür zu anzupreisen.



Meißen

Seit Anfang Juli bekommen Ratsuchende im Landkreis Meißen tatkräftige Unterstützung vom Team der Verbraucherzentrale in Meißen. Die neue Adresse in der schönen Meißener Altstadt: Gerbergasse 5.

Claudia Neumerkel, Leiterin der Beratungsstelle Plauen, nahm sich auch Zeit für Einzelgespräche, um zu erläutern, was die Jubiläumsausstellung zu bieten hat.



Dresden

Auch 2015 war die Verbraucherzentrale Dresden im Gläsernen Regierungsviertel mit einem Stand vertreten. Dieses Mal mit einem umfassenden Rückblick auf 25 Jahre Verbraucherzentrale Sachsen.



Plauen



Auerbach



Chemnitz

Ende Juni hat Verbraucherschutzministerin Barbara Klepsch in Chemnitz die Fördermittelbescheide an Andrea Heyer, Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Sachsen, und Herrn Ralph Beckert, Vorstandsvorsitzender der Verbraucherzentrale Sachsen, übergeben. Für die Verbraucherberatung in Sachsen bedeutet das die Verlässlichkeit für die kommenden 5 Jahre.

Unter die Lupe kamen bei Ernährungsexpertin Kristina Adam (Mitte) allerlei Produkte, um die darin befindlichen E-Nummern ausfindig zu machen. Anschließend diskutierte sie gemeinsam mit den Teilnehmern der Veranstaltung das Für und Wider der Stoffe.



UNZULÄSSIGE GESUNDHEITSWERBUNG: HIPPI „KINDER-BEEREN-MÜSLI“

Auf der Produktverpackung des „Kinder-Beeren-Müesli“ der Firma Hipp GmbH & Co. Vertrieb KG aus Pfaffenhofen wird mit gesundheitlichen Wirkungen wie „Mit Vitamin B1 – wichtig für die Funktion des Nervensystems“ oder „HIPPI Kinder Bio-Müeslis lassen sich besonders gut mit HIPPI Kindermilchprodukten zubereiten. Sie enthalten die wertvollen Wachstumsbausteine Eisen, Jod, Zink und wichtige Vitamine in den Mengen, wie sie Ihr Kind jetzt benötigt“ geworben.

„Kinder-Beeren-Müesli“ von Hipp wirbt mit positiven Auswirkungen auf die Entwicklung und Gesundheit der Kleinen

Foto: vzs



Ausgelobte Produkte bevorzugt

Viele Verbraucher kaufen Lebensmittel mit dem „besonderen Plus“ für die Gesundheit: Haben sie die Wahl, bevorzugen sie Lebensmittel mit gesundheitsbezogenen Angaben, sogenannten „Claims“, gegenüber nicht ausgelobten Produkten.

Health-Claims müssen zugelassen sein

Die Verordnung (EG) Nummer 1924/2006 (Health-Claims-Verordnung, HCVO) verfolgt das vorrangige Ziel, vor Irreführung durch gesundheitsbezogene Aussagen auf Lebensmitteln und in der Werbung zu schützen. Das hat zur Folge, dass Aussagen über

die Entwicklung und Gesundheit von Kindern der Zulassung bedürfen, die jedoch nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen in diesem Fall nicht vorliegen.

Am 11.06.2015 wurde das Unternehmen aufgefordert, eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben. Diese Aufforderung wurde abgelehnt, sodass die Verbraucherzentrale Sachsen am 30.07.2015 Klage beim Landgericht München I erhoben hat.

ALMASED: OLG CELLE BESTÄTIGT URTEIL ZU UNZULÄSSIGER WERBUNG FÜR DIÄT-PULVER

Auf der Internetseite des Unternehmens Almased Wellness GmbH wimmelt es nur so von Berichten über Abnehmerfolge mit Almased, wie beispielsweise „In wenigen Monaten von 75 auf 60 Kilo.“. Die Produktverpackung deklariert „aktiviert den Stoffwechsel“ oder „reguliert nachweislich den Blutzuckerspiegel“. In einer bekannten Fachzeitschrift heißt es in einer Anzeigenwerbung des Unternehmens, dass Almased u. a. sogar schmerzlindernd sein kann und bei Rheuma, Osteoporose und Diabetes unterstützend hilft.

Die Richter des Oberlandesgerichts Celle haben am 22.10.2015 (Az.: 13 U 47/15) all diese Aussagen und Anpreisungen als unzulässig, teilweise irreführend und damit als gesetzeswidrig eingestuft. Anpreisungen für Lebensmittel, die die Linderung von Schmerzen oder Krankheitssymptomen versprechen, sind per se unzulässig.

Damit wird erneut die Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale Sachsen bestätigt. Denn bereits die erstinstanzlichen Richter des Landgerichts Lüneburg (Urteil vom 02.04.2015 Az.: 7 O 106/14) hatten die Werbung als unzulässig eingestuft und der Unterlassungsklage der Verbraucherzentrale Sachsen stattgegeben.

Das OLG Celle bestätigt, dass die gesundheitsbezogene Werbung von Almased unzulässig ist.

Foto: vzs



Das OLG Celle hat gegen das Urteil keine Revision zugelassen. Die Almased Wellness GmbH hat Nichtzulassungsbeschwerde gegen diese Entscheidung eingelegt, um eine Zulassung der Revision beim BGH zu erreichen.

UNBESCHWERT EINKAUFEN ALS ALLERGIKER? MARKTCHECK ZUR ALLERGENKENNZEICHNUNG

Lebensmittelallergien und -intoleranzen können sich für Verbraucher zu einem wahren Spießrutenlauf beim Einkauf entwickeln. Zwar müssen Händler seit Dezember 2014 auch bei losen, also unverpackten Lebensmitteln und im Internethandel Verbraucher vor dem Kauf über bestimmte in den Produkten enthaltenen Stoffe, welche Unverträglichkeiten auslösen können, informieren – doch wie sieht es mit der Umsetzung dieser Kennzeichnungspflicht in der Praxis aus? In einem sachsenweiten Marktcheck prüften die Fachexperten der Verbraucherzentrale Sachsen

im August 2015 deshalb 60 sächsische Bäckerei- und Fleischereigeschäfte sowie 17 Internetportale hinsichtlich ihrer Allergen Kennzeichnung. Das Ergebnis ist durchwachsen und die definierte Kennzeichnung der 14 Hauptallergene bei einigen Anbietern durchaus verbesserungswürdig.

Allergen Kennzeichnung im Einzelhandel

Durch die Mitarbeiterinnen in Dresden, Leipzig, Chemnitz, der Lausitz, im Erzgebirge und im Vogtland wurde erhoben, wie über allergene Zutaten bei loser Ware informiert wird. Insgesamt wurden 60 sächsische Fleischereien und Bäckereien getestet. Davon wiesen nur 38 Geschäfte und damit 63 Prozent die Allergene in den Produkten entsprechend der rechtlichen Regelungen vollständig und korrekt aus. In 19 Geschäften war die Kennzeichnung unvollständig. In 3 Betrieben lagen zudem weder Informationen vor, noch war das Personal hinreichend über Allergeninhalte auskunftsfähig.

In 37 Prozent der geprüften Läden erhielten Verbraucher folglich keine korrekten Verbraucherinformationen über die Allergene. Im Nachgang der Testkäufe wurden die Inhaber dieser Geschäfte auf die unkorrekte Kennzeichnung hingewiesen und zur Korrektur aufgefordert. Desgleichen wurde das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz (SMSV) informiert.

Allergen Kennzeichnung bei Online-Shops

Auch im Onlinehandel müssen allergiebetreffende Verbraucher damit rechnen, dass die Allergen Kennzeichnung nicht korrekt vor dem Kauf zur Verfügung gestellt wird. Lediglich 12 von 17 geprüften Internetportalen, die direkt Lebensmittel verkaufen, informieren ihre Kunden entsprechend der Vorgaben der Verordnung. Das heißt, die Allergene werden entweder in den Zutatenverzeichnissen hervorgehoben dargestellt oder in einer zusätzlichen Rubrik ausgewiesen. Allergiebetreffenden Verbrauchern wird also auch nach der Schärfung der gesetzlichen Regeln ein erhöhtes Maß an Aufmerksamkeit beim Kauf loser Ware und beim Kauf im Fernabsatz abverlangt, da ein Teil der Händler die entsprechenden Kennzeichnungen nicht korrekt vornimmt.

„WEGBEREITER“: DAS INTERAKTIVE LERNPROGRAMM FÜR TAGES-ELTERN



Ernährungserziehung ist ein Bestandteil der Erziehung und Bildung in der Tagespflege, da die Grundlage für ein gesundheitsförderliches, entspanntes Essverhalten bereits im frühen Kindesalter

gelegt werden muss. Die tägliche Verpflegung, das gemeinsame Essen und Trinken mit den betreuten Kindern, ist das zweite Arbeitsfeld der Tageseltern, wenn es um Lebensmittel und Ernährung geht. Im idealen Fall werden beide Aspekte in der Praxis miteinander verbunden.

Das Lernsystem kombiniert Online-Lernen mit Präsenz-Seminaren

Die Verbraucherzentrale Sachsen entwickelte 2015 ein Blended-Learning-System für Tagespflegepersonen zum Themenfeld Ernährung und Verpflegung in der Tagespflege. Blended-Learning heißt, dass Onlinelernen und Präsenzseminare didaktisch sinnvoll miteinander verknüpft werden und damit ein guter Lernerfolg erzielt wird. Zielstellung des Bildungspaketes ist es, Tageseltern besser in die Lage zu versetzen, die Schwerpunkte des Bildungsplanes zum Thema Ernährung und Essverhalten im Alltag der Kinderbetreuung fachkundig zu bearbeiten, sowie die Verpflegung angelehnt an die DGE-Qualitätsstandards für Kindertagesstätten zu gewährleisten. „Wegbereiter kombiniert dabei unterschiedliche Medien und Methoden, Onlinelernmodule und Präsenzseminare.

Von den Grundlagen bis hin zum komplexen Fachwissen: Aufbau der Lernmodule

In den Onlinelernmodulen erwerben die Nutzer grundlegendes Fachwissen zur Ernährung vom ersten bis zum dritten Lebensjahr, erfahren Fakten über Produkte für Säuglinge und Kleinkinder sowie der Lebensmittelhygiene. Im FAQ-Bereich werden aktuelle Fragen, wie beispielsweise Baby-led-weaning diskutiert. Darunter

versteht man ein Konzept, nachdem Babys selbstgesteuert von der Milchnahrung direkt zum Familienessen übergehen, indem sie sich mit dem Familienessen selbst füttern. Die Nutzer haben darüber hinaus die Möglichkeit, telefonisch oder per Mail Kontakt zu den Fachberaterinnen der Verbraucherzentrale aufzunehmen und hier ihre Probleme zu erörtern. Zudem werden zahlreiche weiterführende Materialien zur Verfügung gestellt. Onlinelernen hat den Vorteil, dass die Nutzer Zeit und Ort des Lernens selbst bestimmen und in ihrem individuellen Lerntempo arbeiten können. Der Wissenserwerb wird in jedem Themenbereich mit einem Test geprüft.

Wurde ein Modul erfolgreich absolviert, können die Tageseltern an einem Präsenzseminar teilnehmen, das das Thema des Moduls weiterführt. Da nun ein grundsätzlich gleicher Wissensstand vorausgesetzt werden kann, konzentrieren sich die Seminare auf praktische Fragen und den Austausch der Tageseltern untereinander. So wird zum Beispiel thematisiert, wie die Allergeninformation im Alltag der Tagespflege praktikabel umgesetzt werden kann, wie man einen Speiseplan gestaltet und Zwischenmahlzeiten und Mittagessen aufeinander abstimmt oder wie Ernährungserziehung bei Kleinkindern funktionieren kann. Die Hochschule Anhalt, Fachbereich Landwirtschaft, Ökotrophologie und Landschaftsentwicklung, führt dazu eine Prozessevaluierung des Projektes durch. Diese projektbegleitende Bewertung dient der Qualitätssicherung des Bildungsangebotes. Im Jahr 2015 wurde die Evaluierung zu den Fachinhalten und den Lerninhalten abgeschlossen.

Das Lernprogramm „Wegbereiter“ begleitet interessierte Tagespflegepersonen dabei, ihre Kompetenzen zu erweitern, damit sie mit den betreuten Kindern ein genussvolles, vollwertiges Essverhalten einüben und sie vielfältig, lecker und gesundheitsförderlich verpflegen können.

Foto: Fotolia/Oksana Kuzmina



NEUES BERATUNGSANGEBOT IN AUERBACH

Beratungsstelle Auerbach punktet mit neuer Fachkraft für Lebensmittel und Ernährung bei den Ratsuchenden

Im Koalitionsvertrag „Mit Mut. Mit Weitsicht. Miteinander.“ schrieb die sächsische Staatsregierung die Stärkung der Verbraucherbildung im Themenfeld Lebensmittel und Ernährung fest. Vor diesem Hintergrund erhielt die Verbraucherzentrale Sachsen für die Arbeit in diesem Bereich eine erhöhte Förderung, die für die Einrichtung einer Fachberaterstelle in der Beratungsstelle Auerbach eingesetzt wurde. Mit dieser Standortwahl kann die Nachfrage im westlichen Teil des Regierungsbezirkes Chemnitz besser befriedigt werden. Bürger, Schulen, Vereine und andere Einrichtungen können nun auf kurzen Wegen Beratung, Information und Bildung zu Ernährungsfragen und zum Lebensmittelkonsum erhalten.

Ernährungsberatung in Auerbach ist mit guter Resonanz gestartet

Seit Juli 2015 bietet die neue Ernährungsfachkraft, Kristina Adam, Einzelberatungen zu Lebensmitteln und zur gesunderhaltenden Ernährung an und es wandten sich allein bis zum Jahresende über 170 Verbraucher an die Ernährungsberaterin, um persönlich, schriftlich oder telefonisch Rat zu erhalten. Informationsveranstaltungen für verschiedene Verbraucherzielgruppen und Multiplikatoren sind ein weiterer Arbeitsschwerpunkt. So lockte beispielsweise der Tag der gesunden Ernährung viele Ratsuchende aus dem Vogtland in die neu integrierten Räume in der Beratungsstelle Auerbach, die zur Durchführung von Ausstellungen, Aktionen und Informationsveranstaltungen genutzt werden. Zusätzlich werden verschiedene Informationsveranstaltungen auch in Zusammenarbeit mit externen Angeboten und Einrichtungen zur Verfügung gestellt. Zu insgesamt sieben Veranstaltungen in Auerbach, Aue und Zwickau informierten sich somit mehr als 460 Personen.

Interaktive Angebote für Schüler

Auch die vogtländischen Schulen profitieren von den interaktiv aufbereiteten Unterrichtsprojekten für Grund- und Oberschüler sowie für Gymnasiasten und Berufsschüler. In

20 Projekten wurden über 250 Schüler erreicht. Schwerpunkte waren dabei unter anderem die Aktionen „Powerkauer auf Gemüsejagd“, bei der sich die Kinder mit der Herkunft von Obst und Gemüse befassen, sowie die Aktion „Ess-Kult-Tour: Entdecke die Welt der Lebensmittel“, ein interaktives Angebot, das Jugendliche dazu anregt, über ihr Kauf- und Essverhalten sowie Werbebotschaften und Lebensmittel kritisch nachzudenken.

Gutes, regionales Medienecho

Die regionalen Medien unterstützten die Bewerbung des neuen Beratungsschwerpunktes der Beratungsstelle Auerbach. Auch die Freie Presse berichtete über das neue Beratungsangebot. Das Vogtlandradio und das Vogtland Regionalfernsehen produzierten mehrere Livesendungen zu unterschiedlichen Themen wie Nahrungsergänzungsmittel und Lebensmittelzusatzstoffe oder zum Grillen. In der Folge dieser Öffentlichkeitsarbeit wandten sich zahlreiche ratsuchende Verbraucher an die Beraterin. Für das kommende Jahr sind fachspezifische Workshops für Erzieher aus Kindertageseinrichtungen geplant. Über diese Multiplikatoren sollen auch die Jüngsten erreicht werden. Tagespflegepersonen können ihr Wissen zur Kleinkinderernährung über das neue Programm „Wegbereiter – das Schulungsprogramm für Tageseltern“ vertiefen.

Kristina Adam ist seit Juli 2015 als Fachberaterin im Bereich Lebensmittel und Ernährung in der Beratungsstelle Auerbach tätig. Von Anfang an war das Interesse der Vogtländer an dem neuen Angebot sehr groß.

Foto: vzs



Foto: Fotolia/Photographie.eu



PFLEGESTÄRKUNGSGESETZ: UMSETZUNG DER REGELUNGEN ZU NIEDRIGSCHWELLEN ANGEBOTEN LÄSST AUF SICH WARTEN

Seit dem 01.01.2015 ist das Pflegestärkungsgesetz I (PSG I) in Kraft. Der Gesetzgeber hat die Bundesländer ermächtigt, jeweils Landesverordnungen bezüglich der Voraussetzungen von Betreuungs- und vor allem Entlastungsleistungen zu erlassen.

Die Mehrheit der Bundesländer – darunter auch der Freistaat Sachsen – hat jedoch bisher keine entsprechende Verordnung erlassen. Das ist insofern bedauerlich, als dass die Erweiterung der Angebote im niedrigschwelligen Bereich durch Entlastungsleistungen im Haushalt der Betroffenen eine Versorgung noch passgenauer machen könnte.

Individuelles Betreuungsangebot

Niedrigschwellige Leistungen umfassen ein breites Betreuungsangebot und werden vor allem durch geschulte Ehrenamtliche unter pflegfachlicher Anleitung angeboten. Pflegebedürftige könnten damit individuelle Unterstützung und Betreuung beim Vorlesen, Basteln oder auch Kochen und Backen erhalten, aber auch die Begleitung zu Ausflügen, beim Einkaufen, das gemeinsame Spazierengehen

oder die Förderung der Motorik und des Gedächtnisses können zu diesen Leistungen gehören. Jedem pflegebedürftigen Menschen wäre es somit möglich, sich betreuende, unterstützende und entlastende Leistungen selbstbestimmt und individuell passend zusammenzustellen, die er flankierend zu reinen Pflegeleistungen benötigt.

Verbraucherzentrale Sachsen fordert Umsetzung der Regelungen

Im Interesse der Pflegebedürftigen und deren Angehörigen hat die Verbraucherzentrale Sachsen das Sächsische Ministerium für Soziales und Verbraucherschutz (SMSV) mit Schreiben vom 24.11.2015 aufgefordert, schnellstmöglich eine entsprechende Verordnung in Kraft zu setzen, welche die Anforderungen an die Zulassungsvoraussetzungen der Entlastungsangebote nicht überziehen und den Gedanken der „Niedrigschwelligkeit“ wahren.

WISSENSTRANSFER FÜR VERBRAUCHER: WOHNEN IN PFLEGE- UND BEHINDERTENEINRICHTUNGEN

Im Rahmen des Projektes „Höherer Verbraucherschutz nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz – Neue Wohnformen und Einrichtungen der Behindertenhilfe“ wurde auch im Jahr 2015 durch Vorträge ein Wissenstransfer von den Verbraucherzentralen auf Verbraucher ermöglicht. Die Verbraucherzentrale Sachsen führte bis zum Ende des Projektes am 31.05.2015 drei Vortragsveranstaltungen für Interessierte zu Verträgen zwischen Pflegebedürftigen und Betreibern von Pflegeheimen bzw. neuen Pflegewohnformen durch. Ziel der Informationsvermittlung ist es, zu mehr Alltagskompetenz der Betroffenen beizutragen. Denn die Verbesserung der Information und Aufklärung von Verbrauchern in diesem speziellen Lebens- und

Sachgebiet stärkt deren Souveränität gegenüber den Anbietern dieser besonderen Wohnformen.

Enormer Informations- und Aufklärungsbedarf

Auswertend kann festgestellt werden, dass ein kontinuierlicher Aufklärungs- und Beratungsbedarf zu den Regelungen des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) herrscht. In der Praxis besteht vor Eintritt der Bedürftigkeit bei vielen Verbrauchern nur wenig Bereitschaft, sich intensiv mit der komplizierten Vertragsrechtsmaterie auseinander zu setzen. Vertragstexte umfassen nicht selten mehr als 30 Seiten in Rechtssprache mit zahllosen Verweisen auf Sozialgesetzbücher, Expertenstandards, Rahmen- und Versorgungsverträge und Länderordnungsrecht. Vertragsrechtliche Fragen konkurrieren dann mit anderen Belangen, etwa mit der Beantragung einer Pflegestufe oder von Maßnahmen der Eingliederungshilfe und der Aufgabe des bisherigen Wohnumfeldes. Das Projekt wurde durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert (BMFSFJ).

Foto: Fotolia/Photographee.eu



DER MARKTWÄCHTER FINANZEN MACHT SICH AN DIE ARBEIT

Nachdem im Herbst 2014 mit dem Beginn des Vorprojektes der Startschuss für die Marktwächter Finanzen und Digitale Welt gefallen war, ging es im Frühjahr 2015 richtig los. Bundesweit nahmen in allen zehn Schwerpunkt-Verbraucherzentralen und beim vzbv die ersten Mitarbeiter des Projektes ihre Arbeit auf. Gemeinsam analysieren sie den Finanz- und den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher.

*Andrea Heyer, Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Sachsen, Dorothea Mohn, Teamleiterin Finanzmarkt beim Verbraucherzentrale Bundesverband, Dr. Carmen Friedrich, Teamleiterin Marktwächter Finanzen Sachsen, bei der Pressekonferenz zur ersten Sonderuntersuchung zur Transparenz bei der Werbung für Dispositionskredite im November 2015 (v.l.n.r.).
Foto: vzs*



In der Leipziger Landesgeschäftsstelle der Verbraucherzentrale Sachsen wurden Büros angemietet und eingerichtet, in denen bis Ende des Jahres fünf Mitarbeiter ihre Arbeitsplätze fanden. Um Schwachstellen und Fehlentwicklungen auf dem Markt für Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite frühzeitig zu erkennen, werden Beschwerden und Beratungen von Verbrauchern aus allen 16 deutschen Verbraucherzentralen systematisch ausgewertet. Hierfür wurde mit dem Aufbau eines Frühwarnnetzwerkes begonnen. Alle

Verbraucherzentralen pflegen neuartige oder besonders verbraucherunfreundliche Fälle in eine zentrale Datenbank ein. Die Fälle werden der entsprechenden Schwerpunkt-Verbraucherzentrale zugeordnet, deren Mitarbeiter auf Grundlage der erfassten Daten Zusammenhänge herstellen und Trends ableiten können. So können Verbraucher frühzeitig gewarnt und Aufsichts- und Regulierungsbehörden bei ihrer Arbeit unterstützt werden.

Erste Sonderuntersuchung: Transparenz bei der Werbung für Dispositionskredite

Zusätzlich werden eigene empirische Untersuchungen durchgeführt. Die erste Sonderuntersuchung der Verbraucherzentrale Sachsen im Rahmen des Projekts Marktwächter Finanzen wurde am 05.11.2015 in einer Pressekonferenz veröffentlicht. Von Mai bis August hatten die Mitarbeiter die Werbung im Internet für 1.346 Girokonten untersucht, die in Deutschland von 371 ausgewählten Banken und Sparkassen in Verbindung mit einem Dispositionskredit angeboten werden. Es wurde geprüft, welche Angaben die Banken und Sparkassen zu diesen Krediten im Netz veröffentlichen, wie leicht Verbraucher diese finden und wie verständlich die Informationen für sie sind. Ergebnis: Die Kreditinstitute informieren Verbraucher auf ihren Internetseiten nur unbefriedigend zu ihren Dispositionskrediten. Die meisten Kreditinstitute veröffentlichen zwar die Höhe des Sollzinssatzes im Internet. Angaben über die Höhe des Sollzinssatzes hinaus (wie beispielsweise ein Referenzzinssatz oder Regeln und Termine für die Zinsanpassung) werden jedoch eher selten veröffentlicht. Erschwerend kommt hinzu, dass Verbraucher auf den Internetseiten der Anbieter intensiv suchen müssen, um elementare Informationen zu Dispositionskrediten zu finden.

Darüber hinaus beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen an Untersuchungen anderer Schwerpunkt-Verbraucherzentralen. So wurden den Kollegen in Baden-Württemberg Protokolle von persönlichen Geldanlage- und Altersvorsorgeberatungen übermittelt. Diese werteten insgesamt



Tabelle: Schwerpunkte der Verbraucherzentralen im Bundesprojekt Marktwächter Finanzen im Überblick.

Schwerpunkt-Verbraucherzentralen	Tätigkeitsschwerpunkt
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg	Marktwächter Finanzen: Geldanlage/Altersvorsorge
Verbraucherzentrale Bremen	Marktwächter Finanzen: Immobilienfinanzierung
Verbraucherzentrale Hamburg	Marktwächter Finanzen: Versicherungen
Verbraucherzentrale Hessen	Marktwächter Finanzen: Grauer Kapitalmarkt
Verbraucherzentrale Sachsen	Marktwächter Finanzen: Bankdienstleistungen/Konsumentenkredite
Verbraucherzentrale Bayern	Marktwächter Digitale Welt: Digitale Dienstleistungen
Verbraucherzentrale Brandenburg	Marktwächter Digitale Welt: Digitaler Wareneinkauf
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen	Marktwächter Digitale Welt: Nutzergenerierte Inhalte
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz	Marktwächter Digitale Welt: Digitale Güter
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein	Marktwächter Digitale Welt: Telekommunikationsdienstleistungen
Verbraucherzentrale Bundesverband	Marktwächter Finanzen und digitale Welt: Koordination

835 Beratungen aus und stellten fest, dass 95 Prozent der aktuell von Banken und Finanzvertrieben unterbreiteten Anlagevorschläge nicht zum Bedarf der Verbraucher passen. Die empfohlenen Produkte seien zu teuer, zu unrentabel, zu unflexibel und zu riskant. Zudem wurden Standmitteilungen von Lebens- und Rentenversicherungen für die Verbraucherzentrale Hamburg gesammelt. Die norddeutschen Kollegen untersuchen die Dokumente nun hinsichtlich ihrer Verständlichkeit und Verwertbarkeit für Verbraucher.

INSOLVENZ- UND SCHULDNERBERATUNG LEIPZIG

Im Rahmen der Insolvenz- und Schuldnerberatung hat die Verbraucherzentrale Sachsen in 2015 erneut eine Vielzahl von Verbrauchern bei der Existenzsicherung und Schuldenregulierung sowie der Wiedereingliederung in das gesellschaftliche Leben begleitet.

Hohe Nachfrage zur Privatsolvenz trotz Wirtschaftswachstum

So wurden 391 Außergerichtliche Einigungsversuche durchgeführt. Dabei wurden mit 4.567 Gläubigern Forderungen in Höhe von insgesamt 13 Millionen Euro verhandelt. 10 Prozent der Fälle konnten dabei auf

der Grundlage einsetzbarer Finanzmittel außergerichtlich geeinigt werden. In 90 Prozent der Fälle war dies jedoch nicht möglich. Diese Klienten wurden bei der Beantragung eines gerichtlichen Restschuldbefreiungsverfahrens unterstützt. Den Erfahrungen nach führt eine Restschuldbefreiung dazu, dass Menschen wieder größere Erwerbschancen haben, sich ihre Gesundheit verbessert, Familienstrukturen wieder besser funktionieren, Kinder in einem geordneteren Lebensumfeld aufwachsen und die Menschen wieder mehr am wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben teilhaben. Die Verbraucherinsolvenz hat sich vor diesem Hintergrund zu einem zeitgemäßen und wirksamen Entschul-

Das Team der Insolvenz- und Schuldnerberatung des Beratungszentrums Leipzig

Foto: vzs



dungsinstrument etabliert. Die Leipziger Insolvenz- und Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Sachsen hat sich diesen Anforderungen von Beginn an gestellt und ist in der Region mit ihrem Beratungsangebot fest verankert. Im Rahmen der Existenzsicherung war in 2015 ein gesteigener Nachfragebedarf bei Energieschulden zu verzeichnen. Ein Zusammenwirken mit den Stadtwerken Leipzig ermöglichte hier schnelle Absprachen und Lösungen. Durch eine Abmahnung der Stadtwerke Leipzig konnte erwirkt werden, dass die Stadtwerke-Kunden bei dem Erhalt einer Mahnung statt ursprünglich 5,50 Euro/Mahnung nunmehr mit angemessenen Kosten in Höhe von 2,30 Euro/Mahnung belastet werden.

Das Schuldenkarussell: Einstieg verhindern, Ausstieg ermöglichen

Als die „BIG SIX der Überschuldung“ sind Arbeitslosigkeit, Trennung/ Scheidung, Krankheit, Einkommensarmut, Konsumverhalten und gescheiterte Selbständigkeit hervorzuheben. Ein Leben am Existenzminimum und unsichere Erwerbs- und Einkommensperspektiven der Überschuldeten verhindern demnach längerfristige und tragfähige Sanierungskonzepte. Maßnahmen zur Schuldenprävention der Insolvenz- und Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Sachsen sind somit vor allem auf die Verbraucherbildung gerichtet. So konnte die Verbraucherzentrale Sachsen in 2015 in 20 Veranstaltungen insbesondere mit Blick auf die junge Generation und speziell gefährdete Zielgruppen präventiv tätig werden. Ziel ist es dabei, den Einstieg in eine Schuldnerkarriere zu verhindern oder auch einen Ausstieg aus dem Schuldenkarussell zu ermöglichen.

Offene Rechnungen, Mahnungen und Schulden: Die Mitarbeiter der Insolvenz- und Schuldnerberatung standen auch im Jahr 2015 vielen Betroffenen mit Rat und Tat zur Seite

Foto: Fotolia/Gina Sanders

Kooperationen und Aktionen

Besonders hervorzuheben ist dabei eine erstmalige Zusammenarbeit mit dem Jobcenter Leipzig im Rahmen der Gesundheitswoche, auf der die Insolvenz- und Schuldnerberatung unter dem Motto „Schulden machen krank“ vertreten war. Da die Informationen sehr interessiert angenommen wurden, wird diese gelungene Kooperation fortgesetzt.

Außerdem wurde das Beratungsangebot auch zum Tag der Sachsen in Wurzen einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Und auch die Alleinerziehendenmesse Leipzig wurde genutzt, um Fachinformationen zu streuen und neue Zielgruppen zu erschließen.

Qualität als Priorität

Die Mitarbeiter der Insolvenz- und Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Sachsen sind in der vom Sächsischen Sozialministerium initiierten Arbeitsgruppe „Qualität“ engagiert, um die zuvor erarbeiteten und 2014 verabschiedeten „Qualitätsstandards in der Verbraucherinsolvenzberatung in Sachsen“ in die Praxis einzuführen. Ebenso engagierten sich die Mitarbeiter mit ihrem Fachwissen bei der Studie des Sächsischen Sozialministeriums „Geld – Finanzen – Schulden. Überschuldung in Sachsen“. Überregional wirkt die Insolvenz- und Schuldnerberatung sowohl in der Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Sachsen als auch im bundesweiten Länderrat der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung an der Fortentwicklung des Berufsfeldes sowie der fachlichen Standards mit.



DIE PATIENTENBERATUNG IN LEIPZIG

Qualität und Erfolg bis zum bitteren Ende

Mehr als neun Jahre haben die Mitarbeiter der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) Ratsuchende zu Fragen und Problemen im deutschen Gesundheitssystem informiert, beraten und unterstützt. In den Gesprächen zeigten sich immer wiederkehrende Problemlagen im Gesundheitssystem, die einerseits durch unzureichende rechtliche Regelungen, andererseits durch das Verhalten von Kostenträgern oder Leistungserbringern den Patienten gegenüber zustande kamen.

Krankengeld sorgt bei vielen für Schwierigkeiten

Im jährlich veröffentlichten Monitor Patientenberatung – ein UPD-Bericht, der die Problemlagen und Beschwerden im Gesundheitssystem aufzeigt – standen im Jahr 2015 unverändert die Leistungen der Krankenkassen, die Rechte von Patienten sowie Geldforderungen von Kassen und Ärzten im Mittelpunkt. Die häufigsten Schwierigkeiten haben Patienten, wenn die Krankenkassen die Höhe bzw. Dauer des Krankengeldes falsch berechnen oder aber die Zahlung des Krankengeldes trotz weiterer Krankschreibung einfach einstellen. In der Vergangenheit kam es zudem wegen formaler Fehler immer wieder dazu, dass Lücken in der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung auftraten und Patienten deshalb ihr Krankengeld verloren. Die UPD hatte in ihren Monitor-Berichten wiederholt auf dieses folgenschwere Problem hingewiesen. Die Politik griff schließlich das „Lückenproblem“ auf. So konnte es im Sommer 2015 durch das Versorgungsstärkungsgesetz behoben werden.

UPD mit neuer Trägerschaft

Bei der europaweiten Ausschreibung zur Fortführung der Patientenberatung mussten die Träger der UPD im Herbst 2015 allerdings eine Niederlage hinnehmen. Der Verbund UPD aus Sozialverband VdK, Verbraucherzentrale Bundesverband und Verbund Unabhängige Patientenberatung wurde deshalb zum Jahresende 2015 aufgelöst.

Schließung der UPD-Beratungsstelle Leipzig

Am 11.12.2015 stellte deshalb die Beratungsstelle in Leipzig bedauerlicherweise ihren Betrieb ein – zusammen mit bundesweit 20 anderen Beratungsstellen. Am 18.12.2015 wurden die Mitarbeiterinnen unter Anwesenheit von Medienvertretern und Vertretern der Landespolitik schweren Herzens verabschiedet. Eine der betroffenen Kolleginnen fand zunächst für 2016 eine berufliche Perspektive in der Verbraucherzentrale Sachsen.

UPD sorgte für hohe Zufriedenheit

Die UPD Beratungsstelle Leipzig bestand in ihrer jetzigen Form seit 2006 – zunächst als Modellprojekt und ab 2011 als Teil der gesetzlichen Regelversorgung. Seit Eröffnung der Patientenberatung Leipzig im November 2006 wurden durch die drei Mitarbeiterinnen – eine Juristin, eine Ärztin und eine Psychologin – über 31.000 Beratungsgespräche geführt. Der Erfolg zeigte sich nicht nur über die direkten Rückmeldungen und den Dank der Ratsuchenden an die Beraterinnen, sondern auch durch die Ergebnisse der Nutzerbefragung aus 2014: 96 Prozent der Patienten beurteilte die Beratung der UPD mit „sehr gut“ oder „gut“. 99 Prozent der Ratsuchenden würden sich noch einmal an die UPD wenden und die Beratung weiterempfehlen. In den mehr als neun Jahren Patientenberatung in Leipzig haben die drei Beraterinnen 152 Gruppenveranstaltungen und Vorträge durchgeführt, 106 eigene Pressemitteilungen und 77 Mal den Fall des Monats der UPD veröffentlicht sowie 104 Medieninterviews gegeben.

*Feierliche Verabschiedung der Mitarbeiter der Unabhängigen Patientenberatung im Dezember 2015 in Leipzig
Foto: vzs*



PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

Aktion gegen Inkasso-Abzocker

Findet man ein Inkasso-Schreiben im Briefkasten, stellen sich für viele Betroffene Fragen über Fragen: Was nun? Habe ich eine Rechnung übersehen? Von wem stammt die Hauptforderung? Und vor allem: Ist die Forderung berechtigt? Sind die Mahn- und Inkassokosten berechtigt? Droht mir etwa die Zwangsvollstreckung? All diese Anfragen und Beschwerden von verunsicherten Betroffenen ebten trotz gesetzlicher Verbesserung mit Einführung von Informations- und Darlegungspflichten durch das „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ auch 2015 nicht ab.

Über 50 Prozent der Inkasso-Forderungen unberechtigt

Und die Verunsicherung der Verbraucher kommt nicht von ungefähr, wie sich auch aus einer bundesweiten Aktion der Verbraucherzentralen ergab, bei der Betroffene aufgerufen wurden, ihre Erfahrungen mit Inkassounternehmen zu schildern. Ausgewertet wurden insgesamt 1.413 Verbraucherbeschwerden (davon rund 200 aus Sachsen), die in dem Zeitraum vom 01.05.2015 bis 31.08.2015 erfasst werden konnten. Dabei stellte sich heraus, dass mehr als die Hälfte der Forderungen unberechtigt waren. In 56 Prozent der Fälle gab es überhaupt keine vertragliche Grundlage. So wurde unter anderem auch eine Vielzahl von Forderungen geltend gemacht, bei denen hohe Beträge ins Ausland überwiesen werden sollten. Aufgrund der IBAN-Nummer lässt sich nun glücklicherweise recht schnell feststellen, ob eine Überweisung ins Ausland erfolgen soll. Anhand der ersten beiden Buchstaben (DE steht für Deutschland) erkennt man das Zielland der Überweisung. Auffällig war außerdem, dass die Inkassokosten oft unterschiedlich sowie unverhältnismäßig hoch ausfielen und so die Gesamtforderungen durch Einschaltung des Inkassounternehmens durchschnittlich um 26 Prozent anstiegen. Ferner konnten viele Verbraucher die Forderungen nicht nachvollziehen und sollten durch vorformulierte Schuldenerkenntnisse und Drohungen mit Gerichtsverfahren,

Zwangsvollstreckung oder Hausbesuchen unter Druck gesetzt werden. Weiterhin wurde deutlich, dass eine effektive Aufsicht für Inkassodienstleister fehlt. Insofern gibt es aus der Sicht der Verbrauchszentralen immer noch Nachbesserungsbedarf.

Informationen und Aufklärung gegen Inkasso-Betrüger

Im Rahmen von Veranstaltungen und Infoständen wurden Verbraucher darüber informiert, wie man dreiste Abzocke von berechtigten Forderungen unterscheidet, wie man sich gegen unberechtigte Forderungen zur Wehr setzt, wie hoch Inkassoforderungen sein dürfen und was in einem Inkassoschreiben stehen sollte. So erfuhren sie beispielsweise, dass mit der ersten Geltendmachung der Forderung umfassend über Art, Höhe, Rechtsgrund und Person des Gläubigers informiert werden muss. Auf Nachfrage muss das Inkassounternehmen zudem weitere Infos wie die ladungsfähige Anschrift des Auftraggebers oder die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses mitteilen. Interessierten Verbrauchern konnte in vielen Informationsgesprächen – so etwa zu Seniorentagen in Leipzig, nach Informationsveranstaltungen u. a. in Zwickau und Görlitz oder bei Stadtfesten in Torgau, Delitzsch, Oschatz und Bautzen – erläutert werden, dass Forderungen nur von registrierten Inkassounternehmen geltend gemacht werden dürfen und dass allein ein Inkassoschreiben noch keinen Zahlungsanspruch begründet. Verbrauchern wurde ans Herz gelegt, vor einer Zahlung der Forderungen immer zunächst die eigenen Unterlagen zu überprüfen, ob überhaupt eine berechtigte Forderung besteht. Zum Nachlesen wurde Interessierten ein ausführliches Faltblatt zur Verfügung gestellt.

Eine bundesweite Aktion der Verbraucherzentralen ergab, dass rund die Hälfte der Inkasso-Forderungen unberechtigt sind.

Foto: Fotolia/Coloures-pic





DANKSTELLE

Sehr geehrte Frau Garkisch,
vielen Dank für Ihre positive Nachricht. Es ist richtig, dass wir beide Verträge gekündigt haben möchten. Ich bin sehr froh, mich an die Verbraucherzentrale gewandt zu haben, denn Ihre Institution hat mehr Einfluss als eine einzelne Verbraucherstimme. Ich werde Sie auf jeden Fall weiterempfehlen.

Sehr geehrte Frau Neumerkel,
herzlichen Dank für Ihre schnelle Antwort und der damit verbundenen unbürokratischen Hilfe. Jetzt kann ich „noch einen Zacken“ beruhigter schlafen. Echt! Danke! Auf jeden Fall habe ich wieder etwas dazugelernt. Ich wünsche Ihnen nur noch die „leichten, stressfreien Fälle“ und eine schöne Weihnachtszeit!

Sehr geehrte Damen und Herren,
vielen Dank für Ihren Newsletter: Er ist vielseitig, leicht verständlich und sehr zu empfehlen. Besonders interessant: Abofallen durch angebliche Gewinnspielteilnahme. Meine Frau ist da auch schon über Monate wegen angeblicher Zahlungsrückstände belästigt worden. Wir haben voll dagegen gehalten und trotzdem ging das über Monate: Immer wieder neue Versuche, immer wieder neue Tricks. Es ist zum Lachen, auch wenn es eigentlich traurig ist. Gut jedenfalls, dass Sie auf solche Themen eingehen. Hoffentlich lesen Ihren Newsletter möglichst viele! Es kann einem viel Ärger und Geld erspart bleiben. Beste Grüße und alles Gute - vor allem viel Erfolg!

Sehr geehrte Frau Heyer,
ich möchte Ihnen zu Ihrer Email vom 15.10.2014 mitteilen, dass ich in meiner Sache die Schlichtungsstelle des DSGVO im Oktober 2014 eingeschaltet habe. Seitens der Kreissparkasse wurden mir daraufhin Ende Januar nunmehr auch die Zinsen auf das Bearbeitungsentgelt erstattet. Seitens der Schlichtungsstelle wurde somit das Verfahren im Februar 2015 beendet. Ich möchte mich bei Ihnen und der Verbraucherzentrale Sachsen recht herzlich bedanken. Ich denke, dass ohne Sie und Ihre Mithilfe dieser Sachverhalt sicher anders geendet hätte.
Vielen Dank!!!

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.

Liebe Frau Dorn,
vielen Dank für Ihre schnelle Beantwortung, das hätte ich so schnell nicht erwartet. Das ist einfach toll und man darf dies auch mal an die Mitarbeiter weitergeben. Vielen, vielen Dank!!!!
Mir hilft das schon sehr weiter.

Sehr geehrte Frau Husar,
ich wollte mich nochmal ganz herzlich für Ihre Mühe und Hilfe bedanken und mitteilen, dass wir eine Stornierung des Auftrages erhalten haben – ohne irgendwelche nachträglichen Kosten. Vielen Dank!

Sehr geehrte Frau Neukirchner,
Sie haben für mich gute Arbeit geleistet, deshalb möchte ich mich recht herzlich bei Ihnen bedanken. Ich wünsche Ihnen Gesundheit und Freude an Ihrer Arbeit.

Sehr geehrte Frau Heyder,
ich wünsche Ihnen einen guten Start für das neue Jahr 2016 und vielen Dank für die Prüfung meines Vertrages zur fehlerhaften Widerrufsbelehrung. Bezugnehmend auf Ihr schreiben habe ich telefonisch Kontakt zu meiner Bank aufgenommen, die bereits informiert waren, und mir gleich mehrere Möglichkeiten angeboten haben. Unter anderem die Restschuld mit neuen Konditionen ohne Rechtsbeistand auszuscheiden. Das bedeutet für mich eine Ersparnis von 41.000,00€ in den nächsten 10 Jahren, die ich durch die erhöhte Tilgung und vergünstigte Zinsen einsparen werde. Nach positiver Antwort aus Ihrem Hause hat mich das im Anschluss lediglich 2 Anrufe bei meiner Bank gekostet.

Liebe Heike Teubner,
Ihnen und dem Team der Verbraucherzentrale Sachsen ein großes Dankeschön für die gute Unterstützung während meiner „Sachsenzeit“. Ich bin nun mit meinem Bräutigam in die Schweiz, seine Heimat, gezogen und sehr glücklich. Ihnen und Ihrer Familie ein wundervolles und besinnliches Fest und für das Jahr 2016 beste Gesundheit und Gelassenheit.

Sehr geehrte Frau Sauppe,
vielen Dank für Ihren Einsatz. Es freut mich sehr, dass die Schwimmschule ihre Website angepasst hat.

verbraucherzentrale
Sachsen

DANKSTELLE

ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN – DAS JAHR 2015 IM ÜBERBLICK

Die Bilanz in Zahlen

...❖ Gesamtkontakte:	1.007.077	...❖ Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen:	
davon Beratungen und Kontakte:	113.475	(Anmerkung: Die Summe der Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen ergibt zusammen mit den zentralen Diensten die Gesamtkontakte der Verbraucherzentrale Sachsen.)	
<i>davon</i> persönlich:	47.634		
<i>davon</i> telefonisch:	50.889		
<i>davon</i> Zentrales Termintelefon:	15.376		
<i>davon</i> Anfragen per Brief:	5.038		
<i>davon</i> Anfragen per E-Mail/Online:	9.442	Aue	3.663
<i>davon</i> Ratgeberverkauf (bis Mai 2015): (ohne Beratung)	472	Auerbach	11.837
		Bautzen	3.059
davon Besucher von Vorträgen, Veranstaltungen, Infoständen, Ausstellungen:	58.647	Chemnitz	13.921
<i>davon</i> 319 Vorträge allg. Verbraucherthemen:	4.981	Dresden	23.950
<i>davon</i> 63 Vorträge Lebensmittel und Ernährung:	844	Görlitz	2.767
<i>davon</i> 62 Veranstaltungen allg. Verbraucherthemen:	1.857	Hoyerswerda	5.774
<i>davon</i> 319 Veranstaltungen Lebensmittel und Ernährung:	5.224	Leipzig	72.746
<i>davon</i> 65 Infostände allg. Verbraucherthemen:	30.373	Plauen	6.140
<i>davon</i> 41 Infostände Lebensmittel und Ernährung:	11.358	Riesa	3.111
<i>davon</i> 43 Ausstellungen:	4.010	Torgau	6.408
		Weißwasser	2.384
davon Zentrale Dienste:	834.955	Zwickau	16.362
<i>davon</i> Besucher unserer Website:	422.640		
<i>davon</i> Seitenaufrufe auf Facebook: <i>davon</i> „engaged User“ (Interaktionen/Reaktionen):	412.315 10.545		

Thematische Inhalte:

	Kontakte	%
1. Allgemeine Dienstleistungen (Handwerkerleistungen, Inkassobüro, Textilreinigung, Partnervermittlung)	27.307	24,1
2. Finanzdienstleistungen (Versicherungen, Geldanlage/ Altersvorsorge, Verbraucher- darlehen [Kreditbearbeitungs- gebühren])	22.586	19,9
3. Insolvenz- und Schuldner- beratung	15.131	13,3
4. Postdienstleistungen und elektronische Kommunikation (Internet/Internetabzocke, Mobilfunk und Festnetz)	13.968	12,3
5. Energie und Wasser (Strom, Gas, Fernwärme)	9.779	8,6
6. Konsumgüter (Bücher/Zeitschriften/ Schreibwaren, Urheberrechts- Abmahnungen, Haushalt [Möbel], Lebensmittel [NEM])	7.829	6,9
7. Sonstiges (keine Produktzuordnung, Terminvereinbarungen, allgemeine Auskünfte und Verweise)	7.044	6,2
8. Freizeit (Glücksspiel [Gewinnspiele, Gewinneintragungsservices], Reisen [Pauschalreisen], Sport- und Freizeitangebote)	4.521	4,0
9. Gesundheit (Vorsorgeverfügung, gesetzliche Krankenversicherung, Pflege)	2.572	2,3
10. Projekt Energieberatung der Verbraucherzentrale	2.149	1,9
11. Verkehrsdienstleistungen (Flugverkehr)	313	0,3
12. Bildung (Privatunterricht)	276	0,2
Beratungen und Kontakte gesamt	113.475	100,0

Medienarbeit:

	Kontakte
Pressemitteilungen	298
Medien-Vorgespräche/Recherchen	814
Interviews/Printmedien	156
Interviews/Hörfunk	132
Interviews/Fernsehen	102
Pressekonferenzen	14
Telefonforen	27
Chats	1

Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2015)

- 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 Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2015)

- **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

Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand: 31.12.2015)

2015 waren insgesamt 76 hauptamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale Sachsen beschäftigt. Hinzu kamen noch Energie- und Mietrechtsberater sowie Rechtsanwälte, die uns in den Beratungseinrichtungen auf der Basis von Honorarverträgen stundenweise unterstützten. Sie fanden ebenso wie die im Jahre 2015 zeitweilig beschäftigten Aushilfskräfte und Praktikanten bei dieser Darstellung keine Berücksichtigung.

Die Stellen verteilten sich wie folgt (Stand: 31.12.2015):

• Geschäftsstelle Leipzig:	24 Personen
• Beratungszentrum Leipzig:	9 Personen
• Insolvenz- und Schuldnerberatungszentrale Leipzig:	6 Personen
• Beratungszentrum Dresden:	8 Personen
• Beratungszentrum Chemnitz:	8 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:	2 Personen
• Beratungsstelle Weißwasser:	2 Personen
• Beratungsstelle Bautzen	1 Person
• Beratungsstelle Aue	1 Person

Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand: 31.12.2015)

Die VZS war im Berichtsjahr Mitglied folgender Organisationen:

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

Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand: 31.12.2015)

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)

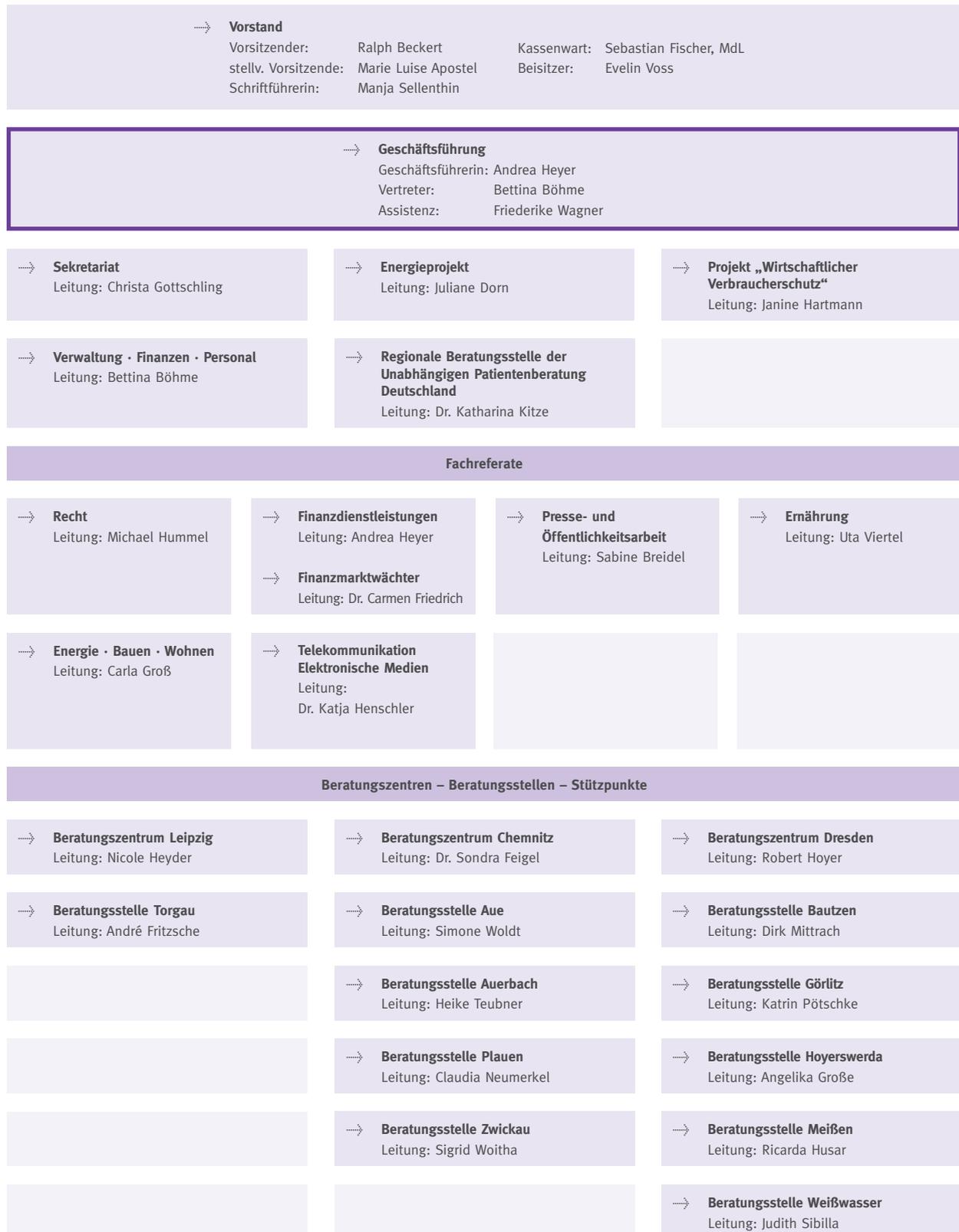
Landkreis Görlitz:

Bahnhofstraße 17, 02763 **Zittau** (Frauenzentrum, Öffnungszeiten unter www.verbraucherzentrale-sachsen.de/zittau)

Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand: 31.12.2015)

Beratungseinrichtung	Anschrift	E-Mail-Adresse	Fax-Nr.:	Ruf.-Nr.: Ansagedienst Termintelefon	Termintelefon Zeitfenster	Öffnungszeiten
Leipzig	Katharinenstr. 17 04109 Leipzig	bzl@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
Torgau	Bäckerstr. 10 04860 Torgau	vzs.tor@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
Chemnitz	Zschopauer Str. 107 09126 Chemnitz	vzs.bzc@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	vzs.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	vzs.auba@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
Plauen	Oberer Steinweg 5 08523 Plauen	vzs.pl@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
Zwickau	Hauptstraße 23 08056 Zwickau	vzs.zw@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
Dresden	Fetscherplatz 3 01307 Dresden	vzs.bzd@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
Bautzen	Martin-Hoop-Str. 1 02625 Bautzen	vzs.bau@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	vzs.goe@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	vzs.hoy@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	vzs.mei@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
Weißwasser	Straße der Kraftwerker 11 02943 Weißwasser	vzs.ww@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

Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 31.12.2015)



Die Finanzierung im Jahre 2015 (vorläufig)

····· Einnahmen	Institutioneller Haushalt (vormals Kernhaushalt) in Euro	Verbraucherschutzprojekt (vormals Teil Kernhaushalt) in Euro	Weitere Projekte in Euro
Bußgelder und Geldstrafen	18.888,40		200,00
Übernahme Eigenmittel	207.747,70		67.913,93
Eigeneinnahmen	12.174,36	379.782,28	64.850,54
Spenden	1.382,83	1.969,83	
Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz	600.000,00	2.000.000,00	
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz			135.700,00
Ernährungsaufklärung			350.000,00
Insolvenzberatung			221.718,88
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz			
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz			143.400,00
Finanzmarktwächter (per Weiterleitungsvertrag)			185.552,33
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft			
Ernährungsaufklärung			175.195,00
Sonstige Ernährungsprojekte			5.740,75
Kommunalzuwendungen/sonstige Projekte/Overheads	345.075,72	85.156,22	65.334,50
Gesamteinnahmen	1.185.269,01	2.466.908,33	1.415.605,93
····· Ausgaben			
Gehälter	712.102,10	1.769.581,05	1.007.076,48
Aushilfen	3.016,21	13.745,87	913,40
Unfallfürsorge	1.484,75	3.713,52	2.067,38
Personalausgaben gesamt	716.603,06	1.787.040,44	1.010.057,26
Geschäftsbedarf, Bücher, Ausstattung	25.006,73	36.554,88	24.453,62
Post- und Fernmeldegebühren	15.445,98	23.433,76	13.459,31
Unterhaltung Dienstwagen	5.800,05	0,00	0,00
Verbrauchsmittel EDV	11.513,86	55.124,79	7.922,09
Bewirtschaftung der Grundstücke	20.635,38	64.689,95	34.287,37
Unterhaltung der Grundstücke und Anlagen	0,00	1.275,63	595,00
Mieten und Pachten	39.700,43	103.378,28	56.415,59
Mieten für Fahrzeuge	2.288,44	240,64	0,00
Fortbildung	7.484,87	433,19	3.327,23
Gerichtskosten	17.374,80	0,00	0,00
Honorare	48.295,15	30.389,64	2.310,00
Reisekosten	11.373,10	17.026,23	13.858,43
Kosten für Veröffentlichungen	910,24	1.230,71	6.061,87
Kosten für Veranstaltungen	13.679,83	29.880,11	40.743,96
Bankgebühren	1.495,58	537,52	0,00
Sonstige Sachkosten	50.670,95	40.911,72	8.037,22
Overheads	0,00	178.704,04	69.238,25
Ausgleichsabgabe nach SGB IX	823,03	786,97	0,00
Umsatzsteuer	0,00	39.467,73	0,00
Mitgliedsbeiträge	1.111,96	0,00	210,00
Sachkosten gesamt	273.610,38	624.065,79	280.919,94
Rücküberweisungen an Zuwendungsgeber	45.055,57	55.802,10	25.885,66
Gesamtausgaben	1.035.269,01	2.466.908,33	1.316.862,86
Mittelverwendung Folgejahr	150.000,00	0,00	98.743,07
Spenden von Wirtschaftsunternehmen im Jahr 2015			
keine			

SATZUNG DER VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN E. V.

§ 1 Name, Sitz, Wirkungsbereich, Geschäftsjahr

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

§ 2 Zweck

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

§ 3 Gemeinnützigkeit

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

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

§ 4 Mitgliedschaft

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

§ 5 Rechte der Mitglieder

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

§ 6 Organe des Vereins

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

§ 7 Mitgliederversammlung

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

Angabe des Zweckes und der Gründe schriftlich beim Vorstand beantragt. Weitere Angelegenheiten können nachträglich auf die Tagesordnung gesetzt werden.

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

§ 8 Aufgaben der Mitgliederversammlung

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

§ 9 Beschlüsse der Mitgliederversammlung

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

§ 10 Vorstand

- (1) Der Vorstand besteht aus
 - a) dem Vorsitzenden,
 - b) dem stellvertretenden Vorsitzenden,
 - c) dem Kassenwart,
 - d) dem Schriftführer,
 - e) einem bis zwei Beisitzern.
- (2) Der Vorstand wird von der Mitgliederversammlung auf die Dauer von mindestens vier Jahren gewählt, längstens bis zur Mitgliederversammlung des fünften Jahres. Wird in dieser Mitgliederversammlung kein neuer Vorstand gewählt, bleibt der Vorstand solange im Amt, bis ein neuer Vorstand ordnungsgemäß bestellt ist. Der Vorstand ist der Mitgliederversammlung gegenüber rechenschaftspflichtig.
- (3) Der Vorstand bestimmt die Richtlinien der Vereinsarbeit und beschließt die Maßnahmen, deren Durchführung zur Erfüllung der Aufgaben des Vereins erforderlich ist. Er vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich. Er bestellt im Rahmen der Überwachung der Tätigkeit der Geschäftsführung jährlich einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer. Der Vorsitzende und sein Stellvertreter sind jeder für sich einzelvertretungsberechtigt.
- (4) Der Vorstand überträgt die Befugnisse zur Durchführung der laufenden Geschäfte dem Geschäftsführer nach Maßgabe einer vom Vorstand zu beschließenden Geschäftsordnung. Zur Wahrnehmung der Verbandsklagetätigkeit, zur Wahrnehmung von Gegendarstellungsansprüchen nach dem Landespressgesetz

sowie zu allen weiteren Verfahren, bei denen die Verbraucherzentrale als Partei auftritt, ist der Geschäftsführer befugt, den Verein gerichtlich und außergerichtlich zu vertreten. Der Geschäftsführer vertritt die Verbraucherzentrale gerichtlich als besonderer Vertreter nach § 30 BGB. Der Vorstand kann darüber hinaus geeigneten Mitarbeitern zur Vertretung des Vereins vor Gericht Generalvollmacht oder Einzelvollmacht erteilen.

- (5) Die Haftung des Vorstandes und seiner Mitglieder gegenüber dem Verein beschränkt sich auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten.
- (6) Der Vorstand beruft die Mitgliederversammlung ein. Er hat für ihre ordnungsgemäße Durchführung zu sorgen, insbesondere hat er die Jahresfinanzabrechnung nebst Tätigkeitsbericht der Mitgliederversammlung zur Beschlussfassung vorzulegen.
- (7) Die Mitglieder des Vorstandes sind ehrenamtlich tätig. Sie sollen die Gewähr für eine sachgerechte Ausübung dieser Tätigkeit geben. Kein Mitglied des Vorstandes darf in Vereinsangelegenheiten ein ihm selbst gewinnbringendes Geschäft übernehmen und besorgen und in einem Arbeitsverhältnis zum Verein stehen. Vorstandsmitglieder, die erwerbswirtschaftlich orientiert als Selbstständige, Gesellschafter oder gesetzliche Vertreter unternehmerisch tätig sind, dürfen keinen bestimmenden Einfluss auf die Vorstandstätigkeit haben.

§ 11 Geschäftsführung

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

§ 12 Bildung von Fachbeiräten

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

§ 13 Rechnungswesen

Das Rechnungswesen ist für jedes Geschäftsjahr durch einen vom Vorstand zu bestellenden unabhängigen Wirtschaftsprüfer zu kontrollieren. Sein Bericht ist der nächsten Mitgliederversammlung vorzulegen.

§ 14 Eingeschlechtliche Darstellung

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

Diese Satzung wurde von der Mitgliederversammlung am 13.11.2012 in Leipzig beschlossen.

Impressum

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Sachsen e.V.
Katharinenstraße 17, 04109 Leipzig
Tel.: 0341-696290
Fax: 0341-6892826
Internet: www.verbraucherzentrale-sachsen.de
Facebook: www.facebook.com/VZSachsen
E-Mail: vzs@vzs.de

Verantwortlich: Andrea Heyer, Geschäftsführerin

Typografische Gestaltung/Produktion: Full-Service Werbeagentur siriusmedia GmbH, www.siriusmedia.de

Fotos: Verbraucherzentrale Sachsen e.V., Fotolia, ingimage

Redaktionsschluss: 31.03.2016

Auflage: 250 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

Gefördert durch den Freistaat Sachsen

© Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

verbraucherzentrale

Sachsen