verbraucherzentrale
Sachsen

Jahresbericht 2013

Wer fragt – gewinnt

1 **Einleitung**
Auch 2013 gilt: Wer fragt – gewinnt 4-6

Aus der Region 7

2 **Finanzdienstleistungen und Versicherungen**
Der Finanzmarktwächter im Koalitionsvertrag 8-9
Versicherungsschutz gegen Naturgewalten darf kein Glücksspiel sein 9-10
Banken bedienen sich bei Verbrauchern – dienen ihnen jedoch wenig 10-11

3 **Energie, Bauen, Wohnen**
Im Dunkeln sitzen? 12
Flexstrom geht in Insolvenz 13
Energielieferung einmal anders? 14-15
EEG-Umlage, Netzentgelte: Der Strompreis steigt weiter 15
Ein Grund zu feiern: Ein Jahr Energie-Checks 16
Gutscheinaktionen 17

4 **Telekommunikation und Medien**
Unerlaubte Telefonwerbung wird teurer 18
Phishing- und Spam-Mails 18-19
Urheberrecht novelliert – Schülerwettbewerb durchgeführt 20

Dankstelle 21

5 **Wirtschaft, Handel, Dienstleistungen**
Gewährleistung: Verbraucherrechte im Fokus 22
Abonnements für Zeitschriften auf der Straße aufgedrückt 23

6 **Lebensmittel und Ernährung**
Mehr Schein als Sein – Werbung für Lebensmittel in der Verbraucherkritik 24-25
Mehr als 70 Bezeichnungen für süßende Zutaten 25-26
Kein Essen für den Müll 27
Kita- und Schulverpflegung – ein Dauer(b)renner 28-29

7 **Gesundheitsmarkt**
Mehr Leistungen für Demenzkranke und Zusatzversicherung für die Pflege 30-31
Premiere für den Monitor Patientenberatung 31-32

Erfolgreich für Sie gekämpft 33

8 **Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2013 im Überblick**
Die Bilanz in Zahlen 34-36
Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen 36
Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen 36-37
Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen 37
Die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen 37
Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen 37
Zugangswege für die Beratungseinrichtungen 38
Organigramm 39
Die Finanzierung im Jahr 2013 40
Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen 41-42
Impressum 44

AUCH 2013 GILT: WER FRAGT – GEWINNT

Insolvenzen, unzulässige Bankenentgelte, Probleme mit Energienetz-Verträgen, Hochwasser im Juni, massenhafte Spam-Mails, Gewährleistungsrechte, versteckte Süßmacher in Lebensmitteln und noch viel mehr: Die Verbraucherzentrale Sachsen hat die Konsumenten im Freistaat Sachsen auch im Jahr 2013 auf Fallstricke im Konsumentenalltag aufmerksam gemacht und sie unabhängig informiert und beraten.

Verbesserte Rahmenbedingungen

Im Dezember 2012 beschloss der Sächsische Landtag eine Erhöhung der institutionellen Förderung für die Verbraucherzentrale Sachsen in den Jahren 2013 und 2014 um jeweils 300.000 Euro.

Mit der Erhöhung der finanziellen Mittel war es möglich, personelle Engpässe in den Beratungsstellen zu schließen und temporäre Schließungen wegen Urlaub oder Krankheit wie noch im Jahre 2012 zu vermeiden. Den Bürgern im Freistaat Sachsen konnte so ganzjährig nahezu flächendeckend kompetent Rat und Hilfe gegeben und die hohe Nachfrage besser befriedigt werden. Wären die Mittel gegenüber 2012 nicht aufgestockt worden, hätten Schließungen von Beratungsstellen bis Ende 2014 gedroht. Zweifellos hat die sächsische Landespolitik erkannt, dass der Verbraucherschutz ein integraler Bestandteil der sozialen Marktwirtschaft ist, der in den letzten Jahren enorm an Bedeutung gewonnen hat.

Neue Nummer! Neuer Name! Besserer Service!

Seit dem 1. Juni 2013 stehen für die Mobilfunknutzer drei neue Rufnummern für die telefonische Beratung zur Verfügung.

Anrufer aus dem Festnetz können für ein Beratungsgespräch weiterhin die Nummer **0900-1-797777 für 1,24 Euro pro Minute** anrufen. Die Mobilfunknutzer hören dort eine kostenlose Ansage, die auf die drei für den Mobilfunk neu vorgesehenen Rufnummern verweist.

Diese Nummern können von den Verbrauchern aber auch direkt gewählt werden:

0900-101 55 55 -1: für Verbraucherrecht
0900-101 55 55 -2: für Versicherungen/Geld/Baufinanzierung
0900-101 55 55 -3: für Haushalt/Freizeit

Die Kosten für die Mobilfunkteilnehmer sind erheblich höher.

Seit dem 2. September 2013 können die Verbraucher am Zentralen **Termintelefon** mit der neuen **Festnetznummer 0341-6962929** einen Beratungstermin bei der Verbraucherzentrale Sachsen vereinbaren. Damit entfiel die bisher für alle Anrufer relativ teure 0180er-Nummer. Unter der neuen Rufnummer erhalten Anrufer wie bisher auch Auskunft zu Anschriften, Öffnungszeiten und Leistungen der Verbraucherzentrale; individuelle Verbraucherberatung ist dort jedoch nicht möglich.

Zum gleichen Zeitpunkt erweiterte die Verbraucherzentrale Sachsen die telefonische Beratung, indem die Verbraucher bei allen Beratungsnummern eine Stunde früher professionellen Rat erhalten können. Die Berater sind montags, mittwochs und donnerstags von 9 bis 12 und 13 bis 16 Uhr erreichbar.

Abzocken für Anfänger und Fortgeschrittene

Anlässlich des Weltverbrauchertages am 15. März 2013 veranstaltete die Verbraucherzentrale Sachsen im Rahmen der Leipziger Buchmesse eine Lesung. Die Veranstaltung im Kabarett Leipziger Pfeffermühle war restlos ausverkauft. Geschäftsführer Joachim Betz präsentierte den Zuhörern humorvolle und teils skurrile Geschichten aus der täglichen Arbeit der Verbraucherzentrale. Die Lesung zeigte, dass der tägliche Kampf der Verbraucher beispielsweise mit Gerichten, Kreditinstituten, Versicherungsgesellschaften, Energieversorgern und Telekommunikationsdienstleistern auch lustige Seiten hat, die aber mitunter auch nur mit einer gehörigen Portion Galgenhumor zu ertragen sind.

Skurril und humorvoll: Geschäftsführer Joachim Betz präsentierte zum Weltverbrauchertag Geschichten aus der Arbeit der Verbraucherzentrale. Foto: vzs

Versicherungsschutz gegen Naturgewalten gleicht einem Glücksspiel

Nach den verheerenden Überschwemmungen im Juni 2013 zeigte eine Umfrage der Verbraucherzentrale Sachsen, dass es kaum Chancen auf einen umfassenden Elementarschaden-Versicherungsschutz in Hochrisikozonen gibt. Lediglich zwei von 50 angeschriebenen Versicherern gaben an, auch Wohnhäuser in der höchsten Gefährdungszone zu versichern.

Diese Problematik kann nach Auffassung der Verbraucherzentrale nur durch eine flächendeckende Elementarschaden-Pflichtversicherung gelöst werden. Um Politik und Versicherungswirtschaft von dieser Notwendigkeit zu überzeugen, hat die Verbraucherzentrale Sachsen ihren Bericht zu der durchgeführten Umfrage dem Gesamtverband der Versicherungswirtschaft und der sächsischen Landespolitik übergeben. 2014 wird es darauf ankommen, spürbare Verbesserungen für Hauseigentümer in hochwassergefährdeten Zonen zu erreichen.

In vielen Städten Sachsens – wie hier in Görlitz – zerstörte das Hochwasser Hab und Gut der Bewohner. Foto: aboutpixel/Sven Bentrup

Mit einer Postkarte machte die Verbraucherzentrale Sachsen auf die Aktion „Prellbock 2013“ aufmerksam. Foto: shutterstock/Lehmann, Gestaltung Postkarte: siriusmedia GmbH

„Prellbock 2013“

Immer wieder laufen sächsische Verbraucher bei Herstellern, Händlern, Banken und anderen Dienstleistern wie auf einen Prellbock auf, der alle Kritik von sich abprallen lässt. Aus diesem Grund hatte die Verbraucherzentrale im zweiten Halbjahr 2013 dazu aufgerufen, sich an der Wahl zum „Prellbock 2013“ zu beteiligen.

Auf der Website www.verbraucherzentrale-sachsen.de konnten bis zum Jahresende Verbraucher ein Unternehmen vorschlagen, das ihrer Meinung nach im Jahre 2013 besonders gravierend gegen Verbraucherschutzvorschriften verstoßen hat. Alle Vorschläge wurden von der Verbraucherzentrale Sachsen juristisch überprüft. Eine Jury ermittelt aus den am häufigsten genannten Unternehmen den Preisträger. Der „Prellbock 2013“ wird anlässlich des Weltverbrauchertages am 18. März 2014 im Rahmen einer Pressekonferenz verliehen.

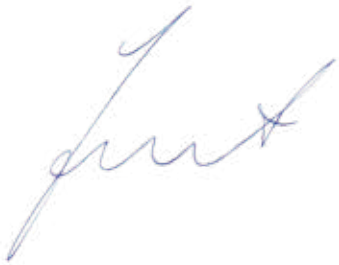
Neuer Vorstand

Am 19. November 2013 wählte die Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale Sachsen für die nächsten vier Jahre einen neuen Vorstand. Zum Vorstandsvorsitzenden wurde Ralph Beckert, Landesgeschäftsführer des Sozialverbandes VdK Sachsen, zur Stellvertreterin Anke Matejka, Vorsitzende des Deutschen Mieterbunds (DMB), Landesverband Sachsen, gewählt.

Dankeschön

Mit der Übergabe dieses Tätigkeitsberichtes möchte sich der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen bei all jenen bedanken, die zu der erfolgreichen Arbeit des vergangenen Jahres beigetragen haben. Dieser Dank gilt insbesondere dem Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz (SMS), dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), dem Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL), dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi), der Landesdirektion Sachsen, den Landkreisen, Städten und Gemeinden des Freistaates Sachsen, den unzähligen Bundes-, Landes- und Kommunalpolitikern, dem Sozialverband VdK Sachsen e.V. als unserem Mitgesellschafter innerhalb der UPD, den Kollegen in den Verbraucherorganisationen und allen unseren Mitgliedern.

Ein ganz besonderer Dank gilt unseren engagierten Mitarbeitern.



Ralph Beckert
Vorstandsvorsitzender

Weitere Informationen unter
www.verbraucherzentrale-sachsen.de

Aus der Region

Auch SPD-Spitzenpolitiker kamen an den Stand der Verbraucherzentrale. Der Präsident des Europäischen Parlaments, Martin Schulz, im Gespräch mit Geschäftsführer Joachim Betz.

Leipzig

Wer fragt, gewinnt: Mit dem gleichnamigen Spiel der Verbraucherzentrale begeisterten die Mitarbeiter am 23. Mai in Leipzig beim Volksfest zum 150-jährigen Gründungsjubiläum der SPD zahlreiche Standbesucher.

Torgau

Neue Leitung: Andreas Bortfeld und Madlen Geilert übernahmen im Februar den Staffelstab von Wolfgang Apelt. Der Leiter der Verbraucherzentrale in Torgau verabschiedete sich nach fast 19-jähriger Tätigkeit in den Ruhestand.

Riesa

Stippvisite der Rathaus-Chefin: Die Oberbürgermeisterin der Stadt Riesa, Gerti Töpfer (Mitte), besuchte im Mai Verbraucherzentrale in Riesa.

Hoyerswerda

Runder Geburtstag: Die Verbraucherzentrale in Hoyerswerda feierte im September ihr 20-jähriges Bestehen. Regina Döhnert, Leiterin der Verbraucherzentrale in Dresden, und Geschäftsführer Joachim Betz freuten sich mit der Leiterin der Verbraucherzentrale in Hoyerswerda, Angelika Große (von rechts).

Mülsengrund

Infos nicht nur für Zweiradfahrer: Beim Radlersonntag im Mülsengrund waren die Beratungsstellen Zwickau und Plauen vertreten.

Dresden

Informationen für die Generation 50plus: Das Team der Verbraucherzentrale in Dresden war im April bei der Messe Vita Grande gefragt.

Dresden

Beratung rund um Haus und Hof: Im September standen die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale (hier in Dresden) während der Immobilientage Rede und Antwort.

Reichenbach

Trubel in Reichenbach: Beim Bürgerfest am 3. Oktober war die Verbraucherzentrale in Auerbach mit einem Infostand vertreten.

Hoher Besuch: Am Stand der Verbraucherzentrale begrüßte Geschäftsführer Joachim Betz den sächsischen Ministerpräsidenten Stanislaw Tillich.

Auerbach

Richtig reklamieren: Das Thema Gewährleistung war im Juni Schwerpunkt der Arbeit in den Beratungseinrichtungen. Unter anderem lockte in Auerbach ein Tisch mit defekter Ware und Erklärungen die Verbraucher an.

Meißen

Start frei für eine neue Beratungsnebenstelle: Sylvia Neubert aus Riesa und ihre Kollegen beraten seit Juli auch in Meißen. Foto: Wochenkurier Meißen

Chemnitz

Beliebt wie eh und je: das Glücksrad der Verbraucherzentrale Sachsen. Beim Tag der Sachsen in Schwarzenberg im September war es fast ständig von Besuchern umringt.

DER FINANZMARKTWÄCHTER IM KOALITIONSVERTRAG

Mit Blick auf die Bundestagswahl im September 2013 hatte sich die Verbraucherzentrale Sachsen über das gesamte Jahr aktiv in der Initiative Finanzmarktwächter des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und der Verbraucherzentralen engagiert. Es ist als großer Erfolg zu werten, dass CDU/CSU und die SPD die Installierung eines Finanzmarktwächters (FMW) im Koalitionsvertrag vorgesehen haben. Ziel war und ist es, die Bundesregierung von dem im Rahmen der Initiative entwickelten FMW-Konzept zu überzeugen. Als mögliche Themen-Verbraucherzentrale innerhalb des FMW soll die Verbraucherzentrale Sachsen künftig das Thema Bankdienstleistungen/Konsumentenkredite bearbeiten.

Bereits 2013 setzte die FMW-Initiative mit ihren Aktivitäten einen Schwerpunkt bei den Bankdienstleistungen und untersuchte Missstände im Bereich der Verbraucherdarlehen. So erfolgte eine breit angelegte Sammlung und Auswertung von Verbraucherbeschwerden über nicht gewährte Rückzahlungen von Kreditbearbeitungskosten. Dabei geht es für die Kreditnehmer im Regelfall um mehrere hundert Euro, die von ihnen unberechtigt eingefordert und anschließend von den Kreditinstituten ebenfalls unberechtigt einbehalten wurden. Die Verbraucherzentrale Sachsen wertete die Informationen von bundesweit tausenden Betroffenen aus und veröffentlichte dazu im April einen umfänglichen Bericht zur Rückerstattungspraxis. Darin wurden u. a. der rechtliche Hintergrund und die Ablehnungsgründe der Kreditinstitute bewertet sowie notwendige Forderungen an den Gesetzgeber und die Kreditinstitute formuliert. Während des 3. Deutschen Verbrauchertages am 3. Juni 2013 in Berlin wurde zu dieser Problematik und weiteren Finanzdienstleistungsthemen eine Ausstellung der Initiative FMW präsentiert, die bei den Anwesenden auf große Resonanz stieß. Durch diese Ausstellung, durch Pressekonferenzen, Presseinformationen, Interviews und Aktionen – wie z. B. einem Stand der Initiative zum „Tag der offenen Tür“

Andrea Heyer ist die Expertin der Verbraucherzentrale Sachsen in Sachen Finanzdienstleistungen. Foto: vzs

der Bundesregierung am 24. und 25. August 2013 in Berlin – blieb das Thema bis zum Jahresende stets öffentlich präsent.

Rückzahlung unberechtigter Kreditbearbeitungskosten

Die Problematik der Verweigerung der Rückzahlung unberechtigt erhobener Kreditbearbeitungskosten spielte aber auch ganzjährig bei der Individualberatung in der Verbraucherzentrale Sachsen eine dominierende Rolle. Betroffene gaben häufig Rückmeldungen, wie sich ihr jeweiliger Fall entwickelt hatte. Dabei war erfreulicherweise zu registrieren, dass immer mehr Amtsgerichte – auch sächsische – mit Urteilen die Banken zur Rückzahlung verpflichteten. Positiv zu erwähnen ist auch, dass die an den Gesetzgeber gerichtete zentrale Forderung aus dem o. g. Bericht bereits zum 1. Januar 2014 umgesetzt wurde. Seit diesem Zeitpunkt erschwert eine neue Regelung in der Zivilprozessordnung die Revisionsrücknahme. Der von der FMW-Initiative seit längerem kritisierten bewussten Verhinderung höchstrichterlicher Rechtsprechung durch Banken oder Sparkassen wurde damit ein Riegel vorgeschoben und die Position der Verbraucher erheblich gestärkt. Weiterhin beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen im Rahmen der Initiative FMW an einer Untersuchung zu bedarfsgerechten Anlageprodukten. So flossen in die bundesweit mit großer medialer Beachtung bedachte Auswertung auch Beratungsfälle aus Sachsen ein. Im Kern ging es bei der Untersuchung darum, ob bei den Geldanlagen und Altersvorsorgeverträgen, die die Ratsuchenden zum Zeitpunkt einer Individualberatung in der Verbraucherzentrale schon besaßen oder die ihnen zu diesem Zeitpunkt von Banken und Finanzvertrieben angeboten wurden, der jeweilige individuelle Bedarf des Anlegers Berücksichtigung gefunden hatte. Leider musste im Ergebnis festgestellt werden, dass bei den bereits erworbenen Produkten 42 Prozent nicht bedarfsgerecht waren. Bei jedem zweiten lag dies an den zu hohen Kosten. Bei den neu angebotenen Produkten fielen sogar 87 Prozent durch. Grund waren in 73 Prozent der Fälle die zu hohen Produktkosten.

Über die Aktivitäten im Finanzdienstleistungsbereich informierte die Verbraucherzentrale Sachsen Ende Juli, im September und im Dezember 2013 die interessierte sächsische Landespolitik mittels eines FMW-Newsletters. Wichtige Themen darin waren auch hier die unzulässigen Entgelte für Pfändungsschutzkonten und die unzulässigen Kreditbearbeitungskosten, aber ebenso aktuelle Probleme des Bausparens und der vielfach unzureichende Versicherungsschutz gegen Elementarrisiken.

VERSICHERUNGSSCHUTZ GEGEN NATURGEWALTEN DARF KEIN GLÜCKSSPIEL SEIN

Womit wohl nur wenige Menschen gerechnet hatten, trat in den ersten Junitagen ein: Nach tagelangem heftigem Regen überschwemmte ein erneutes „Jahrhunderthochwasser“ mehrere Bundesländer. Auch der Freistaat Sachsen war extrem betroffen. Wie schon 2002 wurden erneut viele Existenzen bedroht und auch vernichtet.

Im Rahmen eines vom damaligen Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz äußerst schnell bewilligten Sonderprojektes beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen an einer bundesweiten kostenfreien Hotline der Verbraucherzentralen, um dort Hochwasser-Betroffenen erste Orientierung für ihre wichtigsten Fragen und Probleme zu geben. Diese war im Zeitraum vom 12. Juni bis zum 9. August geschaltet. Parallel wurden in diesem Zeitraum in verschiedenen besonders stark in Mitleidenschaft gezogenen Städten und Gemeinden, wie z. B. in Crimmitschau, Glaucha und Mylau, Döbeln und Borna direkt vor Ort Informationsveranstaltungen durchgeführt, die rege genutzt wurden.

Eine jährlich im September von der Verbraucherzentrale Sachsen organisierte „Woche der Immobilie“ legte im Zusammenhang mit den Hochwasserfolgen die Schwerpunkte auf den Versicherungsschutz von Hab und Gut und die energetische Gebäude-Sanierung. 91 Teilnehmer nahmen diese Angebote an, wobei der Zuspruch in den Beratungseinrichtungen in Dresden und Auerbach besonders groß war.

Schlechte Bedingungen für Allianz-Altverträge

Für eine erhöhte Beratungsnachfrage sorgte im Herbst die Allianz Versicherungs AG (München). Sie informierte im September im Rahmen einer Pressekonferenz über ihre Absicht, die altbekannten, noch zu DDR-Zeiten abgeschlossenen Wohngebäudeversicherungsverträge mit dem darin enthaltenen umfangreichen Elementarschadenschutz kündigen zu wollen. Gemeint war damit zwar überwiegend eine Änderungskündigung, die jedoch für betroffene Versicherungsnehmer eine deutliche Verschlechterung der Konditionen darstellte. Vorwiegend handelte es sich um Verträge, bei denen ein besonderes Überschwemmungsrisiko besteht. Sofern die Versicherungsnehmer das Änderungsangebot nicht annehmen wollten, liefen sie Gefahr, gänzlich ohne diesen wichtigen Versicherungsschutz dazustehen. Am 23. Oktober schaltete die Verbraucherzentrale Sachsen für diesen Personenkreis eine Sonderhotline und führte zum gleichen Zeitpunkt eine Umfrage unter 50 Versicherungsgesellschaften zum Abschlussverhalten bei Wohngebäudeversicherungen mit Elementarschadenschutz durch. Die letzte diesbezügliche Erhebung hatte die Verbraucherzentrale im Jahre 2010 vorgenommen. Neue Brisanz erlangte das Thema durch die wieder aufgelebte Diskussion um die Einführung einer Versicherungspflicht gegen Elementarschäden, gegen die sich die Versicherungswirtschaft vehement wehrt. Neben der eigenen Erhebung unterstützte die Verbraucherzentrale Sachsen eine zeitgleiche mit der Verbraucherzentrale abgestimmte Umfrage eines Grimmaer Bürgers, der ebenfalls erfahren wollte, welcher Versicherer sein in der höchsten Gefährdungszone (ZÜRS 4) befindliches Gebäude gegen Elementarschäden versichert. Die Ergebnisse beider Untersuchungen wurden abgeglichen und ergaben, dass es gegenwärtig einem Glücksspiel gleicht, in hochwassergefährdeten Zonen bezahlbaren Versicherungsschutz gegen Elementarschäden zu erhalten.

Die Untersuchungsergebnisse wurden in einem ausführlichen Bericht dargestellt, der auf einer Pressekonferenz am 5. Dezember der Öffentlichkeit vorgestellt wurde. Von den 50 angeschriebenen Versicherern gaben lediglich zwei Unternehmen ohne Umschweife an, auch Wohnhäuser in der höchsten Gefährdungszone (ZÜRS 4) zu versichern. Nach der Pressekonferenz zog allerdings eines der beiden Unternehmen seine Aussage wieder zurück.

Forderung nach einer Versicherungspflicht gegen Elementarschäden

Für die Verbraucherzentrale Sachsen sind die alarmierenden Ergebnisse Grund genug, weiter an der Forderung nach Einführung einer Elementarschaden-Pflichtversicherung festzuhalten. Der Untersuchungsbericht wurde dem Ministerpräsidenten, den zuständigen Fachministern, den Fraktionsvorsitzenden der im Sächsischen Landtag vertretenen demokratischen Parteien und den sächsischen Bundestagsabgeordneten übergeben und stieß auf erhebliche Resonanz. Im Ergebnis soll 2014 weiter an dem gemeinsamen Ziel gearbeitet werden, allen Haushalten einen Wohngebäude-Elementarschadenschutz zu ermöglichen. Seitens der Politik wurde ein weiterer sächsischer Versicherungsgipfel unter Leitung des Ministerpräsidenten in Aussicht gestellt, an dem die Verbraucherzentrale Sachsen aktiv beteiligt werden soll.

BANKEN BEDIENEN SICH BEI VERBRAUCHERN – DIENEN IHNEN JEDOCH WENIG

Banken und Sparkassen verstehen sich mitunter leider nur wenig als Dienstleister. Vielmehr bedienen sie sich oft ungehemmt bei ihren Kunden. 2013 wurde deutlich, dass darunter die Gruppe der so genannten verletzlichen Verbraucher, die sich aus persönlichen oder finanziellen Gründen kaum wehren können, besonders leiden muss. So z. B. im Fall der unberechtigten Zusatzentgelte für die Führung von Pfändungsschutzkonten.

Obwohl der Bundesgerichtshof im November 2012 zwei Entscheidungen zu Gunsten der Inhaber von Pfändungsschutzkonten getroffen hatte, haben sich die Probleme für die Betroffenen nicht vollständig gelöst. Noch im Januar 2013 forderte die Dresdner Volks- und Raiffeisenbank für die Kontoführung

gegenüber dem bisherigen Kontomodell ein erhöhtes Entgelt, konkret 9,50 Euro/Monat. Die Verbraucherzentrale Sachsen nahm dies zum Anlass für eine umgehende Abmahnung. Nachdem die Bank die Unterlassungserklärung fristgerecht abgegeben hatte, kündigte sie Kontoinhabern die Geschäftsbeziehung, sodass diese der Gefahr ausgesetzt waren, ohne Girokonto dazustehen und vom Wirtschaftsverkehr ausgeschlossen zu werden. Zudem verweigerte die Bank die Rückzahlung unberechtigt eingeforderter Entgelte. Auch andere Geldhäuser, vornehmlich sächsische Sparkassen, waren nicht bereit, die oftmals seit Mitte 2010 eingenommenen Zusatzentgelte vollständig zurückzuzahlen. Man ging offensichtlich davon aus, dass diese Klientel ihr Recht wohl kaum einklagen werde. Zu dieser Problematik führte die Verbraucherzentrale Sachsen zwei Gespräche mit dem Ostdeutschen Sparkassenverband (Potsdam), die allerdings ergebnislos verliefen. Der Verband wollte leider keine verbraucherfreundliche Empfehlung aussprechen, sondern bestärkte seine Mitglieder offensichtlich darin, ihre mehr als zweifelhaften Rechtspositionen beizubehalten. Dies führte letztlich auch dazu, dass die Verbraucherzentrale Sachsen die Sparkasse Zwickau vor dem Landgericht Leipzig wegen der Forderung nach weiterhin erhöhten Kontoführungskosten für Pfändungsschutzkonten (8 Euro/Monat) verklagt hat. Ein Urteil wird in dieser Sache im Frühjahr 2014 erwartet.

Kerstin Reinsperger und Andrea Heyer (von links) präsentieren die Kredit-Ausstellung in Dresden. Foto: vzs

Freie Presse vom 16. Januar 2013

PFÄNDUNGS-KONTO

Sparkasse Döbeln lenkt im Streit ein

LEIPZIG – Die Kreissparkasse Döbeln hat nach Information der Verbraucherzentrale Sachsen (VZS) ihre vor dem Bundesgerichtshof (BGH) ein-

Auch andere Bankenentgelte waren Anlass für Verbraucherbeschwerden, so für die Nacherstellung von Kontoauszügen und Zwangskontoauszügen, sodass die Verbraucherzentrale Sachsen juristische Schritte einleiten musste. Wegen einer Klausel über Entgelte für die Nacherstellung von Kontoauszügen wurde die Sparkasse Chemnitz abgemahnt. Die Sparkasse war nicht bereit, eine Unterlassungserklärung abzugeben, sodass auch in diesem Fall Klage erhoben wurde. Das Landgericht Leipzig wird 2014 entscheiden, ob das Entgelt in Höhe von 15 Euro je Auszug bzw. Blatt unangemessen ist oder nicht. Die Ostsächsische Sparkasse Dresden hat bezüglich eines Entgelts für Zwangskontoauszüge eine Unterlassungserklärung abgegeben, womit diese Angelegenheit abgeschlossen werden konnte. Ein weiteres Ärgerthema sind für Verbraucher nach wie vor die wucherähnlichen Zinsen für Dispositions- und Überziehungskredite. Immer wieder hat die Verbraucherzentrale Sachsen die Politik darauf aufmerksam gemacht, dass nur ein gesetzlicher Deckel das Verhalten der Kreditinstitute beeinflussen kann. Appelle, die Zinsen freiwillig in einem anständigen Maß abzusenken, verhallen seit Jahren ohne nachhaltigen Erfolg. Um Verbraucher über die Zinsfalle bei Dispokrediten und über weitere Fallstricke bei Konsumentendarlehen, wie etwa unsinnige Restschuldversicherungen aufzuklären, entwickelte die Verbraucherzentrale Sachsen eigens dafür eine Wanderausstellung. Diese wurde im März aus Anlass des Weltverbrauchertages erstmals in der Verbraucherzentrale in Dresden präsentiert. Sie wird auch 2014 noch in weiteren Beratungseinrichtungen zu sehen sein.

IM DUNKELN SITZEN?

Deutlich mehr Menschen als noch vor Jahren sind angesichts steigender Energiepreise nicht mehr in der Lage, ihre Stromrechnungen zu bezahlen. Sind die Schulden erst einmal über 100 Euro angestiegen, kann der Energielieferant gemäß § 19 Abs. 2 Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV) die Stromversorgung sperren. So hatte die Verbraucherzentrale Sachsen schon 2012 in einer nicht repräsentativen Umfrage ermittelt, dass im Jahre 2010 immerhin rund 18.400 und im Jahre 2011 rund 21.600 sächsischen Haushalten die Stromversorgung gekappt wurde. An der Umfrage im Jahre 2012 nahmen 19 von 39 Grundversorgern teil. In Anbetracht der drastischen Strompreissteigerungen zu Beginn des Jahres 2013 ging die Verbraucherzentrale Sachsen noch davon aus, dass diese Zahl weiter wachsen würde und von daher künftig immer mehr Menschen von so genannter Energiearmut betroffen sein werden.

Deshalb führte die Verbraucherzentrale Sachsen im Oktober 2013 eine erneute schriftliche Befragung bei den sächsischen Grundversorgern durch. Damit sollte die Zahl der im Jahre 2012 ausgesprochenen Stromsperren ermittelt und zugleich die im Jahre 2013 erwartete Tendenz in Erfahrung gebracht werden. Zusätzlich wurden die Versorger um Auskunft über den Einsatz von Stromzählern mit Prepaidfunktion (Prepaidzähler) gebeten. Hintergrund war, dass bei der im Jahre 2012 durchgeführten Befragung einige Stromversorger gegenüber der Verbraucherzentrale erklärt hatten, zur Verhinderung von Stromsperren über den Einsatz von Prepaidzählern nachzudenken bzw. diese bereits einzusetzen.

Zahl der Stromsperren auf alarmierendem Niveau

An der Befragung im Oktober 2013 nahmen leider nur 22 der insgesamt 38 Grundversorger teil. Die an der Umfrage beteiligten Stromversorger waren nicht in jedem Fall identisch mit jenen, die sich 2012 beteiligt hatten, sodass kein Entwicklungstrend geschlussfolgert werden konnte. Danach sind 2012 in Sachsen im Versorgungsbereich der 22 Grundversorger rund 20.900 Stromsperren verhängt worden. Für 2013 rechneten die teilnehmenden Versorger mit rund 20.200 Sperren. Obwohl die exakte Zahl der vorgenommenen Sperren der Stromversorgung von der Verbraucherzentrale Sachsen nicht ermittelt werden konnte und mit hoher Wahrscheinlichkeit höher liegt, bewegen sich die Zahlen auch weiterhin auf einem alarmierenden Niveau.

Die Befragung nach der Entwicklung des Einsatzes von Prepaidzählern ergab folgendes: Stromversorger, die pro Jahr einige 1.000 Sperren verhängen, lehnen den Einsatz aus Kostengründen ab. Im Gegensatz dazu stehen kleinere Versorger, die pro Jahr nur einige hundert Stromsperrungen vornehmen, dem Einsatz von Prepaidzählern positiv gegenüber. Insgesamt boten aber nur acht der befragten Energieversorger derartige Zähler ihren Kunden an. Wenn Schulden aufgetreten sind, wird der Schuldenberg durch eine Stromsperre aufgrund der zusätzlich entstehenden Kosten noch größer. Diese sind für die Sperre an sich und für die Aufhebung vom Schuldner zu tragen. So sieht die Verbraucherzentrale Sachsen im Einsatz von Prepaidzählern ein wirksames Mittel, um Stromsperren zu verhindern und gleichzeitig den Verbrauchern zu helfen, den Stromverbrauch und die Kosten besser kontrollieren bzw. senken zu können. Die Unterbrechung der Stromversorgung bedeutet eine besonders große Härte für die betroffenen Haushalte, von der beispielsweise die Raumwärme, die Lagerung und die Zubereitung von Lebensmitteln und somit die Gesundheit betroffen sein können. Sie darf deshalb nur das letzte Mittel zur Wahrung berechtigter Interessen des Versorgers sein. In Einzelfällen sind davon auch schutzbedürftige Verbraucher, z. B. mit Kleinkindern, mit Behinderungen oder anderen Beeinträchtigungen betroffen. Von daher besteht für die Politik erheblicher Handlungsbedarf, der zunächst darin besteht, die Tragweite des Problems zu ermitteln.

Für Haushalte, die ihren Strom noch in der Grundversorgung beziehen, lässt der Gesetzgeber in der Stromgrundversorgungsverordnung die Möglichkeit zu, Vorauszahlungen zu erheben. Dabei besteht für den Versorger auch die Möglichkeit, Bargeld- oder Chipkartenzähler oder sonstige vergleichbare Vorkassensysteme einzusetzen. Die Verbraucherzentrale wird weiter am Ball bleiben, um Verbesserungen zu erreichen.

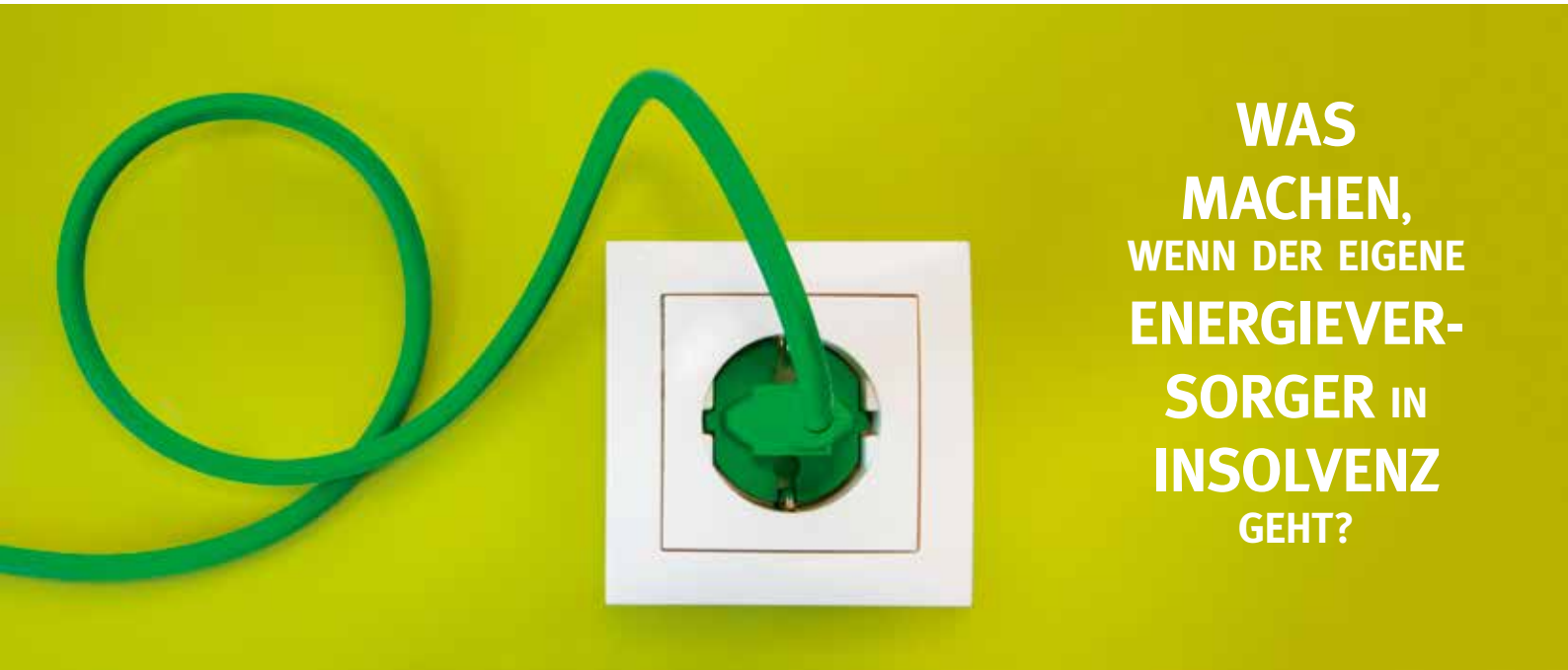
FLEXSTROM GEHT IN INSOLVENZ

Am 12. April 2013 meldeten der Energieversorger Flexstrom AG (Berlin) und die Tochtergesellschaften Optimalgrün und Löwenzahn Energie Insolvenz an. Noch am selben Tag gab die Verbraucherzentrale Sachsen Verbrauchern in einer Presseinformation Antworten auf die dadurch entstandenen zahllosen Fragen. Viele Sachsen hatten bei Flexstrom Verträge geschlossen, oftmals mit Vorauskasse-Verpflichtung.

Zunächst konnten die Betroffenen mit der Nachricht beruhigt werden, dass die Firmeninsolvenz eines Stromversorgers nicht zugleich bedeutet, dass Verbraucher keine Stromlieferung mehr erhalten und plötzlich im Dunkeln sitzen. Das Gesetz sieht dafür einen Mechanismus der Absicherung vor: Sollte ein insolventer Versorger keine Energie mehr liefern können, ist der örtliche Grundversorger gesetzlich verpflichtet, eine lückenlose Weiterversorgung in der so genannten Ersatzversorgung zu gewährleisten. Ratsuchenden, die von der Eröffnung des Insolvenzantrags durch Flexstrom erfahren hatten, wurde von der Verbraucherzentrale in der Individualberatung vorsorglich die Kündigung des Vertrags empfohlen, weil bestehende Verträge bei einer Firmeninsolvenz nicht automatisch enden, sowie eine eventuell erteilte Einzugsermächtigung zu widerrufen. Wichtig für sie war außerdem der Hinweis, sogleich den Zählerstand abzulesen, um die spätere Stromabrechnung des Insolvenzverwalters selbst nachprüfen zu können. Viele Verbraucher ließen sich im Anschluss gleich noch über den Wechsel des Stromanbieters beraten. Wenige Tage nach der Insolvenzanmeldung durch Flexstrom stand die Verbraucherzentrale Sachsen außerdem in einer eigens eingerichteten Hotline Rede und Antwort zum insolventen Energieversorger sowie allgemein zum Wechsel des Energieversorgers.

Zu Recht sorgten sich die von der Insolvenz betroffenen Verbraucher um die geleisteten Vorauszahlungen. Die Verbraucherzentrale Sachsen informierte darüber, dass Flexstrom-Kunden hinsichtlich der Rückgewähr geleisteter Vorauszahlungen bestenfalls noch mit einem Bruchteil rechnen könnten. Denn der Insolvenzverwalter würde zunächst den Umfang der Insolvenzmasse ermitteln und davon abhängig über die Eröffnung des Insolvenzverfahrens entscheiden. Reicht die Insolvenzmasse nicht zur Eröffnung aus, ist die Vorauszahlung für die Verbraucher komplett verloren. Kommt es zur Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, können die Gläubiger ihre Forderung zur Tabelle anmelden und auf eine Ausschüttung hoffen. Sie erhalten dabei allerdings nur die so genannte Quote. Das bedeutet, dass der Insolvenzverwalter zunächst in einem oft mehrere Jahre dauernden Verfahren anhand der Anzahl der Gläubiger ermittelt, welcher prozentuale Anteil jedem Gläubiger an der Insolvenzmasse zusteht. Dieser Bruchteil wird rechnerisch auf jede einzelne Gläubigerforderung angewendet. Die Verbraucher bekommen also letztlich nur den der Quote entsprechenden Teil ihrer ursprünglichen Forderung ausgezahlt. Dieser ist in vielen Fällen nur noch die Briefmarke wert, mit der einst die Anmeldung der Forderung zur Tabelle verschickt wurde.

Die Insolvenz eines Stromversorgers bedeutet nicht, dass kein Strom mehr aus der Steckdose kommt.
Foto: shutterstock/EggHeadPhoto



ENERGIELIEFERUNG EINMAL ANDERS?

Care Energy lockt(e) mit günstigen Preisen

Für großen Wirbel auf dem Energiemarkt sorgte 2013 ein Hamburger Energieanbieter. Das Unternehmen mk-group Holding GmbH, das unter dem Label Care Energy auftritt, war Ende des Jahres 2012 mit unschlagbar günstigen Preisen von brutto 19,9 Cent/kWh an den Markt gegangen. Dies war möglich, weil das Unternehmen behauptete, zahlreiche staatliche Abgaben wie u. a. die EEG-Umlage auf den Strompreis nicht entrichten zu müssen. Dahinter stand ein eigens konstruiertes neuartiges Energieliefermodell, mit dem das Unternehmen eine angebliche Gesetzeslücke zur Abgabenbefreiung für sich in Anspruch nehmen wollte. Auch die Netznutzungsgebühr erhob Care Energy nicht. Diese zahlt ein Energielieferant normalerweise an den Netzbetreiber und legt sie auf den Endverbraucher um. Care Energy hingegen versuchte, die Verbraucher zum Abschluss eines eigenen Netznutzungsvertrags zu bewegen, womit über Jahrzehnte gewachsene Strukturen der Energieversorgung aufgebrochen wurden. Bisher hielt der Energieversorger für Verbraucher gewissermaßen ein Rundum-Sorglos-Paket für den Strombezug bereit. Mit dem Abschluss eines eigenen Netznutzungsvertrags unmittelbar mit dem lokalen Netzbetreiber verfügen Kunden dann über zwei Verträge zur Stromversorgung: einen für die Nutzung des Stromnetzes und einen zweiten für die eigentliche Energielieferung. Selbstverständlich müssten sie dann die Netznutzungsgebühr an den Netzbetreiber zahlen.

Tatsächlich sieht der Gesetzgeber im Energiewirtschaftsgesetz die Möglichkeit für Letztverbraucher von Strom vor, die Netznutzung selbst vertraglich mit dem Netzbetreiber zu vereinbaren. Bislang ist dies aber nur für Gewerbe- und Industriekunden üblich. Das System der Stromversorgung in Deutschland in seiner tatsächlichen Funktionsweise ist kaum darauf ausgelegt, dass Private ein Glied in der Lieferkette werden. Das zeigt sich bereits daran, dass die Beteiligten zur Abrechnung der Netznutzung auf elektronischem Wege mittels einer speziellen Software verpflichtet sind. Außerdem müssen sich Konsumenten mit Begriffen wie Leistungsmessung, Lastprofilverfahren oder Bilanzkreis herumschlagen. Und nicht zuletzt müssen gesetzliche Abgaben und Umlagen selbst entrichtet werden, die sonst im Lieferpaket des Stromversorgers mit enthalten sind. Dies alles gab die Verbraucherzentrale Sachsen Ratsuchenden zu bedenken, die den Abschluss eines solchen Ver-

Care Energy sorgte 2013 für großen Wirbel auf dem Energiemarkt. Viele Verbraucher gingen dem Hamburger Unternehmen ins Netz. Foto: shutterstock/bearvader

trages erwogen. Inwieweit dieser Besorgnis etwaige Vorteile eines solchen Modells gegenüberstehen, musste natürlich letztlich jeder Verbraucher für sich entscheiden. Finanzieller Art, da war und ist sich die Verbraucherzentrale Sachsen sicher, dürften diese Vorteile allerdings nicht sein.

Doch am Jahresende kam es anders

Im Spätsommer 2013 begannen in Deutschland erste Netzbetreiber, so u. a. auch die Netz Leipzig GmbH, Care Energy in die geschäftliche Suppe zu spucken, indem sie dem Anbieter den Vertrag über die Netzdurchleitung aufkündigten. Die hierüber entfachten gerichtlichen Auseinandersetzungen dauern in den meisten Fällen noch an. Die Verbraucherzentrale Sachsen informierte die auf Grund dieser Entwicklung zahlreichen verunsicherten Verbraucher über ihr Recht, sich fristlos aus dem Vertrag mit Care Energy lösen zu können. Gravierend wurde Care Energy das Geschäft im Oktober 2013 durch einen Richterspruch verhagelt. Das Landgericht Hamburg entschied, dass der Anbieter – anders als von ihm selbst immer behauptet – die Abgabe der staatlichen EEG-Umlage schuldete. Dies hatte für den Versorger nicht nur zur Folge, dass er laut Pressemeldungen insgesamt 7 Millionen Euro nachzuzahlen hatte, sondern zwangsläufig auch die Verteuerung der von ihm angebotenen Energie, die prompt folgte.

EEG-UMLAGE, NETZENTGELTE: DER STROMPREIS STEIGT WEITER

Das Jahr 2013 begann für die privaten Stromkunden mit einer nicht unerheblichen Preiserhöhung. Verursacht wurde diese Erhöhung im Wesentlichen durch einen Anstieg der so genannten EEG-Umlage von 3,59 Cent auf 5,28 Cent pro Kilowattstunde, die die meisten Stromversorger an ihre Kunden weitergaben. Für die Erzeugung von Ökostrom ist ein bestimmter Preis pro Kilowattstunde garantiert, den der Stromversorger dem Ökostromerzeuger zahlen muss. Der tatsächliche Marktpreis des Ökostroms wird aber durch die Strombörse bestimmt. Vereinfacht dargestellt gleicht die EEG-Umlage die Differenz zwischen dem garantierten Erzeugerpreis von Ökostrom und dem Börsenpreis aus. Der im Jahre 2012 gesunkene Börsenpreis führte dementsprechend zu einer höheren EEG-Umlage im Jahre 2013. Eine weitere Ursache für die Erhöhung dieser Umlage war, dass 2013 eine noch größere Zahl an Firmen als noch im Jahre 2012 vollständig von der Zahlung der EEG-Umlage befreit wurde. Dadurch mussten die privaten Haushalte einen noch größeren Teil des Differenzbetrages schultern.

Weitere Ursachen für die Erhöhung der Strompreise waren die Erhöhung der Netzentgelte, die Erhöhung der Entschädigungsleistungen für Offshore-Windkraftanlagen, die gestiegene Umlage für die Kraft-Wärme-Kopplung und die darauf erhobenen Steuern. 2013 erhöhten zusätzlich rund die Hälfte der sächsischen Stromversorger ihre Preise um durchschnittlich fünf bis zehn Prozent und verwiesen auf gestiegene Beschaffungskosten. Demgegenüber beobachtete die Verbraucherzentrale Sachsen, dass zahlreiche Versorger die nach Berechnungen des Statistischen Bundesamtes gesunkenen Beschaffungspreise im Zeitraum von Oktober 2012 bis Oktober 2013 nicht an die Verbraucher weitergaben. Ratsuchende Verbraucher wurden von der Verbraucherzentrale Sachsen auf das bei jeder Strompreiserhöhung bestehende Sonderkündigungsrecht hingewiesen. Die Verbraucherzentralen gehen davon aus, dass auch bei Erhöhung der staatlichen Umlagen ein Sonderkündigungsrecht für die Verbraucher besteht.

Vielfach führten die Preiserhöhungen zur Suche nach kostengünstigeren Alternativen, sodass häufig Ratsuchende zu allen Fragen rund um den Wechsel des Stromversorgers individuell beraten wurden. Immer wieder waren darunter auch Verbraucher, die ihren Strom nach wie vor in der Grundversorgung und damit auf die in der Regel teuerste Weise beziehen. Gerade für sie birgt die Wahl eines neuen Stromanbieters erhebliches finanzielles Einsparpotenzial. Allerdings ist auch jede nicht verbrauchte Kilowattstunde kostendämpfend und eine zusätzliche Option, die Geldbörse zu schonen. Ratsuchende wurden daher stets auf das umfangreiche Energieberatungsangebot der Verbraucherzentrale Sachsen verwiesen.

EIN GRUND ZU FEIERN: EIN JAHR ENERGIE-CHECKS

2013 lag im BMWi-geförderten Energieprojekt der Verbraucherzentrale ein Fokus auf den Energie-Checks. Ende September war seit deren Einführung ein Jahr vergangen. War bis Sommer 2012 die klassische Form der Energieberatung, die stationäre Individualberatung, das Hauptangebot für die Verbraucher, konnte mit der Einführung der Energie-Checks eine ergänzende Beratung in den vier Wänden der Konsumenten angeboten werden. Anders als die „Detail-Check“ genannte Beratung, bei der sich Verbraucher zu Hause zu maximal vier ausgesuchten Detailfragen beraten lassen können, ist ein Basis- oder Gebäude-Check gemäß der Förderbedingungen nicht an eine vorangegangene persönliche Beratung gebunden.

Die Energie-Checks sollen vor allem diejenigen ansprechen, die keine konkreten Fragen haben, demgegenüber aber gern einen Energieberater nach Hause kommen lassen möchten, um mögliche Einsparpotenziale ermitteln zu lassen. Dabei werden zunächst die Energiekostenabrechnungen für Strom, Heizung und Warmwasser eingesehen. Aus den ermittelten Werten erfahren Verbraucher anschließend direkt vom Tablet des Beraters, wie ihr Energieverbrauch jeweils einzuordnen ist. Liegt er außerhalb des „grünen“ Bereichs wird beim Begehen von Wohnung oder Haus nach der Ursache für den erhöhten Verbrauch gefahndet. Oft liegt diese im Nutzerverhalten. Die Frage, wie und mit welchen Mitteln Energie effizienter verbraucht oder gespart werden kann, schließt das Beratungsgespräch ab.

Im ersten Jahr der Energie-Checks haben sich sachsenweit 700 Ratsuchende einen Energieexperten der Verbraucherzentrale Sachsen nach Hause kommen lassen. Die deutlich größte Gruppe der Nachfragenden waren Eigenheimbesitzer, von denen 383 einen Gebäude-Check in Anspruch nahmen. Hierbei werden neben dem Energieverbrauch auch die Gebäudehülle, die Heizungsanlage und ein eventueller Einsatz erneuerbarer Energien in Betracht gezogen. 239 Mal wurde der Basis-Check nachgefragt, für den sich vor allem Mieter interessieren. 78 Haushalte ließen einen Brennwert-Check vornehmen. Bei dieser dritten Form der Energie-Checks werden Öl- oder Gas-Brennwertkessel mittels einer ca. 24-stündigen Messung auf deren Effizienz untersucht. Eine solche Messung ist allerdings nur bei niedrigen Außentemperaturen möglich.

Die Energie-Checks runden das Energieberatungsangebot der Verbraucherzentrale Sachsen ab. Mit dieser niedrigschwelligen Einstiegsberatung werden deutlich mehr Verbraucher zum wichtigen Thema Energieeinsparung erreicht, als das noch vor deren Einführung der Fall war.

Weitere Informationen unter
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

GUTSCHEINAKTIONEN

Um neben den Energie-Checks auch die klassische stationäre Energieberatung bekannter zu machen, wurden 2013 erstmalig Gutscheinaktionen durchgeführt. Die erste fand im Mai und Juni statt und richtete sich an Haushalte mit Luft-Wärmepumpe. Wärmepumpen zählen zu den meist genutzten regenerativen Heiztechnologien. Immer mehr Hauseigentümer haben eine Luft-Wärmepumpe angeschafft. Regelmäßig wenden sich unzufriedene Nutzer an die Verbraucherzentrale, weil sie nach der Installation im Vergleich zum alten Heizsystem kaum Betriebskosten einsparen.

Die Verbraucherzentralen reagierten auf diese Entwicklung und boten Betreibern von Luft-Wärmepumpen im oben genannten Zeitraum mittels einer kostenlosen Beratung Unterstützung an. Ratsuchende wurden gebeten, eine Checkliste auszudrucken, in die vor dem Beratungstermin Jahresverbräuche und Zählerwerte eingetragen werden sollten. Im Beratungsgespräch erfolgte auf dieser Grundlage eine Bewertung der energetischen Qualität der Wärmepumpe. Darüber hinaus wurden Ratschläge zu deren Optimierung gegeben.

Bei der zweiten Gutscheinaktion wurden mit dem Thema Stromsparen Mieter sowie Haus- oder Wohnungseigentümer gleichermaßen angesprochen. Vor dem Hintergrund stetig steigender Energiepreise und der monatelang durch alle Medien gegangenen Strompreisdebatte hatte das Thema besonders viel Anklang gefunden.

Der erste Schritt auf dem Weg zum Energiesparen ist dabei immer eine Betrachtung der eigenen Stromrechnung sowie ein kritischer Blick auf die eigenen Verbrauchsgewohnheiten. Die Verbraucher wurden deshalb gebeten, mit dem an allen Beratungsstandorten und im Internet erhältlichen Gutschein auch die letzten Rechnungen des Energieversorgers mit in die Beratung zu bringen. Auf dieser Basis wurde der Stromverbrauch der letzten Jahre gemeinsam analysiert. Dabei zeigte sich häufig, dass der Stromverbrauch im Wesentlichen neben dem individuellen Nutzerverhalten auch von der Anzahl und dem Alter der vorhandenen Elektrogeräte abhängt. Aber auch Lampen und die Art der Wassererwärmung sind entscheidende Faktoren, die in der Stromsparberatung erörtert wurden.

In den jeweiligen Aktionswochen wurde die persönliche Energieberatung deutlich öfter in Anspruch genommen als in den sonstigen Monaten. Das zeigt, dass eine kostenlose Beratung eine höhere Nachfrage bewirkt. Wünschenswert wäre es von daher, wenn sich der Zuwendungsgeber wieder entschließen könnte, den Verbraucherzentralen eine kostenlose Energieberatung analog der bundesweit vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau- und Reaktorsicherheit angebotenen Stromspar-Checks zu ermöglichen.

UNERLAUBTE TELEFONWERBUNG WIRD TEURER

„Gut Ding will Weile haben“ und „Ende gut, alles gut“ sagen bekannte Sprichwörter. Im Zusammenhang mit unerlaubter Telefonwerbung ist die erste Redensart allenfalls eine mehr als ärgerliche Prognose und der zweite Sinnspruch hat sich immer noch nicht bewahrheitet.

Telefonwerbung gegenüber Verbrauchern ohne deren vorherige ausdrückliche Einwilligung ist bereits seit Jahren verboten. Schon seit 2009 konnten gegen unerlaubte Telefonwerber Bußgelder von bis zu 50.000 Euro verhängt werden, wenn sich Firmen nicht an die Vorschriften hielten: Die Bundesnetzagentur schaltete Rufnummern ab und verhängte Inkassierungsverbote. Die Verbraucherzentralen mahnten Anbieter ab. Grau ist jedoch alle Theorie, wenn die Praxis mit ganz anderen Problemen aufwartet. Allzu häufig konnten die Anbieter nicht dingfest gemacht werden. Die Anrufer und angeblichen Vertragspartner wechseln häufig die Namen, haben lediglich Postfachadressen oder ihren Sitz im Ausland. Konnte man der Hintermänner habhaft werden, konnten die maximal zu verhängenden Bußgelder im Vergleich zu den Einnahmen aus der unerlaubten Telefonwerbung offensichtlich keinerlei abschreckende Wirkung entfalten. Die Verbraucherzentralen hatten daher bei verschiedenen Untersuchungen immer wieder festgestellt, dass die Zahl der so genannten Cold Calls, in denen kostenpflichtige Verträge aufgeschwatzt oder untergeschoben wurden, ein erhebliches Ärgernis für Verbraucher blieb.

Das bereits seit langem erwartete Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken trat am 9. Oktober 2013 endlich in Kraft. Die mögliche Bußgeldhöhe wurde von 50.000 Euro auf 300.000 Euro angehoben. Trotz der erheblichen Weile, die es gedauert hatte, ist auch dieses Gesetz wieder kein alle Probleme aus der Welt schaffendes „gutes Ding“ geworden. Es sieht nur in einem Teilbereich, nämlich bei Verträgen über die Teilnahme an Gewinnspielen eine von den Verbraucherverbänden geforderte Bestätigungslösung vor. Diese Verträge sind nur dann wirksam, wenn sie in Textform – das heißt schriftlich, per Fax oder per E-Mail – geschlossen werden. Bei allen anderen am Telefon angebotenen oder untergeschobenen Produkten bleibt ein wirksamer Vertragsschluss mündlich am Telefon nach wie vor möglich. Und so mussten sich die Verbraucher sowohl vor der Gesetzesänderung als auch danach mit einer Vielzahl von unterschiedlichen Anrufern und Produkten auseinandersetzen. So schilderten Verbraucher 2013, dass ihnen am Telefon z. B. die Eintragung in Sperrlisten zum Schutz vor Telefonwerbung, dubiose Datenschutzverträge (Datenaustragungsservice), Telekommunikationsverträge, Zeitschriften, Energielieferverträge und insbesondere Nahrungsergänzungsmittel verkauft werden sollten. Die Verbraucherzentrale hat daher Verbraucher sowohl mit Informationsveranstaltungen und Veröffentlichungen informiert und gewarnt als auch in der Individualberatung bei der Einordnung der tatsächlichen oder vorgeblichen vertraglichen Verpflichtungen unterstützt. Da auch das geänderte Gesetz die unerlaubte Telefonwerbung nicht gänzlich eindämmen konnte, muss das Ziel weiterhin sein, unerlaubte Telefonwerbung unattraktiv für Unternehmen zu machen, sodass sich unerlaubte Telefonwerbung in Zukunft für Unternehmer nicht mehr lohnt. Es bleibt von daher noch Einiges zu tun.

PHISHING- UND SPAM-MAILS

Ein ständiger Begleiter in der täglichen Arbeit der Verbraucherzentrale Sachsen sind unerwünschte E-Mails. Ihre Zahl und die entsprechenden Verbraucherbeschwerden ebben seit Jahren nicht ab. Nur die Maschen ändern sich. Die Versender bzw. Urheber solcher E-Mails springen in rasantem Tempo auf gesellschaftliche Themen und Trends auf. Kaum dass beispielsweise alle Medien von urheberrechtlichen Abmahnungen hinsichtlich der Nutzung des Porno-Portals RedTube berichteten, landeten auch schon die ersten Spams mit dem Betreff „Urheberrechtsverstoß bei RedTube“ in den Postfächern der Verbraucher. Angehängt war in diesem Falle eine Datei mit einer angeblichen Abmahnung, deren einziger Zweck

es war, die PCs der Nutzer mit Schadsoftware zu verseuchen oder Nutzerdaten auszuspähen. Mit den Zugangsdaten zu Online-Diensten können Betrüger direkt auf die Konten und damit das Geld der Betroffenen zugreifen.

Besonders häufig imitiert wurden 2013 deshalb neben E-Mails von großen und bekannten Firmen auch die von Banken sowie Online-Zahlungsdiensten, bei denen sehr viele Verbraucher tatsächlich angemeldet sind. So rollten Phishing-Wellen mit dem Design von PayPal, eBay, der Deutschen Bank AG oder der Deutschen Post AG durchs Land. Solche Wellen wie auch viele nur vereinzelt auftretende Spam-Mails verärgerten die Verbraucher in großem Maße, führten zu ausgesprochen zahlreichen Nachfragen bei der Verbraucherzentrale Sachsen und sind für sich schon fast ein Spam-Radar. Bei der Beantwortung der Fragen wurden Verbraucher immer wieder auf die grundlegende Bedeutung eines aktuellen Virenschutzes für den PC verwiesen und generell für den sparsamen Umgang mit ihren Daten im World Wide Web sensibilisiert. Mit mehreren Presseinformationen hatte die Verbraucherzentrale Sachsen 2013 jeweils umgehend auf neu aufgetretene Spam-Maschen aufmerksam gemacht und Tipps für den Umgang mit E-Mails unklarer Herkunft gegeben. Ein wichtiges und hilfreiches Instrument zur Erkennung von Spam-Mails, auf das in Presseinformationen und bei der Beantwortung von Verbraucheranfragen stets hingewiesen wurde, ist der Spam-Radar auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen. Tagesaktuell, teils in mehreren Meldungen pro Tag, lässt sich dort ablesen, was gerade ungewollt durch die E-Mail-Fächer der Verbraucher geht. In diesem Spam-Radar, den die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen zur Verfügung stellt, werden Ratsuchende außerdem aufgefordert, die von ihnen empfangenen Spams an die dort genannte Mailadresse zu melden. Hierdurch wird es ermöglicht, Internetseiten, über die Spam-Mails verschickt werden, sperren zu lassen.

E-Mails sind zunehmend fehlerfrei verfasst

Während die Verbraucherzentrale Sachsen noch vor wenigen Jahren immer betonte, dass Spam-Mails meist an Rechtschreibfehlern bzw. fehlerhafter deutscher Sprache zu erkennen seien, müssen Verbraucher mittlerweile schon ganz genau hinschauen. Denn die Logos bekannter Firmen werden inzwischen täuschend echt gefälscht und die E-Mails zunehmend fehlerfrei verfasst. Der einzig zuverlässige Weg ist hier die Rückfrage bei den betroffenen Unternehmen. Diese bieten auf ihren Seiten oftmals zuverlässige Informationen zum Erkennen gefälschter E-Mails. Außerdem zeigte sich 2013 aufs Neue, dass sich die Zahl der empfangenen Spam-E-Mails proportional zur Preisgabe der eigenen Daten im Internet, und sei es auch nur die Mailadresse, verhält. Wer allerdings einmal Opfer eines Bot-Netzes geworden ist, wird diese Schadsoftware erfahrungsgemäß nur mit Hilfe eines Spezialisten wieder los. Mittels Trojanern, die ihrerseits über Spam-Mails installiert wurden, werden in einem solchen Falle kleine Programme auf den Computern der Betroffenen installiert, deren PCs anschließend massenweise Spam-Mails versenden.

Morgenpost vom 21. Juni 2013

Verbraucherschützer warnen vor falschen Anwälten im Internet

LEIPZIG - Die nächste Betrugswelle rollt durchs Internet: Die Verbraucherzentrale Sachsen (VZS) warnt vor falschen Anwälten, die vermeintlich im Namen großer Onlinehändler wie Zalando Zahlungsaufforderungen verschicken.

Sehr geehrte/r [redacted],

mit dem abgeschlossenem Vertrag vom 12.04.2013 haben Sie sich vertraglich verpflichtet die Summe von 318,00 Euro an unseren Mandanten zu begleichen.

In holprigem Juristen-Deutsch wurden zahlreiche

Electronic oder Plus Online mandatiert zu sein.

Tatsächlich seien die Urheber solcher Mails weder Anwälte

se Reaktion setzen Betrüger."

Betroffene sollten weder Zahlungen leisten noch auf die Mails antworten. Achtung:

So beginnt eine der Betrüger-Mails, die in den vergangenen Tagen an sächsische Verbraucher verschickt wurde.

URHEBERRECHT NOVELLIERT – SCHÜLERWETTBEWERB DURCHGEFÜHRT

Das Internet ist kein Neuland für die Sachsen. Trotzdem zog sich das Thema Urheberrechtsverletzungen im Internet wie ein roter Faden durch das Jahr 2013. Erhaltene Abmahnungen waren ein Grund für viele Verbraucher, in die Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen zu kommen. Dort wurde mit den Betroffenen der Sachverhalt erörtert, manch technische Frage auch zum Schutz vor neuerlichen Abmahnungen beantwortet und die rechtlichen Möglichkeiten analysiert. Ziel war es dabei immer, von den Abgemahnten möglichst viel finanziellen sowie vertraglichen Schaden abzuwenden, der durch das vorschnelle Unterschreiben einer Unterlassungserklärung entstehen kann. Seit Jahren wurde aufgrund der regelrechten Abmahnindustrie eine Novellierung des Urheberrechtsgesetzes gefordert. Nach diversen Änderungen noch innerhalb des Gesetzgebungsprozesses trat das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken und damit eine Änderung im Urheberrechtsgesetz am 9. Oktober 2013 in Kraft. Der Streitwert ist seit diesem Zeitpunkt in den üblichen Verbraucherabmahnungen auf 1.000 Euro begrenzt. Außerdem wurde der fliegende Gerichtsstand für Verbraucher abgeschafft und somit in Zukunft verhindert, dass sich Abmahnkanzleien nur an Gerichte wenden, die besonders oft den Rechteinhabern Recht geben. Trotz der Änderungen zeichnet sich ab, dass sich die geforderten Gesamtkosten letztlich in der gleichen Höhe bewegen wie vor der Gesetzesänderung.

Neue Masche

Einen ganz neuen Weg beschritt im Dezember 2013 die U + C Rechtsanwaltsgesellschaft mbH aus Regensburg/Hamburg. Sie mahnte reihenweise auch sächsische Verbraucher wegen des angeblich illegalen Streamings von Pornofilmen über die Plattform redtube.com ab. Neben zahllosen Ungereimtheiten bei der Ermittlung der IP-Adressen stand hier auch die Frage im Raum, ob das Streaming von Daten überhaupt eine Urheberrechtsverletzung darstellen kann. Trotz vieler Unklarheiten konnte hier der Tenor alsbald lauten, keine Unterlassungserklärung abzugeben und auch keine Schadensersatzzahlungen zu leisten. Dennoch musste jeder Fall individuell geprüft werden, da aufgrund der unklaren Rechtslage die Verbraucher umfänglich über ihre weiteren Handlungsoptionen informiert werden wollten. Insgesamt entfielen ca. ein Fünftel aller Urheberrechtsberatungen des Jahres 2013 auf die Zeit im Advent.

„Viel gelernt“

Ebenfalls im Dezember fand die Preisverleihung für den zum zweiten Mal von der Verbraucherzentrale durchgeführten Schülerwettbewerb „Mach dir ein Bild – von deinem sozialen Netzwerk“ statt, der unter dem Motto: „Urheberrechtsverletzung – kennst du die Folgen?“ stand. Wie im Jahre 2012 konnten sich sächsische Schüler zwischen 12 und 18 Jahren beteiligen, indem sie sich in kreativer Weise mit dem Thema auseinandersetzten und Beiträge in Form von Videos, Fotostorys, Comics usw. einreichten. Das Gewinnerteam vom Berufsschulzentrum Chemnitz konnte mit seinem Comic-Beitrag „Kennst du dich aus“ die Jury überzeugen und den Hauptpreis in Höhe von 400 Euro mit nach Hause nehmen. Die Preise für alle Gewinner wurden von der Sächsischen Stiftung für Medienausbildung zur Verfügung gestellt. Die Gewinnerteams gaben bei der Preisverleihung am 19.12.2013 an, sie hätten viel über Urheberrechte in der digitalen Welt gelernt.

Mit diesem Logo warb die Verbraucherzentrale für den Schülerwettbewerb. Gestaltung: siriusmedia GmbH

DANKSTELLE

Sehr geehrte Frau Neumerkel,

haben Sie vielen Dank für Ihre Mühe und Ihren Einsatz. Ich empfehle Sie und die Verbraucherschutzzentrale Plauen auf jeden Fall weiter!
Mit freundlichen Grüßen

Werter Herr Görner!

Leider war mir es im vergangenen ½ Jahr nicht gelungen bei ihnen vorbei zu schauen, da es meinem Mann immer schlechter erging. Trotz allem möchten wir beide für all Ihre Mühe und dem netten Entgegenkommen nochmals Danke sagen! Wir wären heute nicht da, wo wir sind! Uns geht es jetzt finanziell doch etwas besser! Somit möchten wir Ihnen und Ihrer Familie eine besinnliche und schöne Adventszeit so auch weiterhin viel Erfolg in Ihrer Tätigkeit, Gesundheit und viel Glück für's „Neue Jahr"
von ganzem Herzen wünschen.

Sehr geehrte Frau Schmidt,

in unten zitierter Angelegenheit kann ich Ihnen die erfreuliche Information geben, dass Ihr Hinweis zum Ordnungsamt hilfreich war. Heute erhielt ich einen Anruf vom zuständigen Verantwortlichen für Preisunregelmäßigkeiten (?) der Stadt Leipzig. Der Herr informierte zu einem Telefonat mit einem Zuständigen in Beucha (Aldi). Man hatte sich von dort, auf Grund der Mail, mit der Aldi Zentrale ins Benehmen gesetzt. Im Ergebnis werden die Voraussetzungen geschaffen Einheitspreise für Brotstücke auszuweisen.
Noch einmal Dank an Sie.
Mit freundlichen Grüßen

Sehr geehrte Damen und Herren, werte Frau Woldt, endlich ist nun auch das letzte Schreiben der Firma Playa Games bei uns eingegangen. … Wir möchten uns deshalb noch einmal recht herzlich bei Ihnen für Ihre Hilfe und Unterstützung bedanken. Ohne Sie hätten wir sicherlich einen Anwalt benötigt. Allein kennt man sich ja nicht mit den entsprechenden Gesetzen und Paragraphen so aus. Machen Sie allen Familien Mut, sich gegen derartige Forderungen zu wehren und sich auch nicht von drohenden Schreiben der Inkassofirmen einschüchtern zu lassen! Diese Angelegenheit hat uns sehr viele Nerven und schlaflose Nächte gekostet, deshalb sind wir alle sehr froh, dass diese Forderungen nun zum Glück „vom Tisch" sind. Wir wünschen Ihnen und Ihrem Team alles Gute für die Zukunft und senden liebe Grüße nach Aue! Es ist toll, dass es solche Einrichtungen wie Sie gibt – macht weiter so! In diesem Sinne – noch einmal vielen, vielen Dank …

Sehr geehrte Frau Wiesemann,

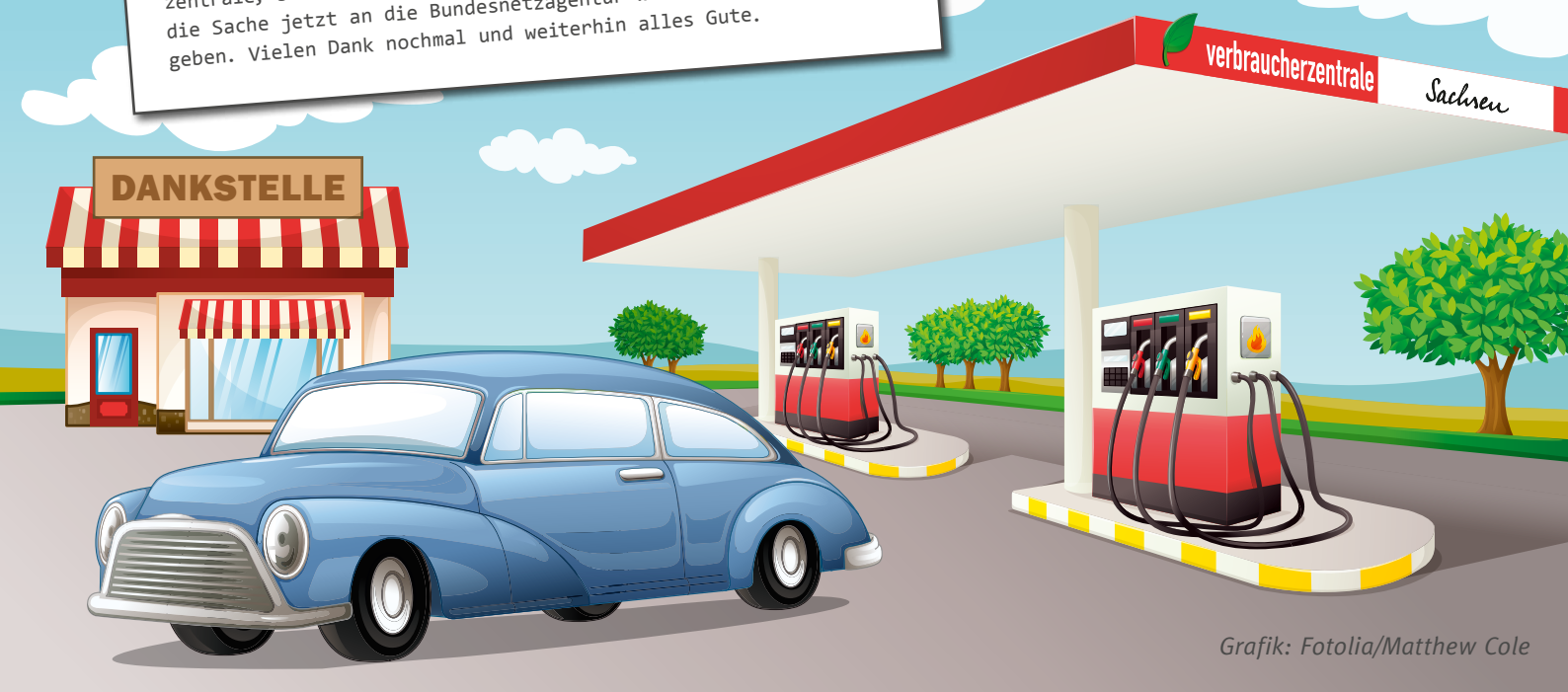
ich danke Ihnen vielmals für Ihre schnelle und sehr ausführliche Antwort. Bis zum 13.12.2014 wird mir wohl leider erstmal nichts anderes übrig bleiben, als Lesen und auf eine umfangreiche Deklaration vertrauen. Ich wünsche Ihnen und Ihren Lieben eine schöne Adventszeit und verbleibe mit freundlichen Grüßen.

Sehr geehrte Frau Becker,

als Anlage sende ich Ihnen die Stornierungsbestätigung von Grünwelt Stromio. Ich freue mich sehr, dass sich mein Besuch bei Ihnen gelohnt hat und dieser Vertrag, dank Ihrer Bemühungen, so problemlos und schnell wieder aufgehoben werden konnte.
Mit freundlichen Grüßen und nochmals vielen Dank

Sehr geehrte Frau Teubner,

wir bedanken uns ganz herzlich für die schnelle und gute Antwort. Es ist eben unsere Verbraucherzentrale, sie hilft immer wieder gern. Ich werde die Sache jetzt an die Bundesnetzagentur weiter geben. Vielen Dank nochmal und weiterhin alles Gute.



Grafik: Fotolia/Matthew Cole

GEWÄHRLEISTUNG: VERBRAUCHERRECHTE IM FOKUS

„An dem Produkt ist was kaputt, das ist die Reklamation“ – sang die Gruppe „Wir sind Helden“ bereits zehn Jahre vor dem Berichtszeitraum. Was nicht besungen wurde, sind allerdings die zahllosen Probleme, mit denen Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Durchsetzung ihrer gesetzlichen Gewährleistungsrechte gegenüber dem jeweiligen Verkäufer konfrontiert werden. Im Zeitraum vom 30. April bis zum 30. September 2013 wurden bundesweit in allen Verbraucherzentralen rund 4.000 Verbraucherbeschwerden detailliert erfasst, ausgewertet und anschließend Maßnahmen zur Aufklärung und Beratung der Verbraucher zu ihren Gewährleistungsrechten beim Kauf durchgeführt.

Ratsuchende berichteten immer wieder, dass Verkäufer Ansprüche mit dem Argument, „der Schaden sei vom Käufer selbst verursacht worden“, zurückwiesen oder zur Mängelbeseitigung direkt an den Hersteller verwiesen. Aber auch die Finanzierung etwaiger Ein- und Ausbaukosten im Rahmen der Nacherfüllung war vermehrt Inhalt der Beschwerden. Waren die ersten sechs Monate der Gewährleistungsfrist bereits verstrichen, war für viele betroffene Verbraucher die Durchsetzung ihrer Reklamationen zunehmend erschwert. Nach diesem ersten halben Jahr müssen Konsumenten per Gesetz beweisen, dass der Fehler schon zum Zeitpunkt der Übergabe der Ware vorhanden war. Das ist für den Laien im Regelfall so gut wie unmöglich.

Andererseits zeigte sich ein Informationsdefizit der Kundinnen und Kunden zu ihren Rechten wie z. B. bei der Differenzierung zwischen Gewährleistung und Garantie oder bei der konkreten Ausgestaltung ihres Nacherfüllungsanspruchs. Diese Unwissenheit führte in vielen Fällen dazu, dass Verbraucher zu großes Vertrauen in die Äußerungen der Unternehmer legten und damit letztlich oft auf berechtigte Ansprüche verzichteten. Die meisten Verbraucherbeschwerden gab es mit 1.069 über Elektro- und Möbelhändler, gefolgt von Problemen mit Gebraucht- und Neuwagen und Haushaltsgroßgeräten. An den Gesetzgeber richtet sich in Folge der Erhebung unter anderem die Forderung, die Fristen im derzeit bestehenden Gewährleistungsrecht auf den juristischen Prüfstand zu stellen. Darüber hinaus sollte das Verkaufspersonal hinsichtlich der elementaren Rechtsgrundlagen von Kaufverträgen besser aus- und fortgebildet werden.

Um den betroffenen Verbrauchern aber auch zeitnah bei der Durchsetzung ihrer Rechte zu helfen, wurden in Individualberatungen, durch Presseinformationen, Hotlineangebote und Informationsveranstaltungen sowohl die aktuellen Fragen beantwortet als auch allgemeine Informationen zum Gewährleistungsrecht angeboten. Nur wer seine Rechte genau kennt, verirrt sich nicht im Dickicht aus Mängeln, Kulanz, Gewährleistung, Garantie und Fristen.

Ein kaputter Schirm: Ein Fall für das Gewährleistungsrecht? Foto: vzs

ABONNEMENTS FÜR ZEITSCHRIFTEN AUF DER STRASSE AUFGEDRÜCKT

Viele Verbraucherbeschwerden erreichten die Verbraucherzentrale Sachsen auch im Jahr 2013 zu diesem Thema. Nichts gegen Zeitschriftenabonnements, wenn sie gewollt sind. Allerdings sind die Werbemethoden dafür nicht nur aggressiv, sondern auch bewusst missverständlich gestaltet und häufig sogar betrügerisch. Gegenüber den sattsam bekannten Methoden Anfang der 90er-Jahre hat sich seitdem offenbar kaum etwas verändert.

Überwiegend ging es den Werbern darum, Verbraucher auf der Straße unter fadenscheinigen Gründen nicht nur anzusprechen, ihnen unterschiedliche Erklärungen zu liefern und sie mit Sachverhalten zu konfrontieren, die nicht auf den eigentlichen Zweck der Kontaktaufnahme schließen lassen sollten: den Abschluss eines Zeitschriftenabonnement-Vertrages. So wurden Gutscheine für kostenlose Zeitschriften angeboten, eine kostenfreie Leseprobe versprochen oder die Unterstützung von Organisationen vorgegaukelt, die das Leid in der Welt lindern helfen. Häufig waren jugendliche Verbraucher betroffen, denen die Werbemethoden offensichtlich noch nicht bekannt sind.

Überraschung über ein ungewolltes Abonnement

Wer sich auf diese Weise zur Unterschrift hatte verleiten lassen, war später überrascht, als in einem Schreiben die VSR Verlag Service GmbH (München) mitteilte, dass man ein zweijähriges Zeitschriftenabonnement erworben hatte. Meist war die PVZ Pressevertriebszentrale (Stockelsdorf) mit im Boot, die für die Verwaltung des Abonnements zuständig zeichnete. Die Überraschung bei den Betroffenen war groß, da die meisten über keine Kopie des Vertrages verfügten und damit auch keine ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung erhalten hatten, die die Frist für einen möglichen Widerruf solcher Verträge in Gang setzt.

Ein breites Sortiment an Zeitschriften ist für viele das Größte. Wer allerdings Abos gegen seinen Willen aufgedrückt bekommt, ärgert sich.
Foto: shutterstock/Roman Sigaev

Zur Unterstützung betroffener Konsumenten veröffentlichte die Verbraucherzentrale Sachsen Presseinformationen, erstellte spezielle Informationen auf ihrer Website und gab zahlreiche Hörfunk- und Fernseh-Interviews, um vor derartigen aggressiven Werbemethoden zu warnen. Es wurde geraten, sich in solchen Situationen keinesfalls unter Druck setzen zu lassen, bei einem überraschenden Ansprechen auf der Straße stets skeptisch zu sein und keinesfalls eine Unterschrift zu leisten.

Mit Hilfe der Verbraucherzentrale Sachsen gelang es in vielen Fällen, Verbrauchern zu ihrem Recht zu verhelfen. Da in der Regel keine ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung ausgehändigt wurde, wurden die Firmen auf das in solchen Fällen unbegrenzt bestehende Widerrufsrecht bei Haustürgeschäften hingewiesen. Bei ordnungsgemäßer Widerrufsbelehrung beträgt die Frist allerdings nur 14 Tage ab Aushändigung der Belehrung. So konnten viele Betroffene schadlos derartige unter Vorspiegelung falscher Tatsachen angebahnte Verträge beenden.

Freie Presse Schwarzenberg vom 5. Februar 2013

Unlautere Jagd nach Abonnenten

Vertreter zweier Firmen buhlten in Schwarzenberg

den eine Unterschrift abgeluchst." Kopien der unterschriebenen Belege gebe es aber nicht. Woldt: „Kaum ei-

MEHR SCHEIN ALS SEIN – WERBUNG FÜR LEBENSMITTEL IN DER VERBRAUCHERKRITIK

Zu wenig Filetstücke, falscher Honig und Kinderkekse mit zu viel Zucker – enttäuschte Erwartungen der Verbraucher waren für die Verbraucherzentrale Sachsen auch im Jahr 2013 Anlass, in einer Reihe von Fällen irreführende Werbung der Lebensmittelunternehmen zu beanstanden.

Geheimsache Fleischgehalt

Schenkt man der Abbildung und dem ins Auge fallenden Schriftzug „Hähnchenfiletstücke“ Glauben, besteht das Produkt „Starfrost Hähnchenfiletstücke Gärtnerin“ der Firma Menü Variant GmbH (Hilter/Niedersachsen) zu einem Großteil aus Hähnchenfiletstücken. Doch der Schein trügt. Schätzungsweise weit weniger als 22 Prozent dieses Fertiggerichtes bestehen aus Hähnchenfleisch. Konkrete Angaben zum reinen Anteil der Filetstücke im Produkt fehlen. Das Unternehmen wurde von der Verbraucherzentrale Sachsen aufgefordert, diese Art der Produktgestaltung und Kennzeichnung künftig zu unterlassen.

Verbrauchertäuschung ist nicht immer so offensichtlich wie hier. Foto: Thinkstock/Sergey+Peterman

Daraufhin verpflichtete es sich, die Werbung und Darstellung auf der Verpackung ab dem 1. März 2014 zu ändern. Doch leider bleibt der Fleischgehalt auch nach diesem Tag geheime Verschlusssache. Mit dem neuen Namen „Marinierte Hähnchenfiletstücke Gärtnerin“ wird nicht mehr ausschließlich mit der Komponente „Hähnchenfilet“ geworben, denn der Name der Soße taucht in der Produktbezeichnung auf. Eine Deklaration des reinen Fleischgehaltes ist dann gemäß § 8 Abs. 1 Nr. 3 der Lebensmittelkennzeichnungs-VO entbehrlich. Mit dieser deutlicheren Produktdar-

Leipziger Volkszeitung vom 14. Februar 2013

Pferd statt Rind im Fertiggericht

Skandal um falsch deklariertes Fleisch erreicht Deutschland / Erste Verdachtsfälle verunsichern Verbraucher

Der Skandal um Pferdefleisch in Fertiggerichten hat nun auch Deutschland erreicht. Bei Stichproben an einem Lasagne-Produkt seien „Anteile von Pferdefleisch“ gefunden worden, teilte die Supermarktkette Real gestern Abend mit. Das Unternehmen rief daraufhin das Tiefkühlprodukt Lasagne Bolognese seiner Eigenmarke TIP zurück. Weitere Produkte anderer Unternehmen werden noch untersucht. Ausgangspunkt des Skandals war jedoch Großbritannien, wo bereits vor vier Wochen erstmals Pferdefleisch in Produkten entdeckt worden war.

Was ist bisher über die deutschen Fälle bekannt?

Sicher ist, dass von November 2012 bis Januar dieses Jahres Produkte über Luxemburg zu einem Händler in Nordrhein-Westfalen gelangt sind. Von dort aus wurden weitere Händler und Marken in ganz Deutschland beliefert.

Um welche Produkte handelt es sich?

Nach Informationen des NRW-Ministeriums und des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz [illegible]

stellung wird zwar für mehr Klarheit gesorgt, doch die Angabe des reinen Hähnchenfiletanteils wäre verbraucherfreundlicher gewesen, meint die Verbraucherzentrale Sachsen.

Kein Honig und kein Heilmittel: Fichtenspitzenhonig ist ein Fichtenspitzensirup

Die Dosen-HansWurst UG & Co. KG (Parkstein) vertrieb über ihre Internetseite www.dosen-hanswurst.de einen Brotaufstrich mit dem Namen „Fichtenspitzen-Honig“. Dieser „Honig“ bestand jedoch nicht aus dem „Saft“ der Bienen, sondern aus Fichtenspitzensaft und Roh-Rohrzucker. Außerdem sollte dieser Brotaufstrich bei Erkältungen und Halsschmerzen lindernd wirken. Doch laut Gesetz darf nur der von Honigbienen erzeugte natursüße Stoff als „Honig“ bezeichnet werden und die gesundheitlichen Wirkungen müssen belegt und zugelassen sein. Die Firma hatte am 20. September 2013 gegenüber der Verbraucherzentrale Sachsen erklärt, die Bezeichnung ihres Produktes als „Honig“ und die Heilversprechen „wirkt lindernd bei Erkältungen und Halsschmerzen“ zu unterlassen. Der Anbieter bezeichnet das Produkt nun auf seiner Internetseite als Fichtenspitzensirup. Die Aussagen zur Linderung von Krankheiten sind verschwunden.

Ärgerlich: Werbung „in kleinkindgerechter Rezeptur“ für Kekse mit viel Zucker

Die Nestlé Deutschland AG (Frankfurt) preist ihre „Alete Kleine Entdecker Schoko Kekse“ mit Angaben „in kleinkindgerechter Rezeptur“ und „auf die besonderen Bedürfnisse von Kleinkindern abgestimmt“ an. Mit solchen Versprechen verbinden einige Eltern auch eine gesündere Rezeptur, die beispielsweise aus weniger Zucker im Vergleich mit herkömmlichen Keksen besteht. Doch diese Erwartungen werden leider enttäuscht. Die Verbraucherzentrale Sachsen hatte die Firma aufgefordert, diese fragwürdige Werbung zu überdenken. Nestlé hat sich daraufhin entschlossen, im Rahmen der nächsten Verpackungsüberarbeitung die Angaben „in kleinkindgerechter Rezeptur“ zu entfernen und „kleinkindgerecht“ im Zusammenhang mit der handlichen Größe der Kekse darzustellen. Das ist nach Ansicht der Verbraucherzentrale Sachsen ein zufriedenstellender Kompromiss.

„Kleinkindgerechte Rezeptur“ bedeutet nicht, dass hier weniger Zucker als in vergleichbaren Keksen verwendet wird. Foto: Nestlé Nutrition GmbH

MEHR ALS 70 BEZEICHNUNGEN FÜR SÜSSENDE ZUTATEN

In einer bundesweiten Markterhebung fanden die Verbraucherzentralen auf 276 Lebensmittelverpackungen mehr als 70 Bezeichnungen für süßende Zutaten. Die Vielzahl an Zutaten und Begrifflichkeiten erschwert es Verbrauchern, alle Süßungsmittel in verarbeiteten Lebensmitteln zu erkennen und den jeweiligen Zuckergehalt abzuschätzen. Haushaltszucker, auch Saccharose oder Kristallzucker genannt, ist in vielen Lebensmitteln enthalten. Oftmals steht

Freie Presse vom 29. Juli 2013

Süßende Zutaten haben viele Namen

Marktcheck: Zuckergehalt von Lebensmitteln oft schwer abzuschätzen

LEIPZIG – In einem aktuellen Markt-

er auf der Zutatenliste, auf der die Inhaltsstoffe in der Reihenfolge gemäß ihres mengenmäßigen Anteils aufgelistet sind, nicht weit vorne, sondern in der Mitte oder am Ende. Glukose-Fruktose-Sirup, Milchzucker, Süßmolkenpulver und weitere Zutaten, die ebenfalls zum Zuckergehalt beitragen, können noch vor dem Zucker stehen, sind aber für Verbraucher schwer als Zucker erkennbar.

Als ein weiteres Ergebnis des Marktchecks überraschte die Vielzahl von süßenden Zutaten in einzelnen Produkten. Ein als weniger süß beworbenes „Knusper-Früchte-Müsli“ enthielt acht süßende Zutaten, eine Leberwurst fünf. Bei einer Reihe von Produkten mit Süßungsmitteln erwarten Konsumenten demgegenüber gar keine zugesetzten süßenden Zutaten. Hierzu zählen Soßenbinder, Fleischsalat oder „Studentenfutter“. Lebensmittel mit dem Hinweis „ohne Zuckerzusatz“ oder „ungesüßt“ können dennoch Zucker enthalten. Der Zucker kann beispielsweise in Zutaten wie Trockenfrüchten oder Molkenpulver enthalten sein. Zwar sollte der Hinweis „Enthält von Natur aus Zucker“ gegeben werden, zwingend ist dies aber leider nicht.

Angleichung der unterschiedlichen Zuckerdefinitionen

Bei manchem Lebensmittel wurden bestimmte Süßungsmittel besonders herausgestellt. „Mit Stevia gesüßt“, hieß es groß auf der Vorderseite einer Verpackung. Im winzig klein gedruckten Zutatenverzeichnis auf der Rückseite fanden sich mit Isomalt, Maltitsirup, Sorbitsirup und Fruchtsaftkonzentrat Zutaten, die ebenfalls zur Süße beitragen. Zutaten wie Maltodextrin, Honig oder Fruchtsäfte werden allerdings nicht immer zur Süßung eingesetzt, sondern finden auch aus technologischen Gründen, zur Farbgebung oder für eine bestimmte Geschmacksrichtung Verwendung.

Die Verbraucherzentralen stellten Verbrauchertipps, die sich aus dem Markcheck ableiteten, ins Internet und entwickelten für Personen ohne Internetzugang ein Faltblatt. Zusätzlich Informationen zu Zuckern, deren Bezeichnungen und Eigenschaften gibt es auch auf einer App. In einem Zuckerquiz kann man darüber hinaus sein Wissen testen.

Die Verbraucherzentralen fordern eine Angleichung der rechtlich unterschiedlichen Zuckerdefinitionen, denn diese stimmen beispielsweise in der Nährwertkennzeichnungsverordnung (NKV) und der Zuckerartenverordnung nicht überein. Die Nährwertkennzeichnung, sofern vorhanden, umfasst gemäß NKV alle Mono- und Disaccharide. Die Zutatenliste enthält nach der Zuckerartenverordnung auch höhermolekulare Zucker. Einen schnellen Überblick über den Zuckergehalt verarbeiteter Lebensmittel würde die derzeit in Deutschland erst wenig umgesetzte Nährwertkennzeichnung in Gestalt einer Ampelkennzeichnung liefern.

KEIN ESSEN FÜR DEN MÜLL

Verschwenderischer Umgang mit Lebensmitteln ist ein viel diskutiertes Thema geworden. Wenn Lebensmittel, die für den Verzehr geeignet sind, zu Abfällen werden, ist dies sowohl aus ethischer, ökologischer und sozialer Sicht als auch aus ökonomischer Perspektive für Konsumenten und Gesellschaft problematisch. Vor diesem Hintergrund legte die Verbraucherzentrale Sachsen 2013 einen Arbeitsschwerpunkt auf dieses Thema.

Zunächst wurde gemeinsam mit dem Institut für Psychologie der Universität Leipzig ein Semesterprojekt zum Thema „Reduktion vermeidbarer Lebensmittelabfälle“ betreut, in dessen Ergebnis Vorschläge für ein Aktionspaket zur Verbraucherbildung entstanden. Diese Vorschläge nutzte die Verbraucherzentrale für die Gestaltung eines interaktiven Materials mit dem Titel „Kein Essen für den Müll“, das sowohl an Informationsständen als auch als Projekt in Schulen eingesetzt wurde. Damit sollen die Motivation für und das Wissen über einen wertschätzenden, ressourcenschonenden Umgang mit Lebensmitteln gestärkt werden. Das Konzept umfasst mehrere Facetten des Problems: Die Herstellung von Brot – vom Anbau des Getreides bis zum Handel – dient als Beispiel für die Betrachtung vermeidbarer und nicht vermeidbarer Lebensmittelverluste und ihrer Ursachen auf allen Produktionsstufen. Kaufverhalten und Lebensmittelauswahl werden ebenfalls diskutiert. Ein Brettspiel führt die Schüler oder Aktionsstand-Besucher in verschiedene Kaufsituationen mit unterschiedlichen Verhaltensvorschlägen, die zur Reflexion des eigenen Verhaltens anregen sollen. Bei den Themenschwerpunkten Lebensmittelkennzeichnung und sachgerechte Lagerung steht die Vermittlung alltagstauglichen Wissens im Vordergrund, denn in einer Studie der Fachhochschule Münster aus dem Jahre 2012 in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen wünschten Konsumenten insbesondere zu Haltbarkeit und Lagerung von Lebensmitteln Informationen. Der vierte Schwerpunkt liegt auf der rationellen Verwendung von Lebensmitteln im Haushalt. Aus einem Korb mit Lebensmitteln, die unterschiedlich lange haltbar sind, sollen Verbraucher eine ausgewogene Mahlzeit zusammenstellen, sodass insgesamt (fast) kein Abfall dadurch entstehen soll, dass Lebensmittel verderben. U. a. wurde „Kein Essen für den Müll“ beim Gläsernen Regierungsviertel in Dresden und bei der Informationsmesse für Alleinerziehende in Leipzig präsentiert und erhielt großen Zuspruch.

Welche Produkte würden Sie noch essen? Mit der Materialsammlung „Kein Essen für den Müll“ war die Verbraucherzentrale Sachsen in Schulen und bei Infoständen präsent. Foto: vzs

Mit ihrem Kurzfilm über die Schulverpflegung brachte die 8b des Leipziger Gymnasiums Engelsdorf „Klasse in die Mensa!“ und gewann damit den gleichnamigen Wettbewerb der Verbraucherzentrale Sachsen.

KITA- UND SCHULVERPFLEGUNG – EIN DAUER(B)RENNER

Seit mehr als fünf Jahren berät und informiert die Vernetzungsstelle in Sachen Kita- und Schulverpflegung. Im August 2013 wurde die Förderung für das Projekt in Trägerschaft der Verbraucherzentrale Sachsen aufgrund anhaltenden Beratungsbedarfs von Bund und Land verlängert.

In Kooperation mit den Ländern hatte die Bundesregierung im Jahr 2008 die Vernetzungsstellen Schulverpflegung bundesweit ins Leben gerufen. Ziel war es, die Umsetzung der Qualitätsstandards für die Schulverpflegung der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) durch geeignete Maßnahmen zu fördern. Der Freistaat Sachsen ist das einzige Bundesland, das ebenfalls seit 2008 die Verpflegung in Kindertageseinrichtungen unter dem Dach der Vernetzungsstelle bearbeitet. Seither nahmen zahlreiche Einrichtungen die Unterstützung der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung Sachsen in Form von Beratungsgesprächen, Workshops, Fortbildungsveranstaltungen und in gemeinsamen Projekten an.

Insgesamt kann ein deutlich höherer Bekanntheitsgrad der DGE-Standards für die Kita- und Schulverpflegung und ein gestiegenes Interesse an deren Umsetzung verzeichnet werden. So legen immer mehr sächsische Städte und Gemeinden Qualitätskriterien in ihren Ausschreibungen für Verpflegungsleistungen fest. Speisenanbieter bemühen sich zunehmend, die Standards in ihr Angebot einzubinden. In vielen Einrichtungen bilden sich Verpflegungsausschüsse oder Eltern-AGs, um Einfluss auf die Qualität der schulischen Mahlzeiten zu nehmen.

Immer noch Hindernisse bei der Schulverpflegung

Nach wie vor werden Akteure jedoch mit Hindernissen konfrontiert, wie den Fragen nach geeigneten Qualitätskriterien zu einem angemessenen Preis, der schulinternen und außerschulischen Organisation, beispielsweise in Bezug auf die Pausenzeiten, sowie der Hauptverantwortung für eine gelingende Verpfle-

gung. Jede Initiative setzt daher nicht nur Zeit und Engagement voraus, sondern erfordert in der Regel auch fachliche Unterstützung. Diesem bestehenden großen Bedarf an Lösungsansätzen in der Kita- und Schulverpflegung wird die Vernetzungsstelle auch künftig durch ihre Fachinformationen und ihr verzweigtes Netzwerk aus Akteuren und Kooperationspartnern zu entsprechen versuchen.

Auf der Website www.vernetzungsstelle-sachsen.de finden Interessierte vielfältige und aktuelle Informationen. Auch ein Newsletter kann abonniert werden. Die Verbraucherzentrale Sachsen nahm die Fortsetzung des Projekts außerdem zum Anlass, mit Beginn des Schuljahres 2013 eine Reihe von Events und Aktionen zu veranstalten, darunter eine Fachtagung zur Kita- und Schulverpflegung, den dritten „Sächsischen Tag der Schulverpflegung“ und den vom Sächsischen Staatsministerium für Kultus unterstützten Schulwettbewerb „Klasse in die Mensa!“.

Als besonderer Erfolg erwies sich die erstmals durchgeführte Fachtagung, zu der die Vernetzungsstelle gemeinsam mit der Messe Leipzig GmbH im September 2013 einlud. Rund 300 Gäste, darunter Unternehmer aus der Gastronomie und der Gemeinschaftsverpflegung, Vertreter von Kitas und Schulen, ihren Trägern, Vereine und Ernährungsfachleute, zeugten von großem Interesse an den Fragen zu Qualität, Preis und Akzeptanz in der Kita- und Schulverpflegung.

FACHTAGUNG KITA- & SCHUL VERPFLEGUNG
17. September 2013 · Leipzig

Weitere Informationen unter
www.vernetzungsstelle-sachsen.de

Die Sächsische Staatsministerin für Soziales und Verbraucherschutz, Christine Clauß, als Schirmherrin des dritten „Sächsischen Tages der Schulverpflegung“ zu Besuch in der Makarenko-Förderschule in Dresden am 24. September 2013

PFLEGEREFORM 2013: MEHR LEISTUNGEN FÜR DEMENZKRANKE UND ZUSATZVERSICHERUNG FÜR DIE PFLEGE

Mit den am 11. Januar 2013 in Kraft getretenen Regelungen des Pflegeneuausrichtungsgesetzes haben sich einerseits einige Leistungen verbessert, anderseits erhöhten sich die Beiträge für die Pflegeversicherung.

Erstmals wurden in der ambulanten Versorgung Demenzkranker Pflegegeld oder Pflegesachleistungen in einer so genannten Pflegestufe 0 gezahlt. Zu den bislang möglichen 100 oder 200 Euro für zusätzliche Betreuungsleistungen kann daneben Pflegegeld in Höhe von 120 Euro für die Betreuung durch Angehörige oder bis zu 225 Euro monatlich für den Einsatz eines ambulanten Pflegedienstes beansprucht werden. Die ambulanten Pflegedienste können auch weiterhin neben der Grundpflege und der hauswirtschaftlichen

Leipziger Volkszeitung vom 7. Februar 2013

Verbraucherzentrale Sachsen

Faltblatt informiert über Pflege-Zusatzversicherung

Die gesetzlichen Regelungen im Rahmen der Pflegereform zielen darauf ab, Menschen mit Demenz mehr Geld zur Verfügung zu stellen. Damit sollen neue beziehungsweise auch zusätzliche Leistungen der Pflegeversicherung in Anspruch genommen werden können. Um diese und andere Leistungen durch die Pflegeversicherung finanzieren zu können, wurde mit Beginn des Jahres der Beitrag zur Pflegeversicherung von 1,95 auf 2,05 Pro-

Seit dem 1. Januar 2013 sind die Beiträge für die Pflegeversicherung gestiegen. Foto: vzs

Versorgung speziell auf demenzkranke Pflegebedürftige zugeschnittene Leistungen anbieten. Neu ist auch, dass neben den an Demenz erkrankten Menschen auch alle Pflegebedürftigen der Pflegestufen I bis III Betreuungsleistungen der ambulanten Pflegedienste erhalten können.

Auch wenn die Verbraucherzentrale Sachsen leider keine umfassende Beratung zur Pflege anbieten kann, erreichen sie dennoch viele Verbraucheranfragen, insbesondere von Angehörigen der Pflegebedürftigen. Deshalb war die Verbraucherzentrale auch im Jahre 2013 mit entsprechenden Informationen im Internet und in den Medien präsent. Auf der Internetseite wurden Informationen zu den medizinischen Grundlagen, zur Hilfe durch die Pflegeversicherung und zu den möglichen Betreuungsangeboten bei Demenz und Alzheimer-Erkrankungen sowie spezielle Tipps für Angehörige eingestellt. Es ging dabei insbesondere um die Aufklärung der Angehörigen von Demenzkranken sowohl zu den Neuregelungen als auch zu den zusätzlichen Leistungen der Pflegeversicherung bei Pflegebedürftigen der Pflegestufen I bis III.

Beiträge für Pflegeversicherung gestiegen

Seit dem 1. Januar 2013 sind die Beiträge für die Pflegeversicherung von 1,95 auf 2,05 Prozent (Kinderlose 2,3 Prozent) gestiegen, um die Pflege-

kassen finanziell besser auszustatten. Zum gleichen Zeitpunkt wurde eine zulagengeförderte private Pflegezusatzversicherung – der so genannte Pflege-Bahr – eingeführt, mit der Verbraucher Eigenvorsorge für die Pflege im Alter betreiben sollen. Allerdings erhält man diese Förderung nur dann, wenn man ab 2013 einen Vertrag mit einem privaten Versicherungsunternehmen abgeschlossen hat, bei dem der Eigenbeitrag mindestens 10 Euro monatlich beträgt. Die staatliche Zulage beträgt dann 5 Euro pro Monat.

Zu dieser Thematik konnte die Verbraucherzentrale Sachsen im Jahr 2013 Ratsuchende individuell beraten. Durch Presseinformationen und Hörfunk- und Fernseh-Interviews wurden sächsische Verbraucher zusätzlich auf diese Neuregelung aufmerksam gemacht. Darüber war das vom vzbv herausgegebene Faltblatt „Die Zusatzversicherung für Pflege – eine sinnvolle Ergänzung?“ in der Verbraucherzentrale kostenlos erhältlich. Es gibt Antworten auf viele Fragen rund um diese neue Versicherung, z. B. zur Auszahlung an sich und zum Zeitpunkt der Auszahlung der Zulage, zum Leistungsumfang des Vertrages, für wen sich der Pflege-Bahr besonders lohnt und worauf man vor Vertragsschluss achten sollte.

PREMIERE FÜR DEN MONITOR PATIENTENBERATUNG

Seit 2006 informiert und berät die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) Ratsuchende in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen. Dabei erfüllt sie einen gesetzlichen Auftrag nach § 65 b SGB V, der im Jahr 2011 im Rahmen einer Gesetzesänderung um das „Aufzeigen von Problemlagen im Gesundheitssystem“ erweitert wurde. Deshalb wurde als Voraussetzung dafür innerhalb des UPD-Verbundes ein neues umfangreiches Dokumentationssystem für die Beratung entwickelt und eingeführt.

Auf dieser Grundlage legte die UPD erstmals im Sommer 2013 den Jahresbericht „Monitor Patientenberatung“ dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung vor. Der Bericht vermittelt einen Eindruck von den Anliegen, Sorgen und Nöten der Ratsuchenden und zeigt, wo Patienten im Gesundheitssystem auf

Wer Angehörige pflegt, ist mit seinen Sorgen, Nöten und Anliegen häufig allein. Hilfreiche Informationen gibt es unter anderem auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen. Foto: shutterstock/Dieter H

Hindernisse oder Unwägbarkeiten stoßen. Damit kann der Bericht der Politik behilflich sein, problematische Themen zu identifizieren und Probleme zu lösen.
Für diesen Bericht wurden innerhalb von zwölf Monaten 75.068 Beratungsgespräche in den 21 regionalen Beratungsstellen der UPD erfasst und systematisch ausgewertet. Dabei hatten sich fünf Beratungsschwerpunkte herauskristallisiert: Patientenrechte, Verdacht auf Behandlungsfehler, Zahngesundheit, psychische Erkrankungen sowie die Zahlung von Krankengeld. Besonders hervorzuheben sind in diesem Zusammenhang Beschwerden über gesetzliche Krankenkassen. So meldeten sich viele Patienten, die sich von den Anrufen der Krankengeld-Fallmanager ihrer jeweiligen Krankenkasse belästigt fühlten, aber auch Menschen, deren wirtschaftliche Existenz auf dem Spiel steht, weil sie kein Krankengeld mehr erhalten – in einigen Fällen auch zu Unrecht.

Das Ergebnis dieser Auswertung spiegelte sich ebenfalls in den Beratungsgesprächen der Leipziger Beratungsstelle der UPD wider. Das kostenfreie Beratungsangebot wurde auch im Jahr 2013 in gleichbleibend hohem Maße in Anspruch genommen. So konnte die Beratungsstelle Leipzig, bestehend aus drei Beraterinnen, einer Ärztin, einer Juristin und einer Psychologin, fast 4.000 Anfragen verzeichnen. Seit Gründung der Beratungsstelle im Jahr 2006 ist ein steter Anstieg der Beratungsanfragen zu verzeichnen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Beratungsstelle mittlerweile ein fester Anlaufpunkt für Ratsuchende im Gesundheitssystem darstellt. Doch nicht nur Ratsuchende wandten sich 2013 an die Beratungsstelle. Auch zahlreiche Medienvertreter aus Funk und Fernsehen nutzen die drei Patientenberaterinnen als Ansprechpartnerinnen. Beispiele hierfür waren die MDR-Fernseh-Sendungen „Hauptsache gesund“ und „Sachsenspiegel“ sowie MDR Radio Sachsen.

Der erste Jahresbericht „Monitor Patientenberatung“ erschien im Sommer 2013.

VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN IN ERFOLGREICH FÜR SIE GEKÄMPFT

DER FALL

Eine Vogtländerin schloss im Jahre 2010 einen Kredit bei der Commerzbank AG (Frankfurt/M.) ab. Die Commerzbank hat unzulässiger weise ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von fast 900 Euro berechnet und diesen Betrag auf die Darlehensschuld aufgeschlagen.

UNSER EINSATZ

Banken forderten bis 2011 im großen Stil und in Einzelfällen bis heute bei Abschluss eines Verbraucherdarlehens Kreditbearbeitungsentgelte. Dessen Höhe beträgt meistens pauschal zwischen zwei und drei Prozent bezogen auf den Nettokreditbetrag. Das kostet Kreditnehmern mehrere hundert Euro. Die Entgelte wurden trotz mehrerer einhelliger Urteile von Amts- und Oberlandesgerichten zur Unzulässigkeit der Kreditbearbeitungsentgelte gefordert. Die Verbraucherzentrale Sachsen empfahl somit allen Kreditnehmern, mittels eines zur Verfügung gestellten Musterbriefes die zu Unrecht erhobenen Kreditbearbeitungsentgelte zurückzufordern. Im vorliegenden Fall hat die Verbraucherzentrale Sachsen im Namen der Verbraucherin das Entgelt zurückgefordert.

GLÜCKLICHES ERGEBNIS: VERBRAUCHERSCHUTZ LOHNT SICH

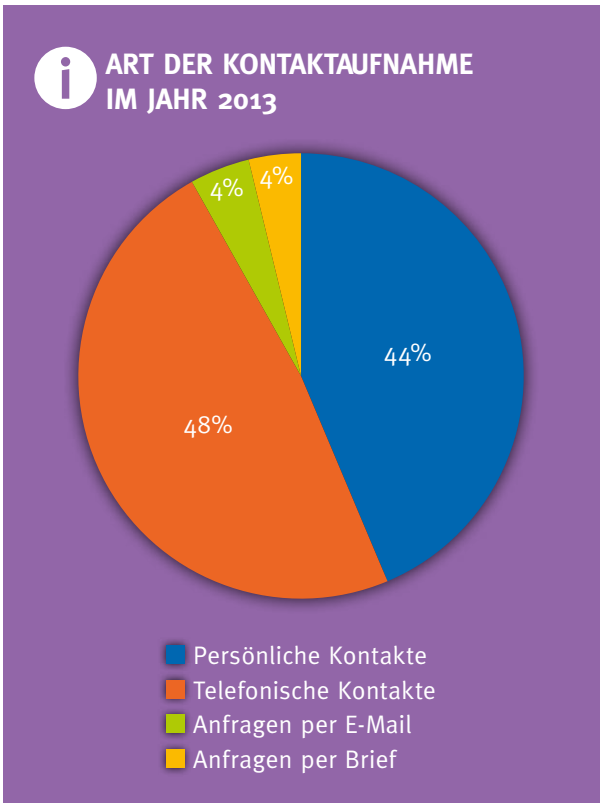
Im Juni 2013 flatterte die freudige Nachricht ins Haus. Die Commerzbank AG erklärte sich bereit, die knapp 900 Euro zurückzuzahlen. Die Vogtländerin erhielt das Entgelt zurück.

Grafik: Fotolia/ComicVector

ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN – DAS JAHR 2013 IM ÜBERBLICK

Die Bilanz in Zahlen

Gesamtkontakte:	**592.356**
davon Beratungen und Kontakte:	124.045
davon persönlich:	54.148
davon telefonisch:	59.785
davon Zentrales Termintelefon:	14.808
davon Anfragen per E-Mail:	5.423
davon Anfragen per Brief:	4.689
davon Ratgeberverkauf: (ohne Beratung)	**1.730**
davon Besucher von Vorträgen, Veranstaltungen, Infoständen, Ausstellungen:	**79.103**
davon 278 Vorträge allg. Verbraucherthemen:	5.440
davon 28 Vorträge Lebensmittel und Ernährung:	688
davon 172 Vorträge vor allgemeinen Zielgruppen:	2.706
davon 134 Vorträge vor speziellen Zielgruppen:	3.422
davon 289 Veranstaltungen Lebensmittel und Ernährung:	4.987
davon 40 Veranstaltungen allg. Verbraucherthemen:	1.549
davon 27 Infostände allg. Verbraucherthemen:	42.994
davon 22 Infostände Lebensmittel und Ernährung:	21.949
davon 23 Ausstellungen:	1.496
davon Zentrale Dienste:	**387.478**
davon Besucher unserer Website:	379.790
davon Klicks auf Facebook bei 153 Veröffentlichungen:	7.688



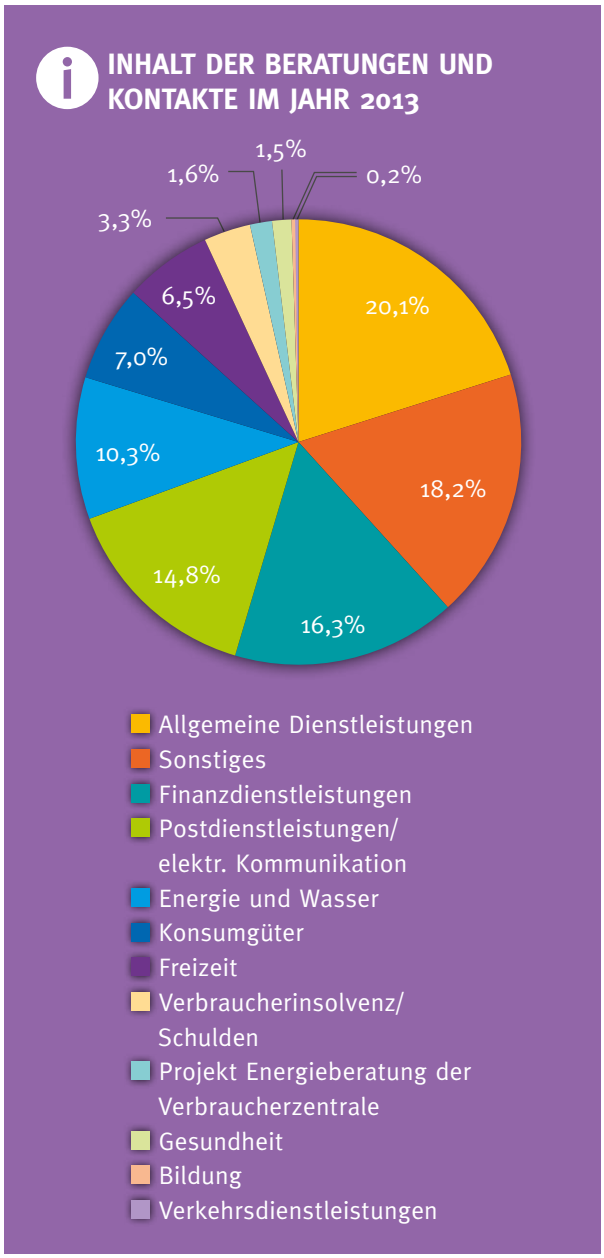
Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen:

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

Leipzig	71.760
Dresden	31.165
Chemnitz	21.993
Auerbach	19.530
Zwickau	17.631
Aue	11.874
Plauen	8.373
Torgau	6.313
Bautzen	4.115
Görlitz	3.914
Hoyerswerda	3.068
Weißwasser	2.800
Riesa	2.342

Thematische Inhalte:

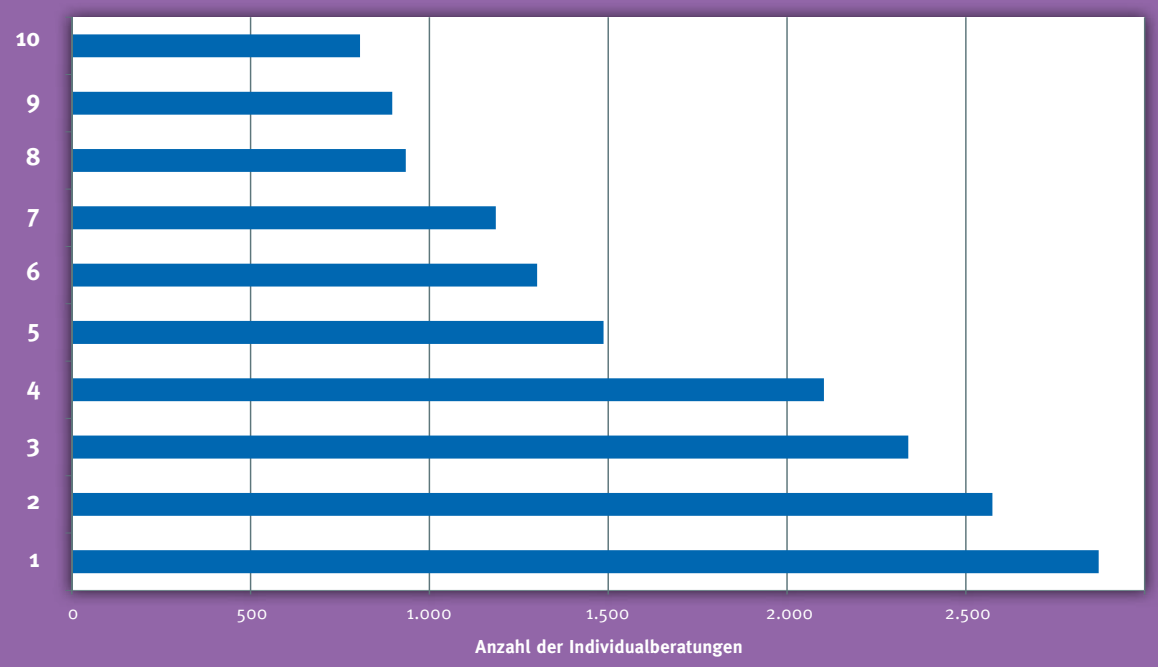
	Kontakte	%
1. Allgemeine Dienstleistungen (Handwerkerleistungen, Vermittlungs- und Serviceagenturen, Partnervermittlung)	24.933	20,1
2. Sonstiges (Terminvereinbarungen, Mitnahme von Informations-Materialien, allgemeine Auskünfte und Verweise)	22.576	18,2
3. Finanzdienstleistungen Versicherungen, Geldanlage/ Altersvorsorge, Zahlungs-Verkehr/Verbraucherdarlehen)	20.219	16,3
4. Postdienstleistungen und elektronische Kommunikation (Internet/Internetabzocke, Mobilfunk und Festnetz)	18.359	14,8
5. Energie und Wasser (Strom, Gas, Fernwärme)	12.777	10,3
6. Konsumgüter (Bücher/Zeitschriften/ Schreibwaren, Urheberrechts-Abmahnungen, Haushalt [Möbel], Lebensmittel [NEM])	8.683	7,0
7. Freizeit (Glücksspiel [Gewinnspiele, Gewinneintragungsservices], Reisen [Pauschalreisen], Sport- und Freizeitangebote)	8.024	6,5
8. Insolvenz- und Schuldnerberatung	4.151	3,3
9. Projekt Energieberatung der Verbraucherzentrale	2.004	1,6
10. Gesundheit (Vorsorgeverfügung, gesetzliche Krankenversicherung, Arzneimittel)	1.834	1,5
11. Bildung (Nachhilfe)	303	0,2
12. Verkehrsdienstleistungen (Autovermietung)	182	0,2
Beratungen und Kontakte gesamt	124.045	100,0



Medienarbeit:

	Kontakte
Pressemitteilungen	335
Medien-Vorgespräche/Recherchen	425
Interviews/Printmedien	196
Interviews/Hörfunk	145
Interviews/Fernsehen	92
Pressekonferenzen	4
Telefonforen	32
Chats	2

TOP 10 DER BERATUNGSTHEMEN IM JAHR 2013



1	Versicherungen	2.871
2	Altersvorsorge/Geldanlage	2.574
3	Strom- und Gasverträge	2.339
4	Mietrecht	2.103
5	Heizkostenabrechnung	1.487
6	elektronische Kommunikation/Mobilfunk	1.301
7	elektronische Kommunikation/Internet	1.186
8	Verbraucherdarlehen	934
9	Zeitschriftenabonnements	896
10	elektronische Kommunikation/Festnetz	806

Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2013)

- 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 31.12.2013)

- **Vorsitzender:** Ralph Beckert (Sozialverband VdK Sachsen e.V.), Chemnitz)
- **Stellvertretende Vorsitzende:** Anke Matejka (Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e.V.), Brandis

- **Kassenwart:** Marie-Luise Apostel, MdL, Neukirchen
- **Schriftführerin:** Dr. Evelin Voß, Leipzig
- **Beisitzer:** Manja Sellenthin (Deutscher Gewerkschaftsbund, DGB-Bezirk Sachsen), Dresden
  Sebastian Fischer, MdL, Priestewitz

Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand: 31.12.2013)

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

Die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand: 31.12.2013)

2013 waren insgesamt 73 hauptamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale Sachsen beschäftigt. Hiervon wurden die Stellen bzw. Stellenanteile von insgesamt 26 Beschäftigten über Projektmittel finanziert. Von den im Jahr 2013 beschäftigten Mitarbeitern waren 59 Vollzeit-Arbeitskräfte.

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 2013 zeitweilig beschäftigten Aushilfskräfte und Praktikanten bei dieser Darstellung keine Berücksichtigung.

Die Stellen verteilten sich wie folgt (Stand: 31.12.2013):

- Geschäftsstelle Leipzig: 24 Personen
- Beratungszentrum Leipzig: 9 Personen
- Insolvenz- und Schuldnerberatungsstelle Leipzig: 5 Personen
- Beratungszentrum Dresden: 8 Personen
- Beratungszentrum Chemnitz: 7 Personen
- Beratungsstelle Auerbach: 3 Personen
- Beratungsstelle Zwickau: 3 Personen
- Beratungsstelle Görlitz: 2 Personen
- Beratungsstelle Hoyerswerda: 2 Personen
- Beratungsstelle Plauen: 2 Personen
- Beratungsstelle Riesa: 2 Personen
- Beratungsstelle Torgau: 2 Personen
- Beratungsstelle Weißwasser: 2 Personen
- Beratungsstelle Aue: 1 Person
- Beratungsstelle Bautzen: 1 Person

Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand: 31.12.2013)

Landkreis Meißen:
Dresdner Straße 10, 01662 **Meißen** (in der Räumen des Mietervereins Meißen und Umgebung e.V., erster Dienstag im Monat in der Zeit von 14 bis 18 Uhr); Markt 1, 01558 **Großenhain** (Rathaus, dritter Dienstag im Monat in der Zeit von 10 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 Sächsische Schweiz/Osterzgebirge:
Königsteiner Straße 6b, 01796 **Pirna**, gegenüber Parkhaus Pirna im Büro von 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: 15.01.2014)

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

Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen e.V. (Stand 31.12.2013)

Vorstand

Vorsitzender:	Ralph Beckert	Kassenwart:	Marie-Luise Apostel, MdL
stellv. Vorsitzende:	Anke Matejka	Beisitzer:	Manja Sellenthin
Schriftführerin:	Dr. Evelin Voß		Sebastian Fischer, MdL

Geschäftsführung

Geschäftsführer:	Joachim Betz
Vertreterin:	Bettina Dittrich
Assistenz:	Friederike Wagner

Sekretariat
Christa Gottschling

Energieprojekt
Leitung: Juliane Dorn

Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“
Leitung: Friederike Wagner

Verwaltung · Finanzen · Personal
Leitung: Bettina Böhme

Regionale Beratungsstelle der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland
Leitung: Ulrike Dzengel

Fachreferate

Wirtschaft · Handel Dienstleistungen
Leitung: Bettina Dittrich

Finanzdienstleistungen
Leitung: Andrea Heyer

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Leitung: Beate Saupe

Ernährung
Leitung: Uta Viertel
Projekt „Vernetzungsstelle für Kita- und Schulverpflegung“

Energie · Bauen · Wohnen
Leitung: Roland Pause

Telekommunikation Elektronische Medien
Leitung: Dr. Katja Henschler

Beratungszentren – Beratungsstellen – Stützpunkte

Beratungszentrum Leipzig
Leitung: Karin Gründel

Beratungszentrum Chemnitz
Leitung: Dr. Sondra Feigel

Beratungszentrum Dresden
Leitung: Regina Döhnert

Beratungsstelle Torgau
Leitung: Andreas Bortfeld

Beratungsstelle Aue
Leitung: Simone Woldt

Beratungsstelle Bautzen
Leitung: Dirk Mittrach

Beratungsstelle Auerbach
Leitung: Heike Teubner

Beratungsstelle Görlitz
Leitung: Katrin Pötschke

Beratungsstelle Plauen
Leitung: Claudia Neumerkel

Beratungsstelle Hoyerswerda
Leitung: Angelika Große

Beratungsstelle Zwickau
Leitung: Sigrid Woitha

Beratungsstelle Riesa
Leitung: Sylvia Neubert

Beratungsstelle Weißwasser
Leitung: Judith Sibilla

Die Finanzierung im Jahre 2013 (vorläufig)

Einnahmen	Kernhaushalt in Euro	Projekte in Euro
Bußgelder und Geldstrafen	7.254,15	200,00
Übernahme Eigenmittel	147.165,90	
Eigeneinnahmen	398.508,50	43.989,49
Spenden	3.130,62	208,00
Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz	2.500.000,00	
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		143.400,00
Ernährungsaufklärung		200.000,00
Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung		61.446,32
Insolvenzberatung		262.500,00
ehemaliges Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz		
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		141.710,00
Ernährungsaufklärung		175.195,00
Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung		54.392,68
Sonstige Ernährungsprojekte		101.043,33
Sonstige Projekte		122.098,02
Kommunalzuwendungen/sonstige Projekte	100.070,00	183.127,37
Gesamteinnahmen	**3.156.129,17**	**1.489.310,21**

Ausgaben		
Gehälter	2.381.016,37	1.051.216,90
Honorare	57.032,42	4.529,99
Aushilfen	10.772,21	1.283,37
Unfallfürsorge	5.922,79	2.719,97
Personalausgaben gesamt	2.454.743,79	1.059.750,23
Geschäftsbedarf, Bücher, Ausstattung	54.098,94	12.834,79
Post- und Fernmeldegebühren	39.890,62	14.353,65
Unterhaltung Dienstwagen	2.127,69	3.085,13
Verbrauchsmittel EDV	49.627,04	6.506,64
Bewirtschaftung der Grundstücke	80.406,34	30.981,56
Unterhaltung der Grundstücke und Anlagen	11.373,71	0,00
Mieten und Pachten	130.973,83	58.879,86
Mieten für Fahrzeuge	2.614,00	0,00
Fortbildung	4.991,15	1.584,00
Gerichtskosten	1.324,70	0,00
Reisekosten	28.993,76	15.268,47
Kosten für Veröffentlichungen	24.946,55	11.614,46
Kosten für Veranstaltungen	22.412,78	70.997,65
Bankgebühren	2.408,19	253,14
Sonstige Sachkosten	65.763,53	22.851,78
Ausgleichsabgabe nach SGB IX	539,36	103,30
Umsatzsteuer	31.238,87	
Mitgliedsbeiträge	1.349,49	210,00
Sachkosten gesamt	555.080,55	249.524,43
Rücküberweisungen an Zuwendungsgeber		24.357,70
Gesamtausgaben	**3.009.824,34**	**1.333.632,36**
Mittelverwendung Folgejahr*	146.304,83	155.677,85

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

Spenden von Wirtschaftsunternehmen im Jahr 2013
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 Beitragssatz kann für Einzelmitglieder und für korporative Mitglieder verschieden bemessen werden.

(5) Die Mitgliedschaft endet

a) durch Austritt

b) durch Tod

c) durch Ausschluss

d) durch Erlöschen des Vereins.

(6) Der Austritt ist jeweils zum Jahresende zulässig und muss dem Vorstand unter Beifügung der Mitgliedskarte bis spätestens einen Monat vor Jahresende schriftlich mitgeteilt werden.

(7) Mitglieder, die den Zwecken des Vereins zuwiderhandeln oder sonst die Verwirklichung des Vereins gefährden oder mehr als ein halbes Jahr mit der Beitragszahlung im Rückstand sind, können ausgeschlossen werden. Über den Ausschluss entscheidet der Vorstand, nachdem dem Mitglied die Möglichkeit einer Anhörung vor dem Vorstand gegeben wurde.

(8) Wird einem Aufnahmeantrag nicht entsprochen oder ein Mitglied ausgeschlossen, so ist dies schriftlich mitzuteilen unter Hinweis auf die Einspruchsmöglichkeit bei der Mitgliederversammlung.

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

§ 5 Rechte der Mitglieder

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

§ 6 Organe des Vereins

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

§ 7 Mitgliederversammlung

(1) Die Mitglieder bilden als oberstes Organ des Vereins die Mitgliederversammlung. Sie soll mindestens einmal im Jahr stattfinden.

(2) Der Vorstand beruft die Mitgliederversammlung unter Einhaltung einer Frist von mindestens vier Wochen schriftlich unter Angabe der Tagesordnung ein. Eine Mitgliederversammlung muss einberufen werden, wenn ein Drittel der ordentlichen Mitglieder dies unter

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

(3) Ein Mitglied des Vorstandes leitet die Mitgliederversammlung.

§ 8 Aufgaben der Mitgliederversammlung

(1) Entgegennahme des Jahresberichts und der Jahresfinanzabrechnung des Vorstandes 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 Stimmengleichheit erfolgt eine Stichwahl. Stimmrechtsübertragungen sind ausgeschlossen.

(2) Die Mitgliederversammlungen fassen ihre Beschlüsse mit Stimmenmehrheit der erschienenen Mitglieder. Stimmengleichheit bedeutet Ablehnung. Bei Vorstandswahlen ist im ersten Wahlgang die absolute Mehrheit erforderlich. Für die Auflösung des Vereins ist eine Stimmenmehrheit von 4/5 der Anwesenden erforderlich.

(3) Vorstandswahlen erfolgen durch schriftliche Abstimmung.

(4) Über jede Mitgliederversammlung ist ein vom Versammlungsleiter und Schriftführer zu unterzeichnendes Protokoll zu fertigen, das für die Mitglieder spätestens nach vier Wochen bei jedem Vorstandsmitglied einsehbar ist.

§ 10 Vorstand

(1) Der Vorstand besteht aus

a) dem Vorsitzenden,
b) dem stellvertretenden Vorsitzenden,
c) dem Kassenwart,
d) dem Schriftführer,
e) einem bis zwei Beisitzern.

(2) Der Vorstand wird von der Mitgliederversammlung auf die Dauer von mindestens vier Jahren gewählt, längstens bis zur Mitgliederversammlung des fünften Jahres. Wird in dieser Mitgliederversammlung kein neuer Vorstand gewählt, bleibt der Vorstand solange im Amt, bis ein neuer Vorstand ordnungsgemäß bestellt ist. Der Vorstand ist der Mitgliederversammlung gegenüber rechenschaftspflichtig.

(3) Der Vorstand bestimmt die Richtlinien der Vereinsarbeit und beschließt die Maßnahmen, deren Durchführung zur Erfüllung der Aufgaben des Vereins erforderlich ist. Er vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich. 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 Landespressegesetz sowie zu allen weiteren Verfahren, bei denen die Verbraucherzentrale als Partei auftritt, ist der Geschäftsführer befugt, den Verein gerichtlich und außergerichtlich zu vertreten. Der Geschäftsführer vertritt die Verbraucherzentrale gerichtlich als besonderer Vertreter nach § 30 BGB. Der Vorstand kann darüber hinaus geeigneten Mitarbeitern zur Vertretung des Vereins vor Gericht Generalvollmacht oder Einzelvollmacht erteilen.

(5) Die Haftung des Vorstandes und seiner Mitglieder gegenüber dem Verein beschränkt sich auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten.

(6) Der Vorstand beruft die Mitgliederversammlung ein. Er hat für ihre ordnungsgemäße Durchführung zu sorgen, insbesondere hat er die Jahresfinanzabrechnung nebst Tätigkeitsbericht der Mitgliederversammlung zur Beschlussfassung vorzulegen.

(7) Die Mitglieder des Vorstandes sind ehrenamtlich tätig. Sie sollen die Gewähr für eine sachgerechte Ausübung dieser Tätigkeit geben. Kein Mitglied des Vorstandes darf in Vereinsangelegenheiten ein ihm selbst gewinnbringendes Geschäft übernehmen und besorgen und in einem Arbeitsverhältnis zum Verein stehen. Vorstandsmitglieder, die erwerbswirtschaftlich orientiert als Selbstständige, Gesellschafter oder gesetzliche Vertreter unternehmerisch tätig sind, dürfen keinen bestimmenden Einfluss auf die Vorstandstätigkeit haben.

§ 11 Geschäftsführung

(1) Die Geschäftsführung besteht aus dem Geschäftsführer und seinem Stellvertreter. Der Geschäftsführer wird vom Vorstand vorgeschlagen und von ihm angestellt. Der Geschäftsführer hat das Recht, dem Vorstand einen Stellvertreter vorzuschlagen. Der Geschäftsführer und sein Stellvertreter sind im Rahmen der 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.

Weitere Informationen unter
www.verbraucherzentrale-sachsen.de

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

Für den Inhalt verantwortlich: Joachim Betz, Geschäftsführer
Redaktion: Julia Schäfer, Beate Saupe

Typografische Gestaltung/Produktion: Full-Service Werbeagentur siriusmedia GmbH, www.siriusmedia.de
Fotos: Verbraucherzentrale Sachsen e. V., ReSa, shutterstock, Thinkstock, aboutpixel, Fotolia

Redaktionsschluss: 17.01.2014
Auflage: 350 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

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

Gefördert durch den Freistaat Sachsen

© Verbraucherzentrale Sachsen e. V.

verbraucherzentrale