

**Internetabzocke**

**Kreditbearbeitungsgebühren**

**Abofalle**

**Netzentgelte**

**Inkassobüros**

**Verbraucherzentrale**

**Sachsen**

**Strompreiserhöhung**

**Magen-Darm-Infektion**

**Mobile-Banking**

**Verbraucherinformationsgesetz**

**Spam**

**Reiserecht**

**Trojanel**

**verbraucherzentrale**

*Sachsen*

Jahresbericht 2012

Wer fragt – gewinnt

## **Impressum**

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

Verantwortlich: Joachim Betz  
Redaktion: Christina Siebenhüner

### Typografische Gestaltung/

Produktion: Full-Service Werbeagentur siriusmedia GmbH, [www.siriusmedia.de](http://www.siriusmedia.de)  
Fotos: shutterstock: Jef Thompson, Hermin, Fresh Paint, Marc Dietrich, Sandra van der Steen,  
Tatiana Popova, cogipix, blackpixel, lukethelake  
Fotolia: © volff  
Verbraucherzentrale Sachsen  
siriusmedia GmbH  
Redaktionsschluss: 05.02.2013  
Auflage: 400 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

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

# Inhaltsübersicht

1	<b>Einleitung</b> Verbraucheralltag 2012: Von Zweifeln, Misstrauen und Unsicherheit geprägt	4-8
	<b>Aus der Region</b>	9
2	<b>Flugbuchung im Internet</b> Böse Überraschung häufig inklusive	10-11
3	<b>Finanzdienstleistungen</b> Ist der Ruf erst ruiniert, lebt es sich ganz ungeniert Versicherungsschutz vor extremen Wetterereignissen nicht aus den Augen verlieren	12-14 16-17
	<b>Dankstelle</b>	15
4	<b>Energie, Bauen, Wohnen</b> Lasten der Energiewende ungleich verteilt Energiearmut in Sachsen: Tendenz steigend Probleme beim Energieversorgerwechsel Neues Beratungsangebot: Energie-Checks	18-19 20-21 22-23 24-25
5	<b>Telekommunikation und Medien</b> Unerwünschte Telefonwerbung Buttonlösung - Abschaffung der Internetabzocke Phishing und Spam-E-Mails/Trojaner und Co.	26-27 28-29 30-31
6	<b>Wirtschaft, Handel, Dienstleistungen</b> Insolvenz bei Schlecker und Neckermann	32-33
7	<b>Lebensmittel und Ernährung</b> Schulverpflegung in den Schlagzeilen Die Verkehrsbezeichnung von Lebensmitteln: Ein Rätsel- und Versteckspiel Das novellierte Verbraucherinformationsgesetz: Besser, aber noch lange nicht gut Mehr Ernährungskompetenzen im Sport	34-35 36-37 38-39 40-41
8	<b>Gesundheitsmarkt</b> Viel Werbung und wenig Aufklärung bei individuellen Gesundheitsdienstleistungen Hohe Nachfrage nach unabhängiger Patientenberatung	42-43 44
	<b>Verbraucherschutz lohnt sich</b>	45
9	<b>Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2012 im Überblick</b> Die Finanzierung im Jahr 2012 Die Mitglieder und Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen Die MitarbeiterInnen der Verbraucherzentrale Sachsen Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen Zugangswege für die Beratungseinrichtungen Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen Organigramm Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen	46-48 49 50 51 51 52 52 53 54-55



# Verbraucheralltag 2012: Geprägt von Zweifeln, Misstrauen und Unsicherheit

Um Vertrauen und Glaubwürdigkeit musste Christian Wulff in seinem Amt als Bundespräsident zu Beginn des Jahres kämpfen – vergebens. Der Abgang des Bundespräsidenten und der Untergang des Kreuzfahrtschiffes Costa Concordia gehörten im ersten Quartal 2012 zu den brisantesten Themen der Medienberichterstattung.

Auch im Jahr vier nach der Weltfinanzkrise waren Zweifel, Misstrauen und Unsicherheit an der Tagesordnung. Egal ob es sich um die Beständigkeit des Euro, um die Fähigkeiten der Politik bei der „Euro-Rettung“ oder um die Ehrlichkeit des Bankberaters und seiner Produkte handelte. Die Deutschen zweifelten. Diese Zweifel spiegelten sich auch in den Schwerpunkten der Verbraucherzentrale Sachsen wider, die 2012 zu bearbeiten waren.

Grundsätzlich stellt sich die Frage, ob Zweifel und Misstrauen negativ beurteilt werden sollten. Dinge zu hinterfragen, nicht einfach so hinzunehmen, wie sie beispielsweise der selbsternannte Versicherungsexperte vorbetet und im blinden Vertrauen zu unterzeichnen, ist ein Ratschlag, den die anbieterunabhängigen Verbraucherzentralen seit Jahren oder gar Jahrzehnten predigen. Auf schmerzliche Weise verinnerlicht haben viele Sparer diesen Rat erst, als in der Krise beispielsweise die Produkte der Lehman Brothers Bank nichts mehr wert waren und das gesamte Geld weg war. Allen Versprechungen der Regierung und der Banken zum Trotz, sind die Märkte auch weiterhin intransparent, Produkte ineffizient und Bankberater provisionsgesteuert. Es zeigt sich, dass eine systematische verbraucherorientierte Marktbeobachtung und die Installation eines Frühwarnsystems durch einen unabhängigen Finanzmarktwächter notwendig sind, um authentische Verbraucherververtretung zu gewährleisten und das Maß an Misstrauen auf einem erträglichen Level zu halten. Diesen Aufgaben widmeten sich die Verbraucherzentralen, darunter die Verbraucherzentrale Sachsen und ihr Bundesverband in dieser gleichnamigen Initiative auch im Jahre 2012.

Ausgelöst durch die Atomkatastrophe in Japan im März 2011 sollte die Energiewende Sicherheit bringen und nukleare Katastrophen in Deutschland verhindern. Eine Entscheidung, die ein Großteil der Deutschen und auch die Verbraucherzentralen begrüßen. Weniger erfreulich ist die Tendenz, die Energiewende zum Sündenbock für die immer stärker steigenden Energiepreise und die damit verbundene „Energiearmut“ zu machen. Gleichzeitig werden einige der wahren Preistreiber, wie die Befreiung der stromintensiven Unternehmen von der Zahlung der EEG-Umlage und der Netzentgelte und die Haftung der Verbraucher für nicht vorhandene Netze zur Weiterleitung der Off-Shore-Windenergie verschwiegen. Welch drastische Folgen die steigenden Energiepreise für Menschen mit geringem Einkommen haben und dass die Zahl der Stromsperrungen in Sachsen enorm gewachsen ist, verdeutlichte die Verbraucherzentrale Sachsen in einer Pressekonferenz im Juni 2012. „Die Energiewende ist eine Herkulesaufgabe, der wir uns verpflichtet fühlen“, versicherte die Bundeskanzlerin im Mai 2012. Dass diese Herkulesaufgabe nicht kostenfrei zu haben und auch nicht über Nacht zu stemmen ist, versteht sich von selbst. Dennoch muss der Ausstieg aus der Kernenergie für jeden Verbraucher bezahlbar bleiben, denn die Versorgung mit Energie gehört zur Daseinsvorsorge und muss in einem hochentwickelten Industrieland wie Deutschland selbstverständlich sein.



Blauäugiges Vertrauen ist in der unendlichen Welt des Internets seit jeher nicht angebracht. Egal, ob von einem nigerianischen Prinz ein verlockendes Geldversprechen zugemailt wird oder supergünstige Schnäppchen auf einer Business-to-Business-Plattform zu ergattern sind. Vorsicht ist hier die Mutter der Porzellankiste. Dass man aber auch bei großen Playern - scheinbar seriösen Vergleichsportalen - kritisch hinterfragen muss, wird vielen Usern erst dann bewusst, wenn sie enttäuscht werden und daraus Verärgerung entsteht. Nicht erstmalig, aber besonders deutlich äußerte sich die Verbraucherzentrale Sachsen im Rahmen ihrer Jahrespressekonferenz am 31. Mai 2012 über den Frust, die Verärgerung und Ratlosigkeit der Verbraucher mit dem Flugvermittlungsportal fluege.de, das zur Leipziger Unternehmensgruppe Unister gehört. Damit hatte die Verbraucherzentrale in ein Wespennest gestochen, denn anschließend wurde eine regelrechte Welle an überregionaler Berichterstattung losgetreten, als hätte es nur eines Funkens bedurft. Die Empörung über das Unternehmen und seine Geschäftspraktiken entlud sich in nahezu allen Medien und diversen Internetforen.

*Netz und doppelten Boden hat der Verbraucheralltag nicht. Eine helfende Hand reichen bei vielen Themen die Verbraucherzentralen.*

In praktisch allen Lebensbereichen zeigt sich: Der Verbraucheralltag gleicht nicht nur einem Vollzeitjob, vielfach ist es ein wahrer Drahtseilakt. Weder beim wöchentlichen Einkauf kann man darauf vertrauen, dass wirklich drin ist, was drauf steht, noch kann man sicher sein, dass der gekaufte Gutschein für die Drogeriekette im Insolvenzfall in einem halben Jahr noch einzulösen ist. Zu solchen scheinbar kleineren Ärgernissen gesellen sich Probleme, die dazu führen können, dass man gänzlich die Balance verliert. Klassische Anlaufstelle sind die Verbraucherzentralen in Deutschland immer dann, wenn sich Zweifel, Misstrauen und Unsicherheit in Bezug auf Anbieter, Produkte und Dienstleistungen breit machen. Sie sind ausschließlich den Interessen der Verbraucher und der Anbieterunabhängigkeit verpflichtet. 2012 zählten die Beratungseinrichtungen und die Landesgeschäftsstelle der Verbraucherzentrale Sachsen 1,52 Millionen Kontakte mit Ratsuchenden. Einer Reihe von Verbrauchern konnte dank kompetenter Beratung aus vermeintlich hoffnungslosen Situationen herausgeholfen werden. Um Verbrauchern auch weiterhin mit Beratung und Informationen auf zeitgemäße Weise zur Seite stehen zu können, wurden 2012 einige Veränderungen und besondere Projekte umgesetzt:

## Internetseite in neuem Gewand

Fast 1,3 Millionen Mal klickten Internetnutzer auf der Suche nach Verbraucherthemen im letzten Jahr auf die Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen. Die geringere Zahl der Website-Besucher 2012 im Vergleich zum Vorjahr hat ihre Ursache in der Umstellung von Google Analytics auf das Webanalytik-Programm Piwik. Dieses weist höhere Datenschutzstandards auf, was aber auch zu geringeren Nutzerregistrierungen führt.

Im neugestalteten Online-Auftritt zeigt die Verbraucherzentrale ganz neue Seiten: Seit Mitte Oktober bietet die unabhängige Anlaufstelle für Verbraucher ihre Informationen übersichtlicher und nutzerfreundlicher an. Hierzu wurden Design, Funktionalitäten und Farbgebung komplett umgestaltet. Die Startseite präsentiert nun aktuelle Verbraucherinformationen noch kompakter – alle Fakten und Hintergründe sind nur noch einen Mausklick entfernt. Die Hauptrubriken „Themen“, „Beratung“, „Shop“, „Presse“ und „Wir über uns“ bieten eine erste Strukturierungshilfe bei der Informationssuche. Themenbereiche wie zum Beispiel „Finanzen“, „Markt und Recht“ oder „Energie“ bieten den Nutzern direkten Zugang zum entsprechenden Inhalt. Eine Vielzahl von Seiten bietet anbieterunabhängiges Verbraucherverwissen. Zu vielen Themen gibt's zudem Musterbriefe, die Hilfe zur Selbsthilfe bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten per Mausklick gleich frei Haus liefern. Wer Beratung per E-Mail, Telefon oder persönlich sucht, wird im neugestalteten Auftritt gleich an die richtige Stelle navigiert: Über eine Land-Karte oder den Stadtnamen bauen sich für die persönliche Beratung Adressen, Öffnungszeiten sowie das jeweilige örtliche Beratungsangebot der 13 Beratungsstellen auf. Und über den Button „E-Mail-Beratung“ kann man die Anfrage zur Klärung des Verbraucherproblems alternativ online starten. Im neuen Ratgeber-Shop können zudem über 80 Titel schnell per Mausklick bestellt werden. Ein Presseportal mit Serviceangeboten für Journalisten sowie Fakten und Informationen zur Verbraucherzentrale in „Wir über uns“ runden den neuen Auftritt ab. Erreichbar wie eh und je unter [www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de).

*Deutlich freundlicher und übersichtlicher präsentiert sich die Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen seit Oktober 2012.*





## Flashmob: Kein falsches Spiel mit der Altersvorsorge

Und plötzlich war er geplatzt der Traum von der sicheren Zukunft – mit dieser Erkenntnis wurden am 15.03.2012 die Passanten der Leipziger Innenstadt konfrontiert, als ohne Vorwarnung der ach so seriös wirkende Bankberater reihenweise die Altersvorsorge der Anwesenden in Luft auflöste. Das globalisierungskritische Netzwerk attac und die Verbraucherzentrale Sachsen nutzten den Weltverbrauchertag, um mit einer Aktion nach dem Vorbild der Flashmobs auf das Problem Altersarmut aufmerksam zu machen und forderten, dass Altersvorsorge sicher und lohnend sein muss. Viele Verbraucher sind heute nicht mehr in der Lage, Monat für Monat Geld für die Altersvorsorge zurückzulegen. Ein weiterer Grund für die Armut im Rentenalter liegt im Verkauf ungeeigneter Vorsorgeprodukte und schlechter Finanzberatung. So verloren schon viele Menschen ihr Ersparnis, weil sie auf Empfehlung der Banken und Sparkassen zum Beispiel in Zertifikate oder geschlossene Fonds investiert haben. Und auch diejenigen, die in eine Riester-Rente einzahlen, mussten schon feststellen, dass die Rendite für den Anleger eher mager ausfällt, während die Unternehmen an diesen Verträgen sehr gut verdienen. Mit dem Flashmob konnte einmal mehr die Öffentlichkeit auf die Problematik aufmerksam gemacht werden. Gleichzeitig wurde die Politik zum Handeln aufgefordert. Diese muss das Ruder in die Hand nehmen, damit Altersvorsorge nicht zum Glücksspiel wird.



*In die Rolle des „Bad Banker“ schlüpfte Joachim Betz, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen ausschließlich zum Weltverbrauchertag 2012.*

## Neues Domizil – neues Glück

Wenn es um das Thema Umzug geht, hat die Verbraucherzentrale Sachsen immer zahlreiche nützliche Tipps in petto und beantwortete regelmäßig Fragen rund um Anbieterwechsel bei Strom, Telefon oder Kabelfernsehen und was bei der Wahl des Umzugsunternehmens zu beachten ist. Im April 2012 waren die Geschäftsstelle sowie das Beratungszentrum Leipzig selbst gefragt, die guten Ratschläge umzusetzen und in Leipzig vom Brühl 34-38 in die nur wenige Meter entfernte Katharinenstraße 17 umzuziehen. Das Vorhaben ist geglückt und planmäßig wurde die Arbeit samt Beratung am 10.04.2012 wieder aufgenommen. Die Verbraucher profitieren seitdem von der noch besseren Innenstadtlage und der Tatsache, dass nun Beratungszentrum, Insolvenz- und Schuldnerberatung, Unabhängige Patientenberatung und Geschäftsstelle auf einer Etage erreichbar sind.



*Das neue Beratungszentrum bevor und nachdem rund 1.200 Kartons ausgepackt und 36 Arbeitsplätze neu eingerichtet wurden.*

## Spielerischer Umgang mit Verbraucherwissen



*Und so sieht das Frage-Antwort-Spiel „Wer fragt, gewinnt“ in Aktion aus.*

Im August hieß es erstmals „Genscher, Kennedy oder Elvis?“, als das Brettspiel der Verbraucherzentrale Sachsen mit dem Namen „Wer fragt gewinnt“ vorgestellt wurde. Im Fokus des Frage-Antwort-Spiels stehen Verbraucherbildung und Verbraucherschutz. Allerdings soll auch der Spaß in dem von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz geförderten Spiel nicht zu kurz kommen. So tragen die Fragen aus den Bereichen Recht, Natur & Umwelt, Medien & Technik, Lebensmittel & Ernährung, Geld & Finanzen sowie Vermischtes zur Erheiterung bei: Wenn beispielsweise danach gefragt wird, wovor die Button-Lösung schützen soll und eine mögliche Antwort „zu viel Butter in Lebensmitteln“ lautet. Und wie von Zauberhand erfährt man, dass nicht etwa der Inhaltsstoff Zwiebelin die Tränen in die Augen treibt, wenn man Zwiebeln schneidet, sondern schwefelhaltiges, leicht flüssiges Öl. Das Spiel ist sowohl für den Privatgebrauch als auch für den Einsatz in Schulen, Jugendclubs und Freizeiteinrichtungen aller Art konzipiert. Restexemplare sind nach wie vor zum Preis von 25 Euro erhältlich.

## Finanzierungsorgen

Längere Wartezeiten und teils auch längere Wege mussten Bürger im Jahr 2012 in Kauf nehmen, um den Rat der Verbraucherzentrale Sachsen einzuholen. Grund war der Sparzwang, unter dem die 13 Beratungseinrichtungen standen. Denn die Förderung des Freistaates Sachsen wurde im Vergleich zum Jahr 2011 gekürzt. Zeitweise mussten Verbraucher mit der tageweisen oder zeitweiligen Schließung ihrer Beratungsstelle vor Ort über einen längeren Zeitraum leben. In Plauen, Riesa, Torgau, Weißwasser waren sie teilweise personell so dünn ausgestattet, dass Schließungen bei Krankheit oder Urlaub des Personals oder längere Wartezeiten auf einen Termin unumgänglich waren. So musste auch die Beratungsnebenstelle in Mittweida aufgegeben werden, weil sie personell nicht mehr abgesichert werden konnte. Ein Umstand, der für viele Verbraucher in Anbetracht der wachsenden Komplexität der Probleme im Verbraucheralltag unzumutbar ist.

## 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 für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV), dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi), der Landesdirektion Sachsen, den Landkreisen, Städten und Gemeinden des Freistaates Sachsen, den unzähligen Bundes-, Landes- und Kommunalpolitikern, dem Sozialverband VdK Sachsen e.V. und den Kollegen in den Verbraucherorganisationen und allen unseren Mitgliedern.

Ein ganz besonderer Dank gilt unseren engagierten Mitarbeitern.

Kerstin Füll  
Vorstandsvorsitzende





# Aus der Region



Das hier nicht ganz vollständige Stadtradel-Team der Verbraucherzentrale Sachsen fuhr innerhalb von drei Wochen insgesamt 2.454 km Fahrrad im Rahmen der Aktion „Stadtradeln“. Das entspricht laut Klimabündnis stolzen 353,4 kg eingespartem CO<sub>2</sub>.



Mehr als 800 Kontakte zu Groß und Klein zählten die Mitarbeiter am Stand der Verbraucherzentrale Sachsen während des Stadtfestes in Eilenburg am 8. Juni 2012.

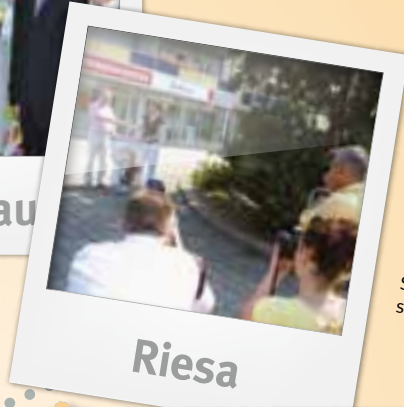


Leipzig



Torgau

Ende März besuchte die sächsische Verbraucherschutzministerin Christine Clauß (2. v. l.) die Beratungsstelle Torgau.



Riesa

Im Rahmen eines Pressegesprächs wurde am 26. Juli 2012 Beratungsstellenleiter Frank Lange nach 19-jähriger Tätigkeit in der Verbraucherzentrale Sachsen in den Ruhestand verabschiedet.



Zwickau

Ende September blickten auch die Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale in Zwickau auf das 20-jährige Bestehen der Beratungseinrichtung zurück und boten zahlreiche Aktionen für die Menschen der Region an.



Dresden

Am 18. August 2012 öffnete die sächsische Regierung wieder ihre Pforten für die Bürger. Am Stand der Verbraucherzentrale Sachsen spielten vor allem die Themen Internet, Altersvorsorge, Geldanlage und Energiesparen eine Rolle.



Aue

Einen Schnuppertag durfte Ende Juni Kollege Hund neben Beraterin Simone Woltd in der Beratungsstelle Aue absolvieren. Das Ergebnis: Die Urkunde als tierfreundlicher Betrieb vom Deutschen Tierschutzbund.



Chemnitz

Besondere Gäste begrüßte Joachim Betz, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen am eigenen Stand auch gern persönlich. Hier ist es die sächsische Verbraucherschutzministerin Christine Clauß während des Tages der Sachsen in Freiberg.



Plauen

Seit 1992 nutzen Verbraucher der Region Plauen ihre Verbraucherzentrale, wenn es Probleme mit Anbietern oder Produkten und Dienstleistungen gibt. Das 20-jährige Bestehen wurde am 15.10.2012 gemeinsam mit den Verbrauchern gefeiert.



Auerbach

Beliebt wie eh und je: Das Glücksrad der Verbraucherzentrale Sachsen. Hier im Einsatz beim Familientag in Auerbach.



Auerbach

Sehr erfolgreich verlief in Reichenbach der 6. Tag der Gesundheit. Sowohl der Infostand der Kollegen aus Auerbach als auch die Vortragangebote stießen auf große Resonanz.



## Böse Überraschung häufig inklusive

Verbraucher, die auf das Medium Internet setzen, bevorzugen nicht nur die Schnelligkeit und den Komfort dieser Art des Vertragsabschlusses. Sie wollen auch die erzielbaren Preisvorteile mit den im Netz möglichen unkomplizierten Preis-Leistungsvergleichen nutzen. Und sie haben selbstverständlich ein Recht darauf, dass der althergebrachte Rechtsgrundsatz von Preisklarheit und Preiswahrheit auch im World Wide Web nicht unter die Räder kommt.

In einer Pressemitteilung vom 28.02.2012 kritisierte die Verbraucherzentrale Sachsen deshalb das unter dem Dach der Unister Holding GmbH (Leipzig) agierende Flugvermittlungsportal fluege.de und andere ebenfalls zu Unister gehörende Portale wie billifluege.de und flug24.de, über deren Geschäftspraktiken der Verbraucherzentrale ein überdurchschnittlich hohes Beschwerdeaufkommen von Verbrauchern vorlag. Wer markigen Sprüchen der Werbeikone Reiner Calmund wie „Finde den billigsten Flug“ vertraute, wurde nicht selten eines besseren belehrt. So beschwerten sich Verbraucher in einem für die Verbraucherzentrale Sachsen bislang nicht gekanntem Ausmaß über diese Firma beispielsweise über fehlerhafte Buchungsbestätigungen, Doppelbuchungen, verzögerte oder ausbleibende Rückerstattung von zu Unrecht vereinnahmten Geldbeträgen, über unzulässige Voreinstellungen von Versicherungsleistungen, schlechte Erreichbarkeit des Unternehmens, über verzögerte oder nichtssagende Antworten auf Kundenbeschwerden oder über nicht nachvollziehbare Kosten für Kreditkartenabrechnungen. Ärgernis ersten Ranges jedoch war die fehlende Preistransparenz des Internetportals fluege.de. Nach Eingabe der Flugdaten und damit erst während des Buchungsvorganges wandelte sich nicht selten ein auf den ersten Blick preiswerter Flug vom Schnäppchen zum Frustpreis. Viele Verbraucher forderten die Verbraucherzentrale teilweise unter dramatischen Schilderungen des Erlebten auf, tätig zu werden und dem Unternehmen das Handwerk zu legen. Mitunter

fiel dabei der Begriff „Betrug“. Der letztlich zu zahlende Endpreis wurde nämlich durch zunächst nicht erkennbare zusätzlich anfallende Servicegebühren verschleiert. Verbraucher müssen jedoch gerade nicht damit rechnen, dass nach der Eingabe der persönlichen Daten und der Zahlungsdaten noch Preisänderungen erfolgen. Immerhin sind der zu zahlende Endpreis für Flüge und obligatorisch anfallende Zusatzkosten nach einer EG-Verordnung (1008/2008) stets auszuweisen, um für Fluggäste überhaupt einen Preisvergleich zu ermöglichen. Werden auf den Trefferseiten, auf denen sich Verbraucher Flugooptionen anzeigen lassen, ausschließlich die reinen Flugpreise ohne eine später hinzukommende Servicegebühr des Portalbetreibers ausgewiesen, dann führt dies bei einem Buchungsaufkommen von täglich mehreren tausend Flügen zu einem erheblichen Potenzial an berechtigtem Verbraucherprotest. Und der landete bei der Verbraucherzentrale Sachsen.

### Jahrespressekonferenz bringt Stein ins Rollen

„Hinters Licht geführt, frustriert und ratlos“, so die Antwort der Verbraucherzentrale auf die Frage der versammelten Medienvertreter anlässlich der Jahrespressekonferenz am 31.05.2012 zur Frage, wie sich die Beschwerdeführer fühlten. Allein ein Blick in diverse Internetforen genügte, um zu verstehen, dass die bei der Verbraucherzentrale Sachsen eingegangenen mannigfaltigen



Bericht aus der Sächsische Zeitung vom 01.06.2012



Internet-Portale oben auf Beschwerde-Liste

Verbraucherzentrale kritisiert Buchungsabläufe / Energieberatung wird ausgebaut

Leipzig (DPA). Die Verbraucherzentrale Sachsen (VZS) hat sich in der Leipziger Innenstadt bei nicht gut auf ihre Unistern um die Forderungen zu sprechen. Unister führt die Beschwerde-Hilfen bei den ersten Verbraucherzentrale an, sagte VZS-Geschäftsführer Joachim Herrmann bei der Präsentation.

Die Gruppe besteht aus mehreren lokalen Internet-Portale wie, als es dies schon die oder fluege.de. Insbesondere über die Buchungsabläufe bei der Flugvermittlung-Plattform werden sich Verbraucher beklagen, so Herr. In der Kritik steht vor allem, dass die Endpreis inklusive der Gebühren nicht von Beginn an ausgewiesen wird.

Nach Angaben der Verbraucherzentrale gibt es bereits ein rechtliches Urteil des Oberlandesgerichts Dresden, das die Verbraucherzentrale gegen Unister erwirkt hat. Darauf wurde jedoch nicht reagiert, sagte Herr. Die und weiteren weiteren Schritte ergriffen werden, darüber habe die Verbraucherzentrale aber noch nicht



Beschwerden nur die Spitze des Eisberges darstellten. So durfte die Empfehlung anlässlich der Jahrespressekonferenz an all jene, die sich Ärger ersparen wollen, beim Flugvermittlungsportal fluege.de nicht zu buchen, niemand ernsthaft überraschen. Dies war der Auslöser für viele Medien, sich kritisch mit den Geschäftspraktiken von Unister auseinanderzusetzen. Die danach einsetzende Mediennachfrage war enorm.

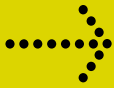
Doch nicht nur die Medien waren auf das Thema fluege.de aufmerksam geworden, recherchierten, kritisierten, deckten auf und berichteten zum Thema. Auch in der Landespolitik und bei Wirtschaftsverbänden blieb unsere Unternehmenskritik nicht unbemerkt, geht es doch bei Unister um einen Arbeitgeber, der öffentlich gefördert wird, seit 2010 im Besitz einer Landesbürgerschaft ist und in der Region zu einem der größten Arbeitgeber zählt. Doch gerade diese Umstände verpflichten nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen ein Unternehmen, Kritik ernst zu nehmen und damit konstruktiv umzugehen. Bei gravierenden Verletzungen von Verbraucherrechten eines sich seriös gerierenden Unternehmens in einem Ausmaß, wie es selbst die Verbraucherzentrale Sachsen selten erlebt hat, kann das erwartet werden. Leider im Falle von Unister eine offensichtliche Fehleinschätzung. In Kenntnis der Problemlösungsmechanismen der Firma blieb

der Verbraucherzentrale nur der Weg der öffentlichen Anprangerung, um damit ein Umdenken bei Unister zu erreichen. Über die Verbraucherzentrale ergoss sich nicht nur ein Schwall künstlicher Entrüstung, sondern auch juristisch ließ man erwartungsgemäß nichts unversucht, die Verbraucherzentrale in die Knie zu zwingen. Bis zum Ende des Berichtszeitraumes waren die von Unister eingeleiteten diversen juristischen Schritte noch nicht entschieden. Doch es gibt keinen Grund zum Pessimismus: Die Verbraucher sind jetzt besser gewappnet und sensibilisiert. Gestärkt sind sie zudem auch durch das Urteil des EuGH vom Juli 2012, das den gebetsmühlenartig vorgetragenen Unister-Einwand, für Vermittler von Flugreisen würden die EU-rechtlichen Vorgaben nicht gelten, endgültig entkräftet hat.

Berichte der Leipziger Volkszeitung vom 01.06.2012 und vom 17.08.2012 zum Thema.

Computerbild 15/2012 vom 30.06.2012





### Ist der Ruf erst ruiniert, lebt es sich ganz ungeniert

Mit diesem Sprichwort hält es nach Ansicht der Verbraucherzentrale Sachsen eine ganze Reihe von Banken und Sparkassen, darunter leider auch viele regionale sächsische Institute. Besonders deutlich wurde dies 2012, wenn es um Bankentgelte ging.

#### Auch weiterhin Abzocke bei P-Konten

Im Fokus standen dabei die zusätzlich verlangten Gebühren für die Führung von P(fändungs-)Konten. Kreditinstitute dürfen für ein P-Konto nicht mehr Gebühren als für ein normales Gehaltskonto verlangen. So ist es in der Gesetzesbegründung im Zusammenhang mit der Einführung dieser Konten im Jahre 2009 nachzulesen. Daran haben sich Banken und Sparkassen jedoch nicht gehalten. Bis zu 15 Euro pro Monat wurden dafür nach wie vor gefordert. Aus diesem Grund mahnte die Verbraucherzentrale Sachsen zu Beginn des Jahres 2012 drei weitere Institute – die Volksbank Mittleres Erzgebirge eG, die Volksbank Mittweida eG und die Volksbank Glauchau eG ab. Alle drei Banken gaben die geforderte Unterlassungserklärung ab.



Bericht der Torgauer Zeitung vom 28.08.2012 zum Thema.

Die Kreissparkasse Döbeln hingegen akzeptierte das im seit 2011 anhängigen Rechtsstreit mit der Verbraucherzentrale Sachsen im Dezember 2011 zu ihren Ungunsten ergangene Urteil des Landgerichts Leipzig (AZ.: 08 O 1086/11) nicht, sondern legte zu Jahresbeginn dagegen Berufung ein. Möglicherweise vor diesem Hintergrund war auch die Sparkasse Leipzig hinsichtlich ihres erhöhten Entgelts nicht bereit, eine entsprechende Unterlassungserklärung abzugeben, nachdem das Institut vom Verbraucherzentrale Bundesverband abgemahnt wurde. Auch das gegen sie gerichtete Berufungsurteil des Oberlandesgerichtes Dresden (AZ.: 8 U 132/12) vom 24.05.2012 im Rechtsstreit mit der Verbraucherzentrale Sachsen sowie andere verbraucherfreundliche Urteile in ganz Deutschland bewegten die sächsischen Sparkassen nicht zu einem Umdenken. Trotz wenig Aussicht auf Erfolg zog die Sparkasse Döbeln im Frühsommer dennoch vor den Bundesgerichtshof (AZ.: XI ZR 266/12), um offensichtlich Zeit für Ihre Verbraucher benachteiligende Preispolitik zu gewinnen.

#### Wenig Beachtung von geltendem Recht bei einigen sächsischen Kreditinstituten

Am 13.11.2012 entschied dann auch der BGH in zwei Parallelverfahren (AZ.: XI ZR 145/12 und XI ZR 500/11), dass Preisklauseln, die für die Führung eines Pfändungsschutzkontos zusätzliche Entgelte vorsehen, unwirksam sind. Selbst diese Urteile der höchsten deutschen Zivilrichter veranlassten immer noch nicht alle Kreditinstitute, umgehend auf das erhöhte Entgelt zu verzichten und ebenso nicht dazu, zu Unrecht eingekommene Gelder von sich aus rasch zu erstatten. Die Verbraucherzentrale stellte deshalb den Betroffenen unverzüglich einen Musterbrief zur Verfügung, mit dem Rückforderungsansprüche geltend gemacht werden können. Nachdem die beiden BGH-Urteile mehrere Wochen alt waren, die Preise für P-Konten sich bei einzelnen Instituten aber immer noch nicht geändert hatten, mahnte die Verbrau-

# Langwieriger Streit – zulasten der Mittellosen

**Verbraucherzentrale Sachsen**

Verbraucherzentrale Sachsen hat eine Klage auf Unterlassung der P-Kontoführungskosten gegen die Sparkasse Zwickau eingereicht. Das Urteil des Landgerichts Leipzig (OLG Dresden, Az. I 12/12) ist am 24.05.2012 rechtskräftig. Die Sparkasse Zwickau hat sich dem Urteil nicht angeschlossen. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat die Unterlassung eines Urteilsantrags an das Landgericht Leipzig beantragt. Die Sparkasse Zwickau hat sich dem Urteil nicht angeschlossen. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat die Unterlassung eines Urteilsantrags an das Landgericht Leipzig beantragt. Die Sparkasse Zwickau hat sich dem Urteil nicht angeschlossen.

## Kritik an hohen Gebühren für P-Konto

Landgericht Leipzig urteilt gegen Döbelner Sparkasse / Betroffene sollten sich an Schuldartenwender wenden



Das P-Konto auf der P-Konto-Gebühren... Die Sparkasse Zwickau hat sich dem Urteil nicht angeschlossen. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat die Unterlassung eines Urteilsantrags an das Landgericht Leipzig beantragt. Die Sparkasse Zwickau hat sich dem Urteil nicht angeschlossen.

cherzentrale Sachsen die Sparkasse Zwickau ab. Nach einer zusätzlichen Aufforderung, die Unterlassungserklärung abzugeben, war das Institut dazu Mitte Dezember schließlich bereit.

Die Kreissparkasse Döbeln zeigte leider erst noch später Einsicht, indem sie ihre Revision beim BGH schließlich am 27.12.2012 zurücknahm. Dadurch wurde erfreulicherweise das Urteil des OLG Dresden vom 24.05.2012 rechtskräftig. Zugleich gab es aber auch schon erste Anzeichen, welche Taktik künftig seitens einiger Sparkassen wohl verfolgt werden soll, um doch noch erhöhte Kontoführungskosten von dem betroffenen Kunden zu erlangen. Deshalb ist vorhersehbar, dass dieses Thema die Verbraucherzentrale Sachsen 2013 weiter intensiv beschäftigen wird.

*Bericht der Torgauer Zeitung vom 01.02.2012 (hinten, links) und der Leipziger Volkszeitung vom 10.01.2012 zum Thema (vorn, rechts).*

### Einfallsreichtum bei Bankentgelten

Auch wenn es um die Erstattung anderer unzulässiger Entgelte geht, zeigen sich Banken und Sparkassen häufig von ihrer kundenunfreundlichen Seite. Mit Unterstützung der Verbraucherzentrale Sachsen wurde in einem Verfahren gegen die Sparkasse Meißen im Mai 2012 höchstrichterlich (Az.: XI ZR 290/11) geurteilt, dass Benachrichtigungsentgelte für nicht ausgeführte Lastschriften zumindest bis Juli 2012 weiterhin unzulässig waren. Mit dem damit begründeten Rückforderungsanspruch der Kunden gingen die Banken und Sparkassen jedoch sehr restriktiv um. Freiwillig zahlten sie grundsätzlich keinen Cent zurück. Nur wer einen entsprechenden Antrag auf Rückzahlung stellte, konnte sich Hoffnung auf eine Erstattung machen. Die Verbraucherzentrale Sachsen stellte auch wiederum einen entsprechenden Musterbrief zur Verfügung, mit dem Erstattungen eingefordert werden konnten. Doch selbst damit gingen die Erwartungen der Verbraucher nicht immer auf, weil mitunter Kreditinstitute von ihren Kunden auch noch den Nachweis forderten, dass ihnen die unberechtigte Gebühr vom Konto abgebucht wurde. Nicht Jedermann hebt sich jedoch über Jahre seine Kontoauszüge auf.

Ein weiteres großes Ärgernis waren die Kreditbearbeitungsgebühren bei Verbraucherdarlehen. Nachdem dazu ein weiteres verbraucherfreundliches Urteil des BGH im August 2012 erwartet wurde, zog die verklagte Sparkasse Chemnitz ihre Revision zurück. So wurde eine höchstrichterliche Entscheidung vermieden. Weil es jedoch bundesweit mehrere zweitinstanzliche Urteile in dieser Sache bereits gibt, empfahl die Verbraucherzentrale Sachsen Kreditnehmern, mittels eines zur Verfügung gestellten Musterbriefes die zu Unrecht erhobenen Kreditbearbeitungsgebühren zurückzufordern. Daraufhin gab es eine riesige Verbraucherresonanz aus dem gesamten Bundesgebiet. Schon bald berichteten die Betroffenen der

Verbraucherzentrale Sachsen, dass viele Banken die Rückzahlung verweigern, häufig mit der grotesken Begründung, dass es diesbezüglich keine höchstrichterliche Entscheidung gäbe. Den Ratsuchenden wurden daraufhin von der Verbraucherzentrale verschiedene Möglichkeiten des weiteren Vorgehens erläutert. Im Herbst 2012 begann die Front der Verweigerer etwas zu bröckeln. Einige Sparkassen, Volks- und Raiffeisenbanken sowie Autobanken begannen die zu Unrecht erhobenen Kreditbearbeitungsgebühren zu erstatten.

Die Verbraucherzentrale Sachsen mahnte im Oktober die Sparkasse Meißen ab, die im Gegensatz dazu selbst noch bei Neuvertragsabschlüssen eine pauschale Kreditbearbeitungsgebühr von ihren Kunden forderte. Im November gab das Kreditinstitut eine Unterlassungserklärung ab. Aber auch hier zeigte sich, welchen Einfallsreichtum es auf Sparkassenseite bereits gab, um künftig nicht auf dieses Geld von Verbrauchern verzichten zu müssen.

### Ungeeignete Produkte als Altersvorsorge für Senioren

Obwohl Bankenentgelte einen großen Schwerpunkt der Arbeit der Verbraucherzentrale Sachsen im Berichtsjahr darstellten, so waren diese doch nicht das alleinige Ärger-Thema im Finanzdienstleistungsbereich. In der zweiten Jahreshälfte suchten immer mehr Senioren Rechtsrat, denen als Altersvorsorge von Banken und Sparkassen vor einigen Jahren hochriskante Schiffsfonds verkauft wurden. Nicht nur wegen des Totalverlustrisikos, sondern auch wegen der langen Laufzeiten und der damit verbundenen Unflexibilität, sind diese Anlagen für die private Altersvorsorge grundsätzlich nicht geeignet, unabhängig vom Alter des Anlegers. Auch Bausparverträge sind ebenso wenig für Senioren geeignet, denn sie kommen auch hier in schlechten Zeiten, etwa wenn eine Pflegebedürftigkeit eintritt, nicht so schnell wie nötig an ihr angelegtes Geld. Zudem belasten Abschlusskosten das Sparergebnis. Wiederholt suchten Betroffene Rat bei der Verbraucherzentrale, denen Bausparverträge mit hohen Bausparsummen verkauft wurden, ohne dass eine wohnungswirtschaftliche Verwendung überhaupt vorgesehen war. Diese vermehrten Fälle waren für das ZDF Anlass, die Verbraucherzentrale Sachsen dazu in der Sendung „Frontal21“ zu Wort kommen zu lassen. Solange dem provisionsorientierten Vorgehen der Kreditinstitute nicht gesetzlich Einhalt geboten wird, wird sich an derartigen Fehlberatungen wenig ändern. Auch „Charming-Offensiven“ helfen da nicht weiter.

### Finanzmarkt muss reformiert werden

Auf Veränderungsnotwendigkeiten am Finanzmarkt machte die Verbraucherzentrale Sachsen gemeinsam mit attac Leipzig in einer Aktion am Weltverbrauchertag aufmerksam. Unter dem Motto „Kein falsches Spiel mit der Altersvorsorge“ wurde in der Leipziger Innenstadt mit einem Flashmob die Öffentlichkeit für das Thema sensibilisiert. Auch landesweit wurde das Thema in den Beratungseinrichtungen auf verschiedene Weise, zum Beispiel mit Vorträgen und einer telefonischen Sonderhotline besetzt.

Zudem beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen auch im Jahr 2012 aktiv an der bundesweiten „Initiative Finanzmarktwächter“, mit welcher erreicht werden soll, dass sich die Bundesregierung zu einer Marktwächterfunktion der Verbraucherzentralen am Finanzmarkt bekennen und diese entsprechend finanziell fördern soll.







# DANKSTELLE

Sehr geehrte Frau Wiesemann,

vielen Dank für diese äußerst umfangreiche, informative und interessante Email. Hatte gar nicht damit gerechnet, eine so ausführliche Antwort zu erhalten, weil sicherlich täglich eine Vielzahl ähnlicher Fälle bei Ihnen eingeht. Daher nochmal herzlichen Dank und frohe Pfingsttage!

Sehr geehrte Frau Wolz,

Ich war kürzlich bei Ihnen zwecks "Bearbeitungsgebühren VerbraucherKredit" bei der BMW - Bank und wollte Ihnen wie versprochen eine Rückmeldung geben. Aufgrund des Schreibens vom 13.10.2012 (Verweis auf ein Urteil der Peugeot - Bank) hat die BMW - Bank ohne Anerkennung einer Rechtsspflicht die Bearbeitungsgebühren erstattet.

Vielen Dank !!

Mit freundlichen Grüßen

**Vielen Dank an die Verbraucherzentrale Sachsen.  
Ich habe schon viele super Infos zu Problemen erhalten. Egal ob Online oder direkt in Dresden bzw. Freiberg. Macht weiter so!**

Sehr geehrte Frau Schmidt,

besten Dank für Ihre Rückantwort und die Empfehlungen hinsichtlich der Zahlung per Vorkasse. Zu meiner Überraschung habe ich am heutigen Tag meine Ware doch noch erhalten. Allerdings gingen der Lieferung mehrere Schreiben von mir voraus. Ich werde in Zukunft nur noch mit allergrößter Vorsicht Vorkasse leisten.

Ihnen alles Gute und freundliche Grüße

Sehr geehrte Frau Heyer,

sie haben uns in eleganter Weise aus dem Zwang befreit, „für uns mit Gewinn zu sparen“, ohne je Ersparnis und Gewinn für uns nutzen zu können. Jetzt schütteln wir selbst den Kopf darüber, wie jemand uns Fünfundachtzigjährige in unserer Altershöhe dahin leiten könnte, bei der LBS einen Bausparvertrag abzuschließen, ohne dass wir je bauen wollen und können. Sie haben durch Ihr Geschick diesen verrückten Vertrag aufzulösen vermocht. Die bereits gezahlten ersten 1200 Euro sind nun auf unserem Konto. Dankeschön, Dankeschön!

Sehr geehrte Frau Dittrich,

haben Sie herzlichen Dank für Ihre Antwort! Die Firma Unister hat inzwischen den fraglichen Betrag erstattet, es lohnt sich also, sich zu wehren!

Sehr geehrte Damen und Herren,

perfekte Antwort, so hatte ich mir das gewünscht und vorgestellt.

06.03.2012  
Sehr geehrte Frau Teubner,  
ich möchte mich recht  
herzlich für die gute  
Beratung und Hilfe bedanken.  
Sie und Ihre Kolleginnen  
sind ein „Spitzen Team“,  
macht weiter so.  
Viele Grüße  
Birgitte Reuz

Sehr geehrte Frau Neukirchner,

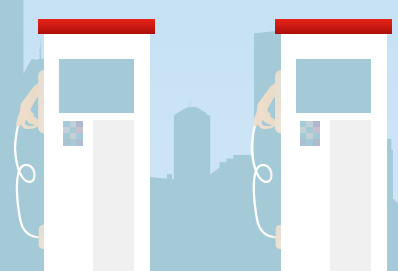
vielen Dank für Ihre Hilfe. Sie haben mir wirklich sehr geholfen. Alleine hätte ich das niemals geschafft. Ich wünsche Ihnen ein frohes Weihnachtsfest.

Viele Grüße

verbraucherzentrale

Sachsen

DANKSTELLE





### Versicherungsschutz vor extremen Wetterereignissen nicht aus den Augen verlieren

Mit dem Thema Versicherungsschutz bei Unwetterschäden befasste sich die Verbraucherzentrale Sachsen auch im Jahr 2012.

Da die Sensibilität der Verbraucher für eine ausreichende Vorsorge in Jahren ohne Extremwetterereignisse schnell nachlässt, ist es erforderlich, immer und immer wieder auf die Bedeutung entsprechender privater Vorsorge hinzuweisen. Klimaexperten sind sich einig, dass in Deutschland heftige Stürme und Starkregen mit Überschwemmungen in den kommenden Jahren weiter zunehmen werden. Die daraus resultierenden finanziellen Folgen können mit einer Elementarschadenversicherung abgesichert werden.

#### Elementarschadenkampagne des Freistaates Sachsen

Auch der Freistaat Sachsen initiierte im Jahr 2012 eine Kampagne mit dem Ziel, die persönliche Vorsorgebereitschaft der Bürger zu erhöhen. Die Verbraucherzentrale Sachsen brachte sich dabei aktiv ein und beteiligte sich an der Erarbeitung des Flyers „Das Wetter spielt verrückt. Sachsen sorgen vor.“ wie auch an dem dazugehörigen Internetportal [www.naturgefahren.sachsen.de](http://www.naturgefahren.sachsen.de). Im März 2012 wurden die Ergebnisse durch den Ministerpräsidenten des Freistaates Sachsen, Stanislaw Tillich unter Verweis auf die mitwirkenden Partner öffentlich präsentiert. Der Flyer wurde in einer Auflage von 100.000 Stück gedruckt und ist auch in allen Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen erhältlich.

Im April stellte anschließend der sächsische Staatsminister für Umwelt und Landwirtschaft, Frank Kupfer auf einer Pressekonferenz die neue Internetseite „ZÜRS public“ vor, mit deren Hilfe sich Bürger näher über ihr individuelles Überschwemmungsrisiko informieren können. Allerdings besteht aus Verbraucherschutzsicht ein Manko dieser Seite darin, dass Verbraucher im Hinblick auf den Abschluss von Versicherungsverträgen nicht erfahren, in welche jeweilige Risikoklasse sie eingeordnet werden. Bekanntlich werden Objekte in der Risikoklasse 3 oft nur mit erheblichen Prämienzuschlägen und Objekte in der Risikoklasse 4 grundsätzlich gar nicht versichert. Trotz dieses Defizits bietet die Verbraucherzentrale Sachsen im Rahmen ihrer persönlichen Beratungen Verbrauchern auch Einblick und Erläuterungen zu dieser Seite an.

Die Verbraucherzentrale Sachsen informierte über wichtige Versicherungen bei Elementar- und Wohngebäudeschäden. Hier beispielsweise per Presseinfo am 01.11.2012.

**01.11.2012**  
**Sturmschäden und Folgen von Starkregen richtig versichern**  
**Wohngebäude- und Elementarschadenversicherung wichtig**

Hurrikans wie „Sandy“ müssen die Deutschen nicht fürchten, doch heftige Stürme, Windhosen und Starkregen führen auch hierzulande immer wieder zu großen Schäden. Und die Zeit der Herbst- und Winterstürme hat gerade erst begonnen. „Klug ist, wer rechtzeitig seinen Versicherungsschutz auf Tauglichkeit überprüft“, sagt Andrea Heyer.

## Wissenschaft am Thema interessiert

Die permanenten Aktivitäten der Verbraucherzentrale Sachsen zum Thema Elementarschadenversicherung stießen beim Institut für Erd- und Umweltwissenschaften der Universität Potsdam auf Interesse. Ende Oktober wurde deshalb ein Experteninterview im Rahmen des Projektes „10 Jahre nach dem Hochwasser 2002“ geführt. In diesem machte die Verbraucherzentrale Sachsen noch einmal deutlich, dass sie die Einführung einer bezahlbaren Elementarschaden-Pflichtversicherung für Hauseigentümer weiterhin für notwendig erachtet. Nur so kann gewährleistet werden, dass wirklich jeder Immobilienbesitzer gegen Existenz gefährdende Risiken versichert ist. Die Ergebnisse dieses universitären Projektes werden in 2013 erwartet.

## Gefahr von Unwetterschäden latent

Nach diesen beiden medialen Ereignissen wurde es wieder ruhiger um das Thema, ehe es Mitte Juli 2012 zurückkehrte. In Folge eines Unwetters kam es zu Überschwemmungen in der Lausitz, die Millionenschäden zur Folge hatten. Daraufhin bot die Verbraucherzentrale Sachsen den Betroffenen nicht nur persönliche Beratung, sondern auch eine Sonder-Hotline an. Anfang August jährten sich dann zum zehnten Mal die Ereignisse um die Jahrhundertflut von 2002. Dies war für die Verbraucherzentrale Sachsen nicht nur Anlass, die öffentliche Aufmerksamkeit auf dieses Jubiläum zu lenken, sondern sind sich mit speziellen Informationsangeboten an die Bürger der Städte zu wenden, die 2002 besonders stark betroffen waren. Grimma und Pirna nahmen dieses Angebot gern an. Insbesondere die Pirnaer Bürger nutzten die Informationsmöglichkeiten intensiv und ließen sich dabei auch Preis-Leistungs-Vergleiche von Versicherungen erstellen.



## „Woche der Immobilie“ erneut durchgeführt

Im September 2012 bot die Verbraucherzentrale sächsischen Bürgern in ihren Beratungseinrichtungen weitere Möglichkeiten an, sich Auskünfte über Versicherungsfragen rund um Haus und Hausrat einzuholen. Acht Beratungseinrichtungen luden Bauherren und solche, die es werden wollen, ein, um sich anbieterunabhängig zu informieren. Nach 2010 und 2011 fand im Berichtsjahr das dritte Mal in Folge die „Woche der Immobilie“ statt, in der viele Vorträge, so etwa zum Bauvertrag oder zu Fragen der Heizungsmodernisierung angeboten wurden.



## Lasten der Energiewende ungleich verteilt

Der Atomausstieg im Jahr 2011, der weitere Ausbau der erneuerbaren Energien, die damit in Zusammenhang stehende erhöhte Förderung (EEG-Umlage) und steigende Netzentgelte führten zu einer nicht unerheblichen Erhöhung der Energiepreise. Dabei war schon immer realistisch davon auszugehen, dass die Energiewende nicht zum Nulltarif zu bekommen sein wird.

Seit der Liberalisierung des Strommarktes im Jahr 1998 hat sich der Preis für eine Kilowattstunde Strom mehr als verdoppelt. Allein im Jahre 2012 kam es in Einzelfällen zu Preissteigerungen von bis zu 20 Prozent.

Verursacht wurden die Preissteigerungen im Jahre 2012 im Wesentlichen durch Erhöhungen der EEG-Umlage und der Netzentgelte. Außerdem haben einige Versorger diese Entwicklung mit gestiegenen Beschaffungskosten begründet, was für die Verbraucherzentrale Sachsen nicht nachvollziehbar war. Durch den Merit-Order-Effekt sind die Einkaufspreise für Strom an der Energiebörse gesunken. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen sind diese Senkungen an die Verbraucher nicht in jedem Falle weitergegeben worden.



### Verbraucher tragen Hauptlast

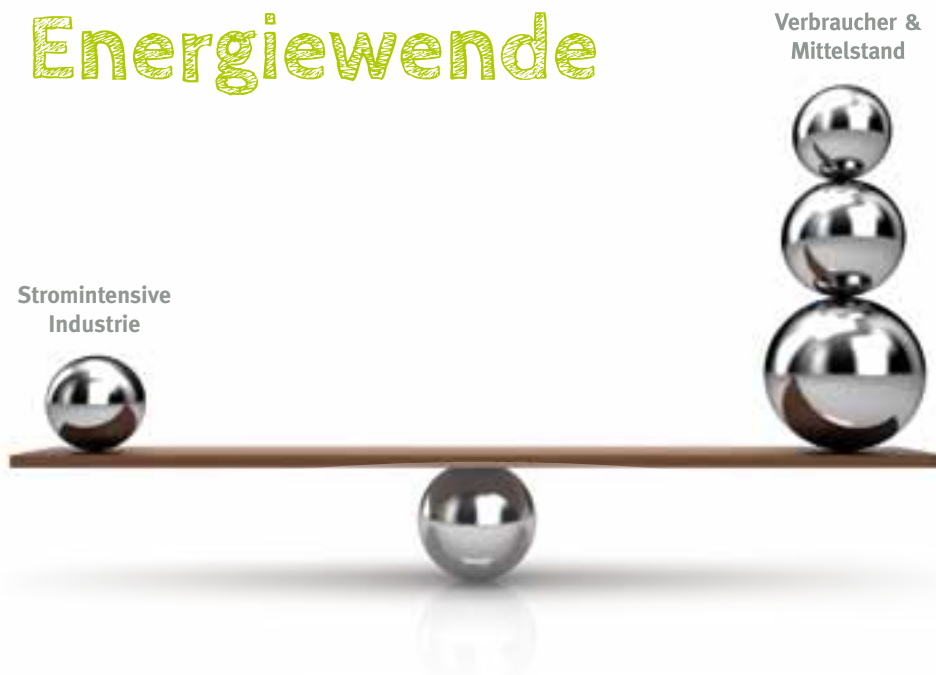
Die höheren Kosten für den Strombezug sind allerdings gegenwärtig unsozial verteilt. Die Hauptlast tragen die privaten Endverbrau-

cher und die mittelständische Wirtschaft. Preistreiber sind Ausnahmeregelungen für stromintensive Unternehmen. Ab 2013 werden zusätzlich unternehmerische Risiken von Stromnetzbetreibern auf die Konsumenten abgewälzt. Mit der am 01.01.2012 in Kraft getretenen EEG-Novelle wurden wesentlich mehr stromintensive Unternehmen als bisher von der Umlage befreit. Während im Jahr 2011 rund 800 Unternehmen Befreiungs-Tatbestände für sich geltend machen konnten, traf dies 2012 bereits auf über 2.000 Unternehmen zu. Die Belastung der Verbraucher wird dabei von 2,2 Milliarden Euro im Jahre 2012 auf 4,7 Milliarden Euro im Jahre 2013 steigen. Begründet wird die Notwendigkeit einer solchen Ausnahmeregelung durch die Bundesregierung mit dem Erhalt der internationalen Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen. Dass diese Begründung wenig stichhaltig ist, zeigt mittlerweile die inflationäre Ausweitung dieser Regelungen beispielsweise auf Städtische Verkehrsbetriebe.

### Energiewende wird diskreditiert

Auch die Netzentgelte sind im Jahre 2012 gestiegen. Unternehmen mit sehr hohem Stromverbrauch wurden durch den sogenannten „Nachtparagrafen“ der Stromnetzentgelt-Verordnung zusätzlich vollständig von der Zahlung von Netzentgelten befreit. Das machte im Jahr 2012 allein 440 Millionen Euro aus. Für alle von den privilegierten Unternehmen nicht gezahlten Umlagen müssen Privathaushalte aufkommen,

# Energiewende



*Gerechte Lastenverteilung sieht anders aus.*

die diese höheren Preise nicht auf Dritte umlegen können. Dass nahezu ausschließlich die Energiewende als Begründung für diese Preisentwicklung herhalten muss, ist ein Skandal ersten Ranges und diskreditiert diese völlig zu Unrecht.

## Verbraucher können sich nur wenig wehren

Gegen diese ungerechten Preiserhöhungen beim Strom können Verbraucher leider nur wenig tun. Sie haben stets das Recht, Preiserhöhungen auf den juristischen Prüfstand zu stellen und sich die Berechtigung zur Preiserhöhung vom Stromversorger nachweisen zu lassen.

Für viele Verbraucher stellte sich deshalb die Frage nach den rechtlichen Möglichkeiten, um beispielsweise gegen die EEG-Umlage, gegen höhere Netzentgelte oder gegen Sonderumlagen für die Netzentgeltbefreiung von Unternehmen vorzugehen. So ist beispielsweise umstritten, ob den betroffenen Verbrauchern Sonderkündigungsrechte zustehen, wenn der Versorger diese Umlagen oder gestiegene Netzentgelte weiterberechnet. Die Erfolgsaussichten, gegen EEG-begründete Preiserhöhungen juristisch vorzugehen, dürften eher gering sein. Die

Verbraucherzentrale riet von daher Verbrauchern, Chancen und Risiken abzuwägen und nur bei Vorhandensein einer Rechtsschutzversicherung einen Rechtsstreit zu wagen.

## Aus der Grundversorgung wechseln

Neben konsequentem Energiesparen besitzen all jene privaten Haushalte finanzielle Einsparpotenziale, die ihren Strom noch immer im teuersten Tarifmodell, dem Grundversorgungstarif bei ihrem regionalen Versorger beziehen. Das trifft im Freistaat Sachsen immerhin auf knapp die Hälfte aller Privathaushalte zu. Hat man allerdings Schulden beim Stromversorger, ist ein Wechsel in einen günstigeren Sondertarif häufig ebenso wenig möglich wie ein Anbieterwechsel.

Der Wechsel in einen Sondertarif kann für Privathaushalte (Musterhaushalt mit Jahresverbrauch von 3.000 kWh) zu durchschnittlichen Einsparungen in Höhe von 80 bis 100 Euro pro Jahr führen. Bei einem Stromanbieterwechsel würde sich das durchschnittliche Einsparpotenzial sogar auf knapp 180 Euro pro Jahr erhöhen. Die Verbraucherzentrale Sachsen riet deshalb allen Verbrauchern, ihre Stromrechnung und die Erhöhungsverlangen der Anbieter genau zu überprüfen, um gegebenenfalls auch den Stromanbieter zu wechseln und bot dazu ihre Hilfe an.





### Energiearmut in Sachsen: Tendenz steigend

Die Kosten für den Strombezug scheinen immer schneller zu steigen.

Gründe dafür sind unter anderem der Ausbau der Stromnetze und der Off-Shore-Anlagen, der starke Zubau von Photovoltaik-Anlagen, steigende EEG-Umlage und Netzentgelte und vor allem die Ausnahmeregelungen für stromintensive Unternehmen. All diese Entwicklungen bedeuten für einige Menschen in Sachsen bereits heute eine unerträgliche finanzielle Mehrbelastung. So stehen positive Aspekte einer klimaschonenden Energiegewinnung der Tatsache gegenüber, dass vor allem einkommensbenachteiligte Haushalte ihre Energie nicht mehr bezahlen können. Das relevante Schlagwort lautet dann Energiearmut.

Eine Erhebung der Verbraucherzentrale Sachsen im Frühjahr 2012 zeigte, dass im Jahr 2011 rund 1,3 Millionen Mahnungen und 250.000 Sperrandrohungen wegen nicht bezahlter Stromrechnungen von den Versorgern verschickt wurden. Mehr als 21.600 Mal mündete der Zahlungsverzug der Verbraucher in einer temporären Stromsperre. Die Befragung fand unter allen 38 Energieversorgern statt, die verpflichtet sind, in privaten Haushalten in Sachsen den

Grundversorgungstarif anzubieten. Geantwortet hatten insgesamt 19 der angefragten Unternehmen. Sie gaben an, im Jahr 2011 insgesamt 2,12 Millionen Privathaushalte mit Strom versorgt zu haben – sowohl in Form von Grundversorgungs- als auch Sondertarifen. Damit repräsentierten die Ergebnisse mehr als 95 Prozent der privaten Haushalte in Sachsen. Bis auf einen schätzten alle an der Umfrage beteiligten Versorger ein, dass Energiearmut in Sachsen ein wachsendes oder gleichbleibend großes Problem ist. Die vorliegenden Zahlen belegten dies: Wurden im Jahr 2010 noch rund 18.400 Stromsperren durchgeführt, waren es laut Angaben der 19 Versorger 2011 schon mehr 21.600. Das entsprach einer Steigerung von immerhin 17 Prozent.

Eine Stromsperre ist nach Grundversorgungsverordnung nur dann zulässig, wenn sie verhältnismäßig ist. Für die Versorger ist aber eher die Höhe der offenen Forderungen ausschlaggebend. Daher sollte die Härtefallregelung nach § 19 Grundversorgungsverordnung bei Stromsperren konkretisiert werden. Denn es ist nicht zumutbar, dass schutzbedürftige Verbraucher, z. B. mit Kleinkindern, Behinderungen oder anderen Beeinträchtigungen in einem hochentwickelten Industrieland wie Deutschland ohne Strom auskommen müssen, weil sie das notwendige Geld dafür nicht aufbringen können.

Zwar haben eine Reihe von Versorgern nach eigenen Angaben Angebote, um Zahlungsverzug und Stromsperren zu verhindern. Allerdings sind die Anpassung der Abschlagszahlung, das konsequente Mahnwesen sowie Stundung und Ratenzahlung keine geeigneten Mittel, Stromsperren dauerhaft zu ver-

*Bei kaum einem anderen Thema war die Anzahl der teilnehmenden Journalisten größer als zur Pressekonferenz „Energiearmut in Sachsen“ am 26.06.2012.*







hindern, wenn es in den Haushalten an Geld sowie umfassender Finanz- und Energiekompetenz fehlt. Auch einzelne Maßnahmen, wie schriftliche Energiespartipps und Hinweise auf unterstützende Institutionen wie z. B. Schuldnerberatungsstellen sind nur eingeschränkt dazu geeignet, die Stromschulden dauerhaft zu minimieren.

Verbraucher müssen ihren eigenen Stromverbrauch kennen und dauerhaft kontrollieren können, um selbstständig Strategien zu entwickeln und durch mögliche Einsparpotenziale die Kostenlast zu verringern. Nur mit einer Kombination aus Verbrauchsenkung und bezahlbaren Preisen lassen sich Schulden vermeiden. Zusätzlich können unabhängige Energieexperten mit konkreten Energiespartipps entsprechende Einsparpotenziale aufdecken. Ohne geeignete Marktanzreizprogramme für energieeffiziente

Haushaltsgeräte und die Anhebung von Transferleistungen nützt aber auch die beste unabhängige Energieberatung nichts. Denn wer sich beispielsweise keinen energieeffizienten Kühlschrank leisten kann und nicht in der Lage ist, das Geld dafür anzusparen, kann auch nicht von den anschließenden monatlichen finanziellen Einsparungen profitieren. Die Transferleistungen müssen zur Vermeidung von Energiearmut regelmäßig an die Stromkostenentwicklung angepasst werden. Die Verbraucherzentrale Sachsen schätzt ein, dass betroffene Haushalte der Energiearmut kaum entgehen können, wenn der aktuelle monatliche Hartz IV-Regelsatz für „Wohnen, Energie und Instandhaltung“ 31,27 Euro beträgt, die realen Kosten für einen Jahresverbrauch von 1.500 kWh hingegen momentan bei etwa 41 Euro monatlich liegen.

*Entsprechend umfangreich war die Medienresonanz zum Thema Energiearmut.*



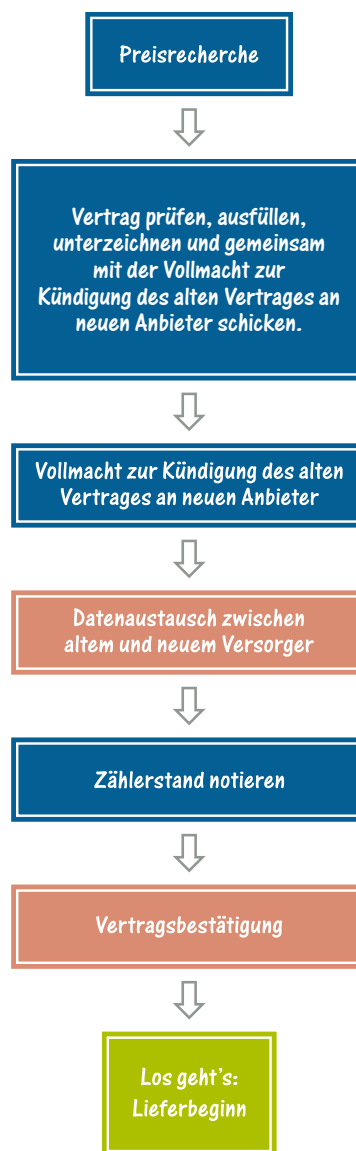
## Probleme beim Energieversorgerwechsel

Auf Grund der gestiegenen Energiepreise denken immer mehr Verbraucher darüber nach, ihren Versorger zu wechseln.

Der Wechsel vom oftmals teuren Grundversorgungstarif hin zu einem Sondervertrag ermöglicht beim Strom regelmäßig erhebliche Einsparungen und hat darüber hinaus einen positiven Einfluss auf den Wettbewerb. Daher wurden wechselwillige Verbraucher auch im Jahre 2012 von der Verbraucherzentrale Sachsen unterstützt sowie grundversorgte Verbraucher über Möglichkeiten, Vor- und Nachteile eines Anbieterwechsels informiert. So kann grundsätzlich jeder stets seinen Stromlieferanten frei wählen und nicht nur beim Bezug einer neuen Wohnung. Auch wer bereits einen Liefervertrag mit einem Anbieter geschlossen hat, kann diesen regelmäßig wieder wechseln. Für einen reibungslosen Ablauf sind allerdings u. a. die Kündigungsfristen im bestehenden Vertrag zu beachten sowie korrekte und vollständige Angaben zur Verbrauchsstelle dem neuen Versorger mitzuteilen.

Und das läuft so: Nach einer Preisrecherche fordern Verbraucher vom gewünschten neuen Stromversorger die Vertragsunterlagen an. Nach deren Prüfung wird der vollständig ausgefüllte und unterzeichnete Liefervertrag dorthin zurückgesandt. Gleichzeitig werden eine Vollmacht zur Kündigung des alten Vertrags mit dem bisherigen Versorger und in der Regel eine Einzugsermächtigung zum Bankeinzug der Abschlagszahlungen erteilt. Alles Weitere übernimmt dann der neue Stromversorger. Er stimmt mit dem alten Versorger den notwendigen Datenaustausch und ggf. die Zählerablesung ab. Für Verbraucher ist es dabei wichtig, sich den genauen Zählerstand zu notieren. Der neue Stromversorger schickt eine schriftliche Bestätigung über den Vertragsabschluss und den Lieferbeginn. Bei einem solchen Szenario bereitet

der Versorger- oder Tarifwechsel in der Regel keinerlei Probleme.



- Verbraucheraktivitäten
- Anbieteraktivitäten

**Kündigungsfristen müssen beachtet werden**

Wurde bisher der Strom in der Grundversorgung bezogen, dann kann man mit einer Frist von zwei Wochen Tag genau kündigen. Hat man mit seinem Versorger hingegen einen Sondervertrag geschlossen, so muss die Vertragslaufzeit grundsätzlich beachtet und bis zum Ende eingehalten werden, was einem schnellen Wechsel zu einem günstigeren Anbieter entgegen stehen kann. Die Enttäuschung ist allerdings immer dann groß, wenn der Strom zum gewünschten Zeitpunkt nicht vom günstigeren Versorger bezogen werden kann und sich das Preiskarussell zwischenzeitlich schon wieder weiter dreht. Tarife, die trotz Preisgarantie kurze Kündigungsfristen gewähren, sind eine Möglichkeit, dies zu vermeiden. Ein weiteres hausgemachtes Problem ist gelegentlich, dass beim neuen Wunschvertragspartner andere Vertragsparteien angegeben wurden, als beim Alt-Anbieter und dem jeweiligen Netzbetreiber bekannt sind. Dann kann es zu Zuordnungsproblemen kommen, die zu erheblichen Verzögerungen führen können.

**Versorgerauswahl wichtig**

Probleme können aber auch schon bei der Auswahl des neuen Versorgers vorprogrammiert sein. Oft wird nur das eingesparte Geld gesehen und weitere Kriterien für die Auswahl eines Vertragspartners wie Allgemeine Vertragsbedingungen, Servicequalität und Wirtschaftlichkeit des Unternehmens werden unberücksichtigt gelassen. Die Verbraucherzentrale Sachsen nahm daher in ihren monatlich aktualisierten und auf der Website jederzeit abrufbaren TOP-Ten-Listen keine Versorger auf, die mit Vorkasse, Kautions- oder Boni arbeiteten. Trotz zahlreicher Warnungen orientieren sich leider viele Verbraucher bei ihrer Entscheidung einzig und allein am Preis. Wird nach einigen Monaten der Preis – gelegentlich drastisch – erhöht, ist die Enttäuschung über das vermeintliche Schnäppchen groß. In den 2012 durchgeführten Individual-Beratungen wurden Verbraucher deshalb auch über die



Möglichkeit der Ausübung des Sonderkündigungsrechtes informiert. Wurde dieses in Anspruch genommen, musste der erhöhte Preis nach einem neuerlichen Wechsel nicht bezahlt werden.

Ebenso konnte es passieren, dass Versorger die Abschlagszahlung nicht dem entsprechenden Verbrauch anpassten und weitaus überhöhte Beträge festlegten. Mancher Anbieter schob die Schuld dafür dann gern dem Netzbetreiber in die Schuhe, der diesen hohen Verbrauch gemeldet hatte. Ob das tatsächlich der Fall war, ist schwer überprüfbar, denn der Netzbetreiber ist nicht der Vertragspartner der Verbraucher.

Ein weiteres Problem waren Vertragsabschlüsse über Strom- und Gaslieferverträge, die an der Haustür, in der Fußgängerzone oder vor dem Supermarkt aufgeschwatzt wurden. Dies sind generell keine geeigneten Orte, um einen Vertrag abzuschließen. Besonders ärgerlich war es, wenn Verbrauchern bei dieser Gelegenheit noch zusätzliche Zeitschriftenabonnements oder andere Verträge aufgeschwatzt wurden. Ein Vertragsabschluss mit einem Energieversorger sollte nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen überlegt erfolgen und nicht spontan außerhalb der eigenen vier Wände.





## Neues Beratungsangebot: Energie-Checks

Seit Ende September 2012 gibt es bundesweit ein neues Energieberatungsangebot: die Energie-Checks.

Im Gegensatz zur persönlichen Energieberatung, zu der Verbraucher mit konkreten Fragen auf die Verbraucherzentrale Sachsen zukommen, besteht bei den Energie-Checks nun die Möglichkeit, dass die Berater direkt in den eigenen vier Wänden oder im Haus der Ratsuchenden Unterstützung leisten. Dafür ist es nicht notwendig, vorher eine Energieberatung in der Verbraucherzentrale in Anspruch genommen zu haben. Damit sollen diejenigen angesprochen werden, die sich in der Vergangenheit noch nicht an die Verbraucherzentrale mit konkreten Fragen gewandt hatten oder denen der Weg in eine Beratungsstelle zu weit oder zu beschwerlich ist. Anders als in der persönlichen Beratung in den Räumen der Verbraucherzentrale kann dabei unmittelbar der Zustand der Wohnung oder des Hauses in Betracht gezogen werden.

### Mehrere Checks im Angebot

Ziel der Energie-Checks ist es, Energieeinsparpotenziale zu ermitteln. Je nach Wohnsituation werden verschiedene Checks angeboten:

Der **Basis-Check** eignet sich für Mieter, Eigentümer und Vermieter mit bis zu sechs Wohneinheiten, die ihren Verbrauch von

Strom, Heizung und Warmwasser prüfen lassen wollen. Anhand der Energieabrechnungen wird der Ist-Zustand der Verbräuche ermittelt und eingeordnet: Liegt der Haushalt damit im grünen Bereich oder sind die Verbräuche überdurchschnittlich hoch? Ist letzteres der Fall, besteht die Möglichkeit, gleich an Ort und Stelle den Grund zu ermitteln und geeignete Maßnahmen zu beraten. Der **Gebäude-Check** beinhaltet zunächst sämtliche Komponenten des Basis-Checks. Darüber hinaus werden die Haustechnik und die Gebäudehülle qualitativ beurteilt und ebenfalls vorhandene Energieeinsparpotenziale aufgefunden gemacht, von denen Handlungsanleitungen abgeleitet werden. Schließlich wird die grundsätzliche Eignung des Objektes für den Einsatz erneuerbarer Energien geprüft.

Für Eigentümer eines Brennwertgerätes gibt es als drittes Check-Angebot einen **Brennwert-Check**, der jedoch nur in der Heizperiode angeboten wird. Gas- oder Heizöl-Brennwertgeräte werden hinsichtlich ihrer optimalen Einstellung und Effizienz untersucht. Dazu gehört u. a. die Messung der Kondensatmenge sowie der Vor- und Rücklauftemperatur.

Da die Energie-Checks vom BMWi gefördert werden, zahlen Verbraucher nur einen

Beitrag aus der Leipziger Volkszeitung vom 04.11.2012.



geringen Eigenanteil. Dieser beträgt für den Basis-Check 10 Euro, für den Gebäude-Check 20 Euro und für den Brennwert-Check 30 Euro. Für einkommensschwache Haushalte mit entsprechendem Nachweis sind die Energie-Checks wie alle anderen Energieberatungsangebote kostenfrei.

**Gute Resonanz auf Angebot**

Im letzten Quartal 2012 hatten in Sachsen bereits über 200 Haushalte die Chance genutzt, sich mit fachlich kompetentem und unabhängigem Rat einen Überblick über den eigenen Energieverbrauch und die Einsparmöglichkeiten zu verschaffen. Viele Ratsuchende waren nach Inanspruchnahme eines Basis-, Gebäude- oder auch Brennwert-Checks bereit, in die eine oder andere energetische Maßnahme sofort zu investieren oder eine anschließende, vertiefende Energieberatung bei der Verbraucherzentrale Sachsen in Anspruch zu nehmen. Das konnte u. a. eine persönliche oder eine telefonische Beratung oder ein so genannter Detail-Check (bisher als „Fallmanagement vor Ort“ bezeichnet) sein. Dabei kämen beispielsweise eine Abschätzung der Wirtschaftlichkeit einzelner Maßnahmen oder die Beurteilung von Handwerkerangeboten vorgenommen oder andere im Energie-Check aufgeworfene Fragen vertieft werden. Ein rundes Angebot.



Beraterin Ulrike Körber (l.) erklärt Tina Kaiser, wie der neue Energie-Check der Verbraucherzentrale abläuft. Weiter kostet dieser für Kurt, Hauselkötter (rechts) für einen Gebäude-Check 20 Euro. Das jährliche Einsparpotential liegt meist um ein Vielfaches höher.

**Gewusst wie spart Energie**

Verbraucherzentralen wollen Privathaushalten helfen, mehr Strom- und Heizkosten zu sparen. Die SZ begleitete eine Beraterin zu einem Vor-Ort-Check in Dresden.

Von Andreas Kretsch

**E**igentlich wurde Dresdenern Tina Kaiser überlegt, im Haushalt keine Energie zu verschleudern. Doch dann steckte plötzlich eine Betriebskosten-Nachforderung im Briefkasten. Angeblickt wegen eines sehr hohen Warmwasserverbrauchs. Da wollte sie es genauer wissen – und wandte sich an die Verbraucherzentrale Sachsen.

**Zehn Euro für den Check**

Man bekommt sie Besuch von der Beraterin Ulrike Körber: „Wir haben zuerst festgestellt, dass die in der Rechnung aufgeführte Warmwassermenge zu hoch und im Verhältnis zur Kaltwassermenge unüblich ist“, sagt die Hauswirtschaftsleiterin. Sie handelt sich ein mögliches Problem mit einem Ultraschall-Schallkopf aus der Bauelemente-Box. „Das Problem ist, dass die Warmwasserbereitung nicht richtig funktioniert“, erklärt sie. „Das Problem ist, dass die Warmwasserbereitung nicht richtig funktioniert.“

**Heizkörper gut platziert**

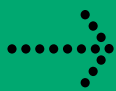
Die Software der Verbraucherzentrale bestätigt den subjektiven Eindruck der Experten: „Sonneneinstrahlung auf einer Bank, die von ganz hinten kommt, legt den Heizkörper klar im großen Bereich „Ahn“, sagt Ulrike Körber auf dem Bildschirm. „Das Haus hat einen Durchströmungswert von 30 Kilowattstunden pro Quadratmeter und Jahr. Bei einem Wert von 10 Kilowattstunden.“ Ein Grund für die geringe Wärme ist die geringe Heizleistung der Heizkörper. „Das ist ein Problem“, sagt Ulrike Körber.



Sächsische Zeitung vom 26.09.2012




Leipziger Volkszeitung vom 24.08.2012



### Unerwünschte Telefonwerbung

Während in biblischen Zeiten Landplagen wie Hagel und Heuschrecken die Menschen in Angst und Schrecken versetzten, kann heute das Klingeln des Telefons vielerorts für Verzweiflung und Ohnmacht sorgen. Unerlaubte Telefonwerbung ist die neue alte Plage des 21. Jahrhunderts.



Immer wieder berichteten sächsische Verbraucher von unzähligen telefonischen Störungen und den damit häufig einhergehenden gravierenden finanziellen Folgen der am Telefon untergeschobenen Verträge. Bereits 2010 hatten die Verbraucherzentralen in einer bundesweiten Umfrage daher Informationen gesammelt und ausgewertet.

#### Gesetzgebung lässt auf sich warten

Ein zu Beginn des Jahres 2012 bekannt gewordener Gesetzentwurf aus dem BMJ schien sich des Problems der telefonisch untergeschobenen Verträge anzunehmen. Bei genauer Betrachtung war diese gesetzgeberische Ambition allerdings nur kosmetischer Natur. Ein von den Verbraucherzentralen seit langem gefordertes Formerfordernis sollte ausschließlich für Gewinnspiel-Dienstverträge im BGB neu geregelt werden. Die von den Verbraucherzentralen als eine Säule im Kampf gegen unerlaubte Telefonwerbung geforderte so genannte Bestätigungslösung – nämlich das Erfordernis, Verträge, die aufgrund unerlaubter Telefonwerbung zustande gekommen sind, erst dann wirksam werden zu lassen, wenn sie im Nachgang schriftlich von Verbrauchern bestätigt werden – wäre damit nicht wirkungsvoll umgesetzt.

#### Umfrage bestätigt Notwendigkeit gesetzgeberischen Handelns

Das Ergebnis einer ausführlichen Befragung von bundesweit ca. 8.900 Verbrauchern, an der sich auch die Verbraucherzentrale Sachsen aktiv beteiligte, bestätigte diese Ansicht. Die Quantität der Belästigung beschrieben 2.500 der Befragten, indem sie angaben, täglich einen bzw. mehrere Werbeanrufe zu erhalten. Die übrigen Befragten wurden teilweise mehrmals wöchentlich oder monatlich angerufen. Eine Hochrechnung dieser Daten ergab, dass Verbraucher durchschnittlich 13 Werbeanrufe pro Woche erhielten. Keine Überraschung war, dass 96 Prozent der Befragten diese Werbeanrufe als Belästigung empfanden. Einige gaben sogar an, dass sie nach den Telefonaten sehr verunsichert waren, der Anrufer unangenehmen Druck ausgeübt, sie persönlich beleidigt oder sogar bedroht hätte. Dass der Gesetzentwurf die Ausmaße des Problems nicht erfasst, wenn die unerlaubte Telefonwerbung lediglich im Hinblick auf ein einzelnes Produkt durch Formerfordernisse erschwert werden soll, zeigten auch die Ergebnisse zum Inhalt der geführten Werbeanrufe. Den befragten Verbrauchern wurden im Rahmen unerlaubter Telefonwerbung eine Vielzahl an verschiedenen Waren und Dienstleistungsprodukten angeboten. Mit 31 Prozent lag der größte Anteil zwar bei Angeboten von Gewinnspiel-, Lotterie- und Wettdienstleistungen,

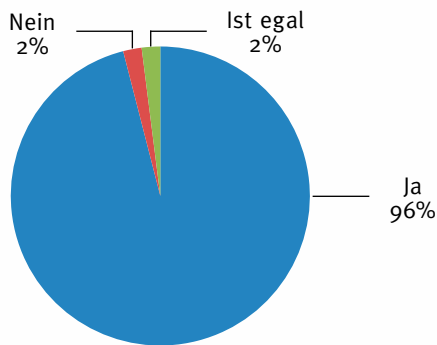


jedoch dicht gefolgt mit 26 Prozent von Hilfsangeboten zum Schutz persönlicher Daten, zum Schutz vor unerwünschter Telefonwerbung oder zur Unterstützung beim Kündigung von (vermeintlichen) Verträgen. Jeweils 10 Prozent der befragten Verbraucher gaben an, dass ihnen Dienstleistungen im Bereich Energieversorgung, Versicherungen, Geldanlagen oder Telekommunikation im Laufe der Werbeanrufe angeboten wurden. In rund 6 Prozent der Fälle schienen Kundenzufriedenheitsmessungen oder Marktforschung Hintergrund des Anrufes zu sein. In den von den Verbrauchern ausgefüllten umfangreichen Fragebögen fanden sich u. a. Schilderungen von Gesprächen, die eine Umfrage über Ernährungs- und Lebensgewohnheiten suggerierten. Völlig überraschend führten diese aber zur anschließenden Lieferung von Omega3-Kapseln oder von gesundheitsfördernden Vitaltabletten, die später bezahlt werden sollten.

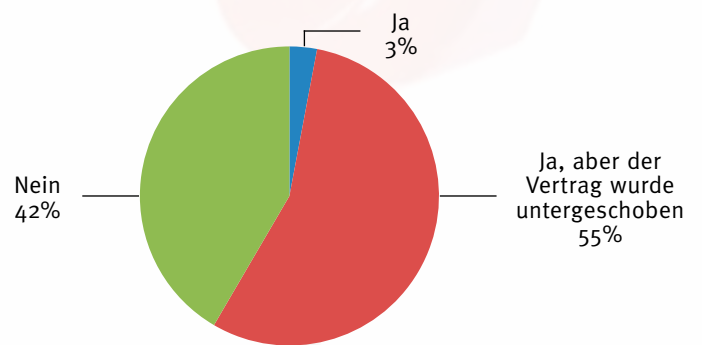
Die Verbraucherzentrale Sachsen bekräftigt von daher ihre jahrelange Forderung an die Politik, dass die Bestätigungslösung für alle im Rahmen unerlaubter Telefonwerbung abgeschlossener Verträge eingeführt werden muss und zwar zeitnah. Jeden Tag, den die Bundesregierung vor der Bundestagswahl im September 2013 verstreichen lässt, um aus dem Gesetzentwurf ein Gesetz zu machen ist, ein Tag zu viel und führt bei den Verbrauchern zu weiteren finanziellen Verlusten und unnötiger nervlicher Beanspruchung. Auch die Schaffung von Schwerpunktstaatsanwaltschaften, die Konkretisierung des UWG im Hinblick auf die Einwilligung des Verbrauchers in Telefonwerbung sowie eine Verschärfung der Gewerbeordnung dürfen im Kampf gegen die Landplage des 21. Jahrhunderts nicht vernachlässigt werden. Diese Art des Geldverdienens darf sich einfach nicht länger lohnen.

*Bereits ein kleiner Ausschnitt aus den Umfrageergebnissen zur Telefonwerbung zeigt, dass die Politik handeln muss.*

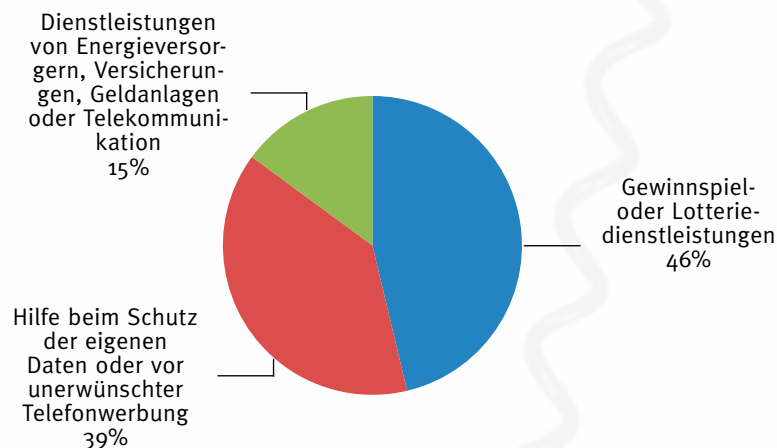
## Fühlten Sie sich durch den Anruf belästigt?

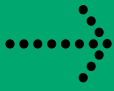


## Wurde bei dem Telefonat ein Vertrag geschlossen?



## Worum ging es bei dem Anruf?





## Buttonlösung – Abschaffung der Internetabzocke

Jahrelang spielten Verbraucher, Verbraucherzentralen und Gerichte Räuber und Gendarm mit den Anbietern von Internetseiten wie beispielsweise outlets.de, routen-planer.de oder top-of-software.de.

Im Laufe des für die einen ärgerlichen und die anderen einträchtigen Spiels änderten sich die Namen und das Gesicht der Internetseiten regelmäßig. Sowohl die Initiatoren als auch die grundsätzliche Masche blieben gleich. Angebote wie kostenlose Softwaredownloads, Rezepte und Routenplanungen waren erst nach einer kostenpflichtigen Anmeldung zugänglich. Über die Kosten für die Bereitstellung der Dienste wurde jedoch nicht oder zumindest nur unzureichend informiert, so dass viele Verbraucher nach einer Anmeldung von Kosten in Höhe von 96 Euro jährlich, zahlbar im Voraus, überrascht wurden. Weigerten sich Verbraucher mit dem Hinweis auf fehlende Preisangaben, bestehende Widerrufs- und Anfechtungsrechte die Zahlungen zu leisten, wurden Inkassobüros und Rechtsanwälte mit der wortgewaltigen Durchsetzung der angeblichen Forderungen beauftragt. Sowohl die Betreiber der Internetseiten als auch deren Helfer bei der Durchsetzung von Forderungen waren weit über Insiderkreise hin durch die jahrelange Berichterstattung bekannt. Seit Jahren forderten die Verbraucherverbände daher die so genannte Buttonlösung. Der vormals harmlose „Anmelde“- oder „Jetzt-starten“-Button sollte endlich auch klar und deutlich so beschriftet sein, dass Verbraucher unproblematisch erkennen können, dass Kosten bei der Fortsetzung der Anmeldung entstehen werden. Der Widerstand der Anbieter gegen die Forderung war erwartungsgemäß lange Zeit groß, aber im August 2012 wurde die Forderung der Verbraucherzentralen endlich Gesetz.

### Gesetzliche Neuregelung greift

Ab diesem Zeitpunkt hielt die Verbraucherzentrale Sachsen die üblichen Verdächtigen im Auge und konnte feststellen, dass viele ehemalige Internet-Abzockseiten nicht mehr erreichbar waren oder dort keine Anmeldung mehr möglich war. Damit war die akute Gefahr für arglose Verbraucher beseitigt. Gleichzeitig ging auch die Zahl der Verbraucher rapide zurück, die sich wegen unberechtigter Forderungen aus Internetverträgen an die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen wenden mussten.

*So oder ähnlich muss er aussehen: Der Button zur Lösung vielfältiger Verbraucherprobleme.*



Die neue Buttonlösung wird von den im Internet auftretenden Unternehmen und Shops überwiegend gut angenommen und umgesetzt. Auch die Verbraucher haben sich schnell an den deutlich markierten „zahlungspflichtig bestellen“- oder „Jetzt kaufen“-Button gewöhnt. Einige Anbieter wollten dennoch nicht von ihrem unseriösen Geschäftsmodell lassen. Sie versuchen auch weiterhin, ihre unberechtigten Forderungen aus den ehemaligen Kostenfallen durch Drohkulissen aufbauende Inkasso- und Rechtsanwaltsschreiben einzutreiben.

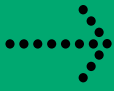
**Neue Umgehungsmöglichkeit gefunden**

Eine durchschlagende Umgehungsmöglichkeit für die gesetzliche Regelung haben die Webtains GmbH (Rodgau), die Paid Content GmbH (Gammelsdorf) und die iContent GmbH (Rodgau) bisher augenscheinlich nicht gefunden. Allerdings versuchen in letzter Zeit verstärkt Internetseiten wie Melangos [www.mega-einkaufsquellen.de](http://www.mega-einkaufsquellen.de) oder Vendis` [www.grosshandel-angebote.de](http://www.grosshandel-angebote.de) in deren Fußstapfen zu treten. Man verwendet dazu Internetseiten, die unter dem Deckmantel des Business to Business-Geschäfts Plattformen eröffnen und Verbraucher in neue Kostenfallen locken. Um die höchst verlockenden Angebote an Unterhaltungselektronik, Bekleidung oder Haushaltsgeräten anzuschauen, ist eine Anmeldung auf der Internetseite erforderlich. Bei der Anmeldung ist am Button keine Kostenpflicht zu erkennen, dennoch sehen sich die Verbraucher alsbald Forderungen von über 200 Euro gegenüber. Die Anbieter behaupten, sie müssten sich an die eindeutige Beschriftung des Anmeldebuttons und die Vorschriften zum Widerruf bei Fernabsatzverträgen nicht halten, da sie ausschließlich mit Unternehmern Verträge abschließen wollen. Dort müssen verbraucher-schützende Regelungen keine Anwendung finden. Die Verbraucherzentrale Sachsen hatte von daher bereits 2012 mit Presseinformationen und auf ihrer Facebook-Seite kritisiert, dass die Betreiber der Plattformen weder in ihrer Werbung einen Unterschied zwischen Verbrauchern und Unternehmern machen und sich auch die selbstständige Tätigkeit nicht bestätigen lassen.

Neben den bereits vorhandenen Instrumenten der Individual-Beratungen und der Information durch die Verbraucherzentralen sollte die Politik künftig zusätzliche Finanzmittel zur Verfügung stellen, um auch im Bereich digitale Welt/Telekommunikation Marktwächter zu installieren, um derartige Umgehungsversuche wirksam bekämpfen zu können.



Leipziger Volkszeitung vom 07.08.2012



## Phishing- und Spam-E-Mails, Trojaner und Co.

Fußballeuropameister ist Deutschland im Juni 2012 zwar nicht geworden, dafür aber im September mit überragendem Abstand Weltmeister im Erhalt von E-Mails mit schädlichen Anhängen und Links.

In den regelmäßig erschienenen Berichten von Kaspersky Lab belegte Deutschland 2012 in dieser Kategorie stets einen Spitzenplatz. Die Maschen waren vielfältig und verliefen oft wellenartig. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat daher regelmäßig Presseinformationen zu den aktuellen Maschen veröffentlicht und in zahlreichen Interviews im Radio und Fernsehen vor den jeweiligen Bedrohungen gewarnt. Die Gefahr, die von Phishing- und Spam-E-Mails ausgeht, wurde auch in Vortragsveranstaltungen und einer neuen Broschüre für Verbraucher thematisiert.

Zu Beginn des Jahres waren es gefälschte Urheberrechtsabmahnungen, die den jeweiligen Empfänger aus Angst vor rechtlichen Auseinandersetzungen zur Zahlung von 50 Euro per anonymer Zahlkarte bewegen sollten. Anderenfalls wurden viel höhere Schadensersatzbeträge angedroht. Ein deutlicher Hinweis auf die betrügerische Absicht war, dass viele an unterschiedliche Empfänger gesandte E-Mails u. a. identische Tatzeiten und die gleiche IP-Adresse für den angeblichen Verstoß angaben. Da dies technisch unmöglich ist, hat die Verbraucherzentrale Sachsen vor dieser Art von Spam gewarnt.

Im April verstopften Rechnungen für angebliche Mail-Upgrades sächsische E-Mail-Postfächer. Die geforderten „Mitgliedsbeträge“ variierten zwischen rund 135 und 470 Euro. Für Rechnungsdaten und Informationen zur Kündigung sollte der Anhang geöffnet werden. Da die Verbraucher jedoch keine kostenpflichtigen Verträge abgeschlossen hatten, lautete der Rat der Verbraucherzentrale, die Spam-Mails zu löschen und den Anhang vorher nicht zu inspizieren.

Andere Initiatoren machten sich zunutze, dass immer mehr Sachsen im Internet Waren bestellen. So wurden massenhaft Rechnungen, Lieferscheine und Auftragsbestätigungen für hochpreisige Artikel versendet. Bei den E-Mails wechselten scheinbar täglich die Absender, die angeblichen Vertragspartner und auch die geforderten Beträge. Das Vorgehen ähnelte sich insofern, als dass sich weitere Informationen, die in der E-Mail sorgsam vorenthalten wurden, stets in einer angehängten ZIP-Datei befinden sollten. Hier wurde darauf spekuliert, dass sich viele Verbraucher gegen die zu Unrecht geforderten Geldbeträge wehren wollten und für die dafür notwendigen Informationen den Anhang öffneten.

Gegen Ende des Jahres wurden E-Mails im Namen der Deutschen Post AG verschickt, die angeblich ein Paket nicht zustellen konnte. Der Empfänger sollte sich ein für die Abholung notwendiges Postetikett aus der angehängten ZIP-Datei ausdrucken.

Wenn nicht bereits die eigene Sicherheitssoftware den gefährlichen ZIP-Anhang entfernt hatte, hätten Betroffene in dem ZIP-Ordner wohl jeweils eine Datei vorgefunden, die sich beim Öffnen selbstständig auf dem Rechner installierte und damit Trojaner oder Viren unbemerkt einschleuste. Je nach Zielrichtung der Absender konnte es nach der Infektion des PCs bei nächster Gelegenheit passieren, dass z. B. Passwörter oder Bankdaten abfangen wurden und sich Unberechtigte am Konto bedienten. In anderen Fällen wurden die Computer als „Geisel“



Beitrag aus der  
Oschatzer Allgemeinen  
vom 10.08.2012

**Neue Phishing-Welle rollt über Rechner**  
**Der Klick ist oft ein Virus-Trick**

genommen, indem das Schadprogramm alle Daten verschlüsselte und der PC somit für den geschädigten Verbraucher nicht mehr nutzbar war. Die Internetkriminellen behaupteten, dass die Sperrung wieder aufgehoben wird, wenn Verbraucher anonym und damit nicht rückverfolgbar einen Geldbetrag bezahlen würden. In Wahrheit ist dann aber nur das Geld weg und der Computer bleibt gesperrt. Eine weitere Möglichkeit der Schädigung konnte letztlich lange unbemerkt bleiben, wenn der Rechner in ein illegales so genanntes Bot-Net eingliedert wird. In diesen Fällen wird der Rechner im Hintergrund von Fremden gesteuert und die Verbindung zum Internet für deren Zwecke missbraucht. Als Teil eines illegalen Bot-Nets kann der eigene Rechner ohne wissentliches Zutun des Inhabers z. B. massenhaft selbst Spam- und Phishing-Mails verschicken oder als Speichermedium für illegale Inhalte dienen.

**Spams als Klimakiller**

Aber auch ohne Trojaner in der angehängten ZIP-Datei stellen Spam-E-Mails mit Werbung für Finanz- und Versicherungsdienstleistungen, Potenzmittel, Spielcasino-Gewinne usw. eine Belästigung dar. Nach Angaben des Branchenverbandes Bitkom landeten 2012 täglich rund 300 Millionen Spam-Nachrichten in privaten deutschen E-Mail-Postfächern. Kaspersky Lab errechnete in seinen Analysen, dass Spam mittlerweile rund 70 Prozent des gesamten E-Mailaufkommens ausmacht. Jede unnütze Spam-Mail kostet neben Zeit für Sichtung und Löschen auch Energie und erzeugt damit klimaschädliches CO<sub>2</sub>. Alle in Deutschland 2012 privat empfangenen Spam-Mails verbrauchen so viel Energie, wie sie ein Braunkohlekraftwerk wie Boxberg in ca. 1 1/2 Tagen produziert. Der Strom würde ausreichen, die privaten Haushalte einer größeren Kleinstadt ein Jahr lang mit Strom zu versorgen.

Datensparsamkeit mit der E-Mail-Adresse, regelmäßige Aktualisierung von Sicherheitssoftware und Einstellungen und ein gesundes Misstrauen gegenüber Nachrichten aus unbekannter Quelle können helfen, in jederlei Hinsicht viel Energie zu sparen.



*Dresdner Neueste Nachrichten vom 16.01.2012*



*Dresdner Morgenpost vom 27.11.2012*





## Insolvenz bei Schlecker und Neckermann

Auch im Jahre 2012 erschütterte eine Reihe von Pleiten diverser Traditionsunternehmen unser Land. Zwei große Unternehmen konnten ihren Untergang nicht abwenden. Das war zu Beginn des Jahres zum einen die Drogeriekette Schlecker und Mitte des Jahres der Versandhändler Neckermann.

Bei Schlecker handelte es sich um eine so genannte Planinsolvenz. Dabei wird der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens zugleich mit einem Vorschlag für ein Insolvenzplanverfahren und einem bereits erstellten Insolvenzplan verbunden. Bei der Insolvenz des Neckermann-Versandes ging die Pleite hingegen ziemlich rasch vorstatten.

Zunächst konnten die Verbraucher in den weiterhin geöffneten Schlecker-Filialen wie gewohnt ihre Einkäufe erledigen. Probleme gab es aber mit der Gültigkeit von Gutscheinen. Sie wurden zunächst nicht mehr eingelöst. Auf Grund des Protestes von Verbrauchern in den Filialen wurden die Gutscheine aber nach kurzer Zeit auf Grund einer Entscheidung des vorläufigen Insolvenzverwalters dann doch wieder eingelöst. Allerdings hätte dieser auf Grund der gesetzlichen Verpflichtung zum Zusammenhalten der Insolvenzmasse die Nichteinlösung von Gutscheinen anordnen können. Im Laufe des Jahres verschlechterte sich aber die Situation bei Schlecker und alle Filialen wurden geschlossen.

### Insolvenzen verunsichern Verbraucher

Verunsicherte Verbraucher interessierte deshalb, was nun mit den unterschiedlichen Ansprüchen bei Insolvenz von Händlern und Unternehmen wird. Entsprechende Nachfragen erreichten die Beratungsstellen und die Klicks auf der Website der Verbraucherzentrale nahmen zu. Mit einer Reihe von Presseinformationen und Hinweisen auf der Website konnte die Verbraucherzentrale Sachsen Ratsuchenden Orientierung geben. Dabei ging es insbesondere um die gesetzliche Pflicht zur Gewährleistung, die so lange durch das insolvente Unternehmen zu leisten ist, bis der Geschäftsbetrieb endgültig aufgegeben wird. Konsumenten können auch während der Insolvenz kostenlos eventuelle Mängel an der Ware beseitigen lassen. Wenn die Ware allerdings schon vollständig bezahlt wurde, ist es schwierig, Gewährleistungsansprüche durchzusetzen.

In einer günstigeren Situation befanden sich deshalb all jene, die Ware bei Neckermann noch nicht vollständig bezahlt hatten. Reparaturkosten lassen sich beispielsweise in einem solchen Fall mit den noch ausstehenden Zahlungen verrechnen. Eine solche Verrechnung war aber von jedem Konsumenten individuell mit dem Neckermann-Insolvenzverwalter abzustimmen.

Von einer Insolvenz unberührt bleiben jedoch auch in den Fällen von Neckermann und Schlecker stets Ansprüche, die sich aus den freiwilligen Garantien der Hersteller ergeben.







Mangelhafte Ware kann von daher im Rahmen dieser Garantie direkt beim Hersteller beanstandet werden.

Problematischer gestaltete sich die Situation allerdings für die Verbraucher, die bereits Ware bei Neckermann angezahlt hatten. Im ungünstigsten Fall gehen diese Anzahlungen oder auch Vorauszahlungen verloren. Auch der Insolvenzverwalter musste entscheiden, ob solche teilweise bereits erfüllten Geschäfte noch abgewickelt werden oder nicht. Mitunter geht das Geld in die Insolvenzmasse ein und ist dann meist verloren.

Viele Verbraucher interessierte verständlicherweise auch die Frage, ob sie ihre mit Neckermann abgeschlossenen Ratenzahlungsverträge weiter erfüllen müssen. Die Verbraucherzentrale Sachsen wies darauf hin, dass trotz der Insolvenzanmeldung weiter gezahlt werden muss. Wer auf Rechnung gekauft und die Ware bereits erhalten hatte, musste diese auch bei Insolvenz selbstverständlich vollständig bezahlen.

Auch bei Neckermann hatten Verbraucher vor der Insolvenzanmeldung Gutscheine erworben. Bei Gutscheinen handelt es sich stets um eine Verbindlichkeit des Händlers. Als das Insolvenzverfahren eröffnet war, durfte der Insolvenzverwalter keine Verbindlichkeiten mehr bedienen, so dass für die Verbraucher keine Möglichkeit mehr bestand, ihre Gutscheine einzulösen. Sie

konnten zwar zur Insolvenztabelle angemeldet werden, aber auf Grund einer zu ermittelnden Quote wird erfahrungsgemäß vom Ursprungswert des Gutscheines nichts oder nur sehr wenig übrig bleiben.

Der Datenschutz von Verbrauchern spielt bei der Insolvenz von Unternehmen häufig eine nicht zu unterschätzende Rolle. Schließlich ist davon auszugehen, dass generell bei Vertragsbeziehungen, insbesondere bei Bestellungen im Versandhandel per Internet die persönlichen Daten der Verbraucher wie z. B. Name, Anschrift oder sogar Kontonummer digital gespeichert werden. Nicht immer kann eine Verwertung dieser Daten wie bei der Neckermann-Insolvenz ausgeschlossen werden.

Die Verbraucherzentrale Sachsen wies deshalb auch in Presseinformationen und in Individual-Beratungen ausdrücklich darauf hin, dass Verbraucher grundsätzlich das Recht haben, die Löschung ihrer Daten individuell zu verlangen und sich dies vom Unternehmen bzw. dem Insolvenzverwalter ggf. bestätigen zu lassen.

Reparaturkosten  
Gutschein  
Datenlöschung  
Garantie  
Planinsolvenz  
Gewährleistung  
**Ratenzahlungsverträge**



### Schulverpflegung in den Schlagzeilen

Ende September 2012 kam es in nahezu allen ostdeutschen Bundesländern zu einem Ausbruch an akuten Magen- und Darmerkrankungen, von denen überwiegend Kinder und Jugendliche sowie Betreuungspersonal von Gemeinschaftseinrichtungen wie Kindertagesstätten und Schulen betroffen waren.

Mit nahezu 11.000 erfassten Erkrankungsfällen handelte es sich um die bisher größte lebensmittelbedingte Epidemie von akuter Gastroenteritis in Deutschland. Allein in Sachsen wurden laut Robert-Koch-Institut (Stand: 10.10.2012) im Zeitraum vom 19.09.2012 bis zum 09.10.2012 rund 130 Einrichtungen mit über 3.700 Fällen registriert.

Bereits frühzeitig wurde ein Zusammenhang der Epidemie mit kontaminierten Lebensmitteln im Rahmen des Schulessens vermutet, da die Krankheitsfälle überwiegend in Einrichtungen auftraten, die ein bundesweit tätiges Catering-Unternehmen belieferte. Die Untersuchungsergebnisse der Behörden bestätigten diese Hypothese und konnten durch die Rückverfolgung der Lieferwege und die Untersuchung von Lebensmittelproben den Verzehr von Tiefkühlerebeeren einer Charge für die Epidemie verantwortlich machen. Die aus China stammenden Erdbeeren waren womöglich über den Kontakt mit menschlichen Fäkalien kontaminiert worden.

Während der Krise informierte die Verbraucherzentrale Sachsen die Medien, Schulen und besorgte Eltern in erster Linie über zuständige Anlaufstellen. Die Lebensmittelepidemie löste aber auch eine grundsätzliche Debatte um die Qualität und Sicherheit des Schulessens aus. Schnell wurden hygienische Mängel, der Preisdruck, die ungenügende Verwendung regionaler Lebensmittel oder das Verpflegungssystem für die Krise verantwortlich gemacht. Die Verbraucherzentrale Sachsen konnte dieser nicht immer sachgerechten Diskussion durch eigene Erfahrungen aus dem Projekt „Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung“ argumentativ begegnen.



*Einen deutlich weniger appetitlichen Eindruck hinterließen die Tiefkühlerebeeren aus China, die für die Magen-Darm-Erkrankungen verantwortlich waren.*

#### Staatsministerin Christine Clauß kochte für sächsische Schüler

Nicht zuletzt auch durch die medial noch nicht vollständig verarbeitete Lebensmittelepidemie stieß der 2. Sächsische Tag der Schulverpflegung am 12.10.2012 auf großes öffentliches Interesse. Die für diesen Tag schon lange geplante Veranstaltung bot so Gelegenheit, das Schulessen wieder in ein besseres Licht zu rücken. Wie im Vorjahr engagierten sich zahlreiche Einrichtungen und Speisenanbieter mit gesunden Speisenangeboten und Aktionen rund ums Essen und Trinken in der Schule.

Der sächsische Aktionstag fand erneut in Anlehnung an die bundesweiten Tage der Schulverpflegung statt, einer gemeinsamen Initiative der bundesweiten Vernetzungsstellen für Kita- und Schulverpflegung. Als Schirmherrin bewies die Sächsische Staatsministerin für Soziales und Verbraucherschutz, Christine Clauß, einmal mehr, dass ihr die gesunde Ernäh-



Die Unterstützung der Schulverpflegung von Kindern und Jugendlichen am Herzen liegt. Auf der Eröffnungsveranstaltung zum 2. Sächsischen Tag der Schulverpflegung im Vitzthum-Gymnasium in Dresden erschien die Staatsministerin persönlich, um zusammen mit dem Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen, Joachim Betz und Falk Schmidtgen, Amtsleiter des Schulverwaltungsamtes Dresden, den Tag zu eröffnen. Mit selbst zubereitetem Wokgemüse überzeugte sie die Gäste und die Schülerschaft des Gymnasiums ganz praxisnah, dass Gesundes auch lecker schmecken kann.

*Aus der zweiten Reihe guckt sich Joachim Betz, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen noch ein paar Koch-Tricks von Staatsministerin Christine Clauß ab.*

Insgesamt 14 Anbieter von Schulverpflegung boten zum Aktionstag Gerichte an, die nach dem DGE-Qualitätsstandard für die Schulverpflegung optimiert wurden, und erreichten somit mehrere hundert Schulen des Freistaates Sachsen. Zudem fanden in ca. 30 Schulen im Rahmen von Projekttagen Aktionen rund um die Ernährung statt. Für einen erlebnisreichen Tag im Vitzthum-Gymnasium sorgte auch „Die süße Wahrheit – Zucker und Süßungsmittel“, eine interaktive Ausstellung der Verbraucherzentrale Sachsen. An verschiedenen Stationen lernten Schüler der Klassenstufen 8 bis 12 interaktiv alles rund um die süße Zutat.

### Schulwettbewerb „Snack Attack!“ trägt erste Früchte

Mit Lassi-Shakes, Italo-Sandwiches und Fruit-Sticks gewann die Montessorischule Huckepack in Dresden einen von der Verbraucherzentrale Sachsen initiierten Schulwettbewerb „Snack Attack!“ und damit den Hauptpreis in Höhe von 500 Euro. Der Wettbewerb, der vom Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz unterstützt wurde, rief Schüler dazu auf, die Zwischenverpflegung in der Schule so zu gestalten, dass sie gesundheitsfördernden Kriterien entspricht und dennoch großen Anklang bei den Mitschülern findet. Damit die Ideen und Konzepte noch über den Wettbewerb hinaus Früchte tragen, sollten neben originellen Snacks auch Organisation, Hygiene, Einkauf und Marketing Berücksichtigung finden. Und tatsächlich werden in den meisten teilnehmenden Schulen die neu kreierten Snacks durch Initiative und Einsatz der Schüler weiterhin angeboten. Ein Beweis dafür, wie wichtig es für die Akzeptanz von Schulverpflegung ist, Schüler aktiv mitwirken zu lassen.







## Die Verkehrsbezeichnung von Lebensmitteln: Ein Rätsel- und Versteckspiel

Anbieter vermitteln Verbrauchern durch Information, Werbung und bildliche Darstellungen auf Lebensmittelverpackungen den Eindruck einer bestimmten Produktqualität oder die Erwartungshaltung, eine bestimmte Zutat im Lebensmittel zu finden.

Häufig wird aber auf den ersten Blick eine Qualität suggeriert, die das Produkt auf den zweiten Blick gar nicht besitzt. So lassen beispielsweise großflächige Fruchtabbildungen viel Frucht im Erzeugnis erwarten, laut Zutatenliste sind aber nicht selten nur wenige Prozent Frucht enthalten. Oder ein als Schinkensalat bezeichnetes Lebensmittel enthielt in einem untersuchten Fall statt Schinken nur Formvorderschinken.

Um was für ein Lebensmittel es sich handelt, muss eindeutig zu erkennen sein. Das ist Sinn und Zweck der Verkehrsbezeichnung und so verlangen es auch die Vorschriften des Lebensmittelrechts. Die Verkehrsbezeichnung ist der „offizielle“ Name eines Lebensmittels und daher ein wichtiges Kennzeichnungselement auf verpackten Lebensmitteln. Doch häufig ist sie schwer zu finden oder zu verstehen. Dies verdeutlichte eine im Mai 2012 veröffentlichte bundesweite nicht repräsentative Marktuntersuchung der Verbraucherzentralen.

Frankfurter Rundschau  
vom 12.12.2012





Von den insgesamt 119 untersuchten Produkten war bei rund zwei Dritteln die Verkehrsbezeichnung nicht auf der Schauseite des Lebensmittels angebracht. Bei 14 Prozent der Produkte wurden Verstöße gegen rechtliche Vorgaben zur Verkehrsbezeichnung festgestellt. Einige Produkte trugen gar keine Verkehrsbezeichnung bzw. keine in deutscher Sprache. Eine weitere Hürde zu mehr Erkenntnis: Zu kleine Schrift (27 Prozent), fehlende optische Hervorhebung (27 Prozent) und schlechter Kontrast (8 Prozent) erschwerten die Lesbarkeit.

### Von flüssiger Süßware und Westernhacklets

Doch selbst das Finden und Entziffern der Verkehrsbezeichnung ist noch keine Garantie für eine angemessene Verbraucherinformation. Denn was soll man sich unter „Flüssiger Süßware“ vorstellen und was verbirgt sich hinter „Westernhacklets“? Der Knackpunkt: Nur für wenige Lebensmittel gibt es gesetzlich vorgeschriebene Verkehrsbezeichnungen wie etwa „Fruchtsaft“ oder „Milchschokolade“. In allen anderen Fällen können Hersteller ihrer Phantasie freien Raum lassen, um immer neue Verkehrsbezeichnungen zu erfinden. Dabei ist entweder eine allgemein übliche Bezeichnung zu wählen, wie beispielsweise „Salami“ oder eine Beschreibung des Lebensmittels, wie etwa „Instant Nudelsuppe mit Schweinefleischaroma“. Der gesetzlich definierte Zweck der Verkehrsbezeichnung als verlässliche Produktinformation steht für viele Hersteller aber wohl nicht im Vordergrund: Insgesamt 29 Prozent der untersuchten Produkte trugen Verkehrsbezeichnungen, die nicht aussagekräftig oder eindeutig waren. Bei 44 Prozent versprach die Verkehrsbezeichnung nach Auffassung der Verbraucherzentralen sogar mehr, als das Lebensmittel tatsächlich halten konnte.

Insgesamt kritisierten die Verbraucherzentralen im Ergebnis der Untersuchung besonders Erfrischungsgetränke (Fruchtsaftgetränke, Limonaden, Sport-, Wellness- und Energy-Getränke), Fertig- und Halbfertigerzeugnisse (aus Tiefkühlung, Kühlung und Konserven und Trocken- und Instantprodukte) sowie Fleisch- und Wurstwaren. Damit die Verkehrsbezeichnung für Verbraucher tatsächlich eine Einkaufshilfe sein kann, müssen Gesetzgeber und Hersteller dringend nachbessern: Die Verkehrsbezeichnung muss sich nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen immer auf der Schauseite der Lebensmittel-Verpackung befinden. Sie hat zudem eindeutig und aussagekräftig zu sein. Klare und wahre Informationen über den tatsächlichen Charakter der Produkte sind notwendig. Das bedeutet auch, dass Qualität und Rezeptur der Erzeugnisse nicht beschönigt werden dürfen. Werden Zutaten besonders beworben, sollen diese in der Verkehrsbezeichnung mit Prozentangaben versehen sein. Die Schrift muss ausreichend groß und kontrastreich sein. Mit Aromen versehene Lebensmittel sollen durch den Zusatz „aromatisiert“ oder „mit Aroma“ in der Verkehrsbezeichnung deutlich gekennzeichnet werden.

Verschiedene Leitsätze des Deutschen Lebensmittelbuches müssen den veränderten Erwartungen der Verbraucher angepasst und somit aktualisiert werden. Um eine verbraucherfreundliche Kennzeichnung zu erreichen, fordert die Verbraucherzentrale Sachsen von der Deutschen Lebensmittelbuch-Kommission einen allgemeinen Leitsatz, in dem Grundsätze zu Bezeichnungen, Angaben und Aufmachungen beim Inverkehrbringen von Lebensmitteln festgeschrieben werden.



*Was man sich unter „Flüssiger Süßware“ und „Westernhacklets“ vorstellen darf, überlassen die Hersteller der Phantasie der Verbraucher.*





### **Das novellierte Verbraucherinformationsgesetz: Besser, aber noch lange nicht gut**

Das seit dem 01.09.2012 in Kraft getretene novellierte Verbraucherinformationsgesetz bietet Verbrauchern jetzt die Möglichkeit, sich leichter und umfassender zu informieren.

Neu ist, dass der Anwendungsbereich des Gesetzes erweitert wurde. Zusätzlich zu den Informationen, welche das Lebensmittel- und Futtermittelrecht betreffen, können nun auch Daten zu anderen Verbraucherprodukten wie z. B. Spielzeug oder Haushaltstechnik abgefragt werden.

Auch die Kostenpflicht wurde für die Nachfragenden neu geregelt. Bei Informationen über Gesetzesverletzungen sind die Auskünfte der Ämter bis zu einem Verwaltungsaufwand von 1.000 Euro, bei der Abfrage von Fakten zur Zusammensetzung oder Beschaffenheit eines Produktes bis zu einem Verwaltungsaufwand von 250 Euro kostenfrei. Grundsätzlich sind die Anfragenden über die voraussichtliche Höhe vorab zu informieren, so dass diese Kosten damit kalkulierbarer werden. Ob diese Neuregelung zu einer Steigerung des Nachfrageverhaltens der Verbraucher führt, wird die künftige Praxis zeigen. Nach wie vor bleibt nämlich unklar, welchen Aufwand eine Anfrage tatsächlich verursacht. Es sollte nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen sichergestellt sein, dass dessen Ermittlung nicht ausschließlich im Ermessen der Behörde liegt, sondern transparenten und nachvollziehbaren Regeln folgt.

Zu begrüßen ist ferner, dass Anträge auf Informationszugang nunmehr formlos per E-Mail gestellt werden können und die Pflicht der Behörden darin besteht, diese bei Unzuständigkeit von Amts wegen an die dafür zuständige Behörde weiterzuleiten. Die Neuregelung zur Offenlegung der Identität des Antragstellers könnte allerdings Verbraucher von der Stellung eines Antrags abhalten. Die Verschlinkung und Vereinfachung des Verfahrens ist ein weiterer wichtiger Beitrag, um Verbrauchern den Zugang zu Informationen zu erleichtern.

Allerdings können Daten, die beispielsweise von den Eichbehörden zu Mogelpackungen erhoben werden, nach wie vor nicht erfragt werden. Ferner ist äußerst kritisch zu sehen, dass nur Behörden zur Auskunft verpflichtet sind, die Unternehmen hingegen nicht. Aus Verbrauchersicht ist dies unbefriedigend, da nur private Anbieter häufig über die entscheidenden Informationen verfügen, die Verbraucher benötigen, um überlegte Kaufentscheidungen treffen zu können. Eine verpflichtende Auskunft des Unternehmens, was es denn beispielsweise unter „artgerechter Tierhaltung“, „nachhaltiger Produktion“ oder „aus der Region“ versteht, gibt es somit nicht. Auch weiterhin wird wohl in den meisten Fällen eine Auskunft auf Grund von Interessenkonflikten und Betriebsgeheimnissen nicht sofort oder nur teilweise möglich sein. Durch die zahlreichen Ausnahmen vom Recht auf Informationszugang durch Ausschlussgründe oder Geheimhaltungsinteressen der Anbieter, Hersteller und Behörden kann nach wie vor das Recht auf Informationsgewährung eingeschränkt oder sogar verhindert werden.

**Erweiterung der Informationspflichten der Behörden**

Mit der Novellierung des Verbraucherinformationsgesetzes werden auch die Regelungen zur Informationspflicht der Öffentlichkeit durch die Behörden erweitert. Eine Information soll danach immer dann erfolgen, wenn der hinreichende Verdacht besteht, dass ein Lebensmittel unzulässig gesetzlich festgelegte Grenzwerte, Höchstgehalte oder Höchstmengen überschreitet, unabhängig davon, ob eine gesundheitliche Gefahr für Menschen oder Tiere besteht. Über alle Gesetzesverletzungen, welche Verbraucher vor Gesundheitsgefährdungen und Täuschung schützen sollen, müssen die zuständigen Behörden leider erst dann informieren, wenn diese Verstöße beispielsweise wiederholt erfolgen und ein Bußgeld von mindestens 350 Euro erwarten lassen. Die Verbraucherzentrale Sachsen hatte sich im August 2012 in der Öffentlichkeit kritisch zu diesen Gesetzesänderungen geäußert. In einem Interview mit der Sächsischen Zeitung im August 2012 wurden ihre Bedenken über die auch weiterhin bestehenden Hemmnisse und Beschränkungen beim Informationszugang kritisch zum Ausdruck gebracht.

Im September 2012 erfolgte im Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz ein Gespräch zur praktischen Umsetzung der Gesetzesänderungen im Freistaat Sachsen. Angeregt wurde von der Verbraucherzentrale dabei nochmals, eine zentrale Stelle für Anträge auf Informationszugang einzurichten und den Zugang zu den Informationen so schnell wie möglich zu gewährleisten.

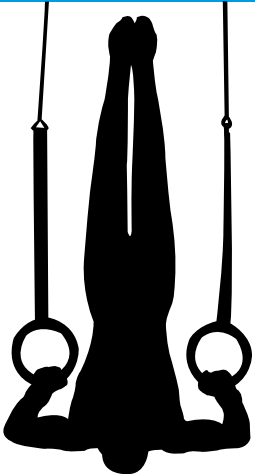


Bericht der Sächsischen Zeitung vom 22.08.2012



### Mehr Ernährungskompetenzen im Sport

Ob Freizeitsportler nun leistungsorientiert oder zum Wohle ihrer Gesundheit trainieren, eines haben sie gemeinsam: Sie haben Spaß an der Bewegung und wissen, dass eine ausgewogene, günstige Lebensmittelauswahl ihre sportliche Leistung und ihr Befinden positiv beeinflusst.



Allerdings gehen die Meinungen, was denn eine günstige Lebensmittelauswahl und das „richtige“ Essverhalten sind, durchaus auseinander. Ein überquellender Lebensmittelmarkt bietet zudem eine Vielzahl an Sportlerprodukten, die alle für sich reklamieren, unerlässlich für den Erfolg zu sein. So ist es nicht verwunderlich, dass als Folge bei Trainern und Sportlern Fragen aufkommen und Unsicherheiten bestehen.

Eine Arbeitsgruppe aus acht Verbraucherzentralen (Brandenburg, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Nordrhein-Westfalen, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen) konzipierte deshalb unter Federführung der Verbraucherzentrale Sachsen das IN FORM Partner-Projekt „Mehr Ernährungskompetenzen im Sport – Ernährungs- und Verbraucherbildung für Übungsleiter und Trainer“. Das Projekt hat eine Laufzeit vom 01.05.2012 bis zum 31.12.2014 und wird gefördert vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz. Ziel des Projektes ist es, Materialien zu erstellen, mit denen Trainer und Übungsleiter in Sportvereinen zu kompetenten Ansprechpartnern und Multiplikatoren in Fragen rund um die Sporternährung und zu Sportlerprodukten werden sollen.

Damit dieses Ziel erreicht werden kann, werden drei unterschiedliche Angebote erarbeitet. Zum Einen entwickelt die Arbeitsgruppe Seminarmodule, die in der Aus- und Fortbildung von Trainern und Übungsleitern eingesetzt werden sollen. Zweiter Baustein wird ein selbsterklärendes Schaelement sein, das Vereine beispielsweise bei Wettkämpfen und Veranstaltungen präsentieren können. Als drittes Element des Bildungspaketes wird ein E-Learningpaket aufgebaut, das an bestehende Internetangebote der Landessportbünde andocken soll. Alle Bausteine des Bildungspaketes werden praxisnah und handlungsorientiert aufbereitet, so dass Trainer und Übungsleiter ihre Kompetenz erhöhen und ihr neues lebensmittelbezogenes Wissen im Trainingsalltag an ihre Sportler weitergeben können.

Zum Projektauftritt am 07. und 08.06.2012 organisierte die Verbraucherzentrale Sachsen einen Workshop, in dem das Projektanliegen und potenzielle Inhalte mit Experten der Martin-Luther-Universität Halle und der Europäischen Sportakademie Potsdam diskutiert und präzisiert wurden. Die Verbraucherzentralen der Arbeitsgruppe sichtigten und analysierten als nächsten Schritt gemeinsam mit den Landessportbünden die aktuell bestehenden Bildungsangebote und Materialien sowie die Anforderungen an die Inhalte und die Vermittlungsmethoden des Bildungspaketes. Die Frage nach den gewünschten Themen zeigte eine große Übereinstimmung zwischen den Landessportbünden und den ursprünglichen Vorstel-







lungen der Arbeitsgruppe. Als wesentliche Themen kristallisierten sich die so genannten „Basics“, also die Grundlagen einer sportbezogenen Ernährung in Training und Wettkampf, das gesundheitsrelevante Problem des „Gewichtmachens“ in einigen Sportarten sowie die unübersichtliche Palette an Nahrungsergänzungsmitteln und Sportlerprodukten heraus. Aus den Workshop-Gesprächen ergab sich als neuer Aspekt die Einbindung von Ernährungsthemen in den Präventionssport mit dem Fokus auf Sporttreibende der älteren Generation, die in den Sportvereinen zunehmend an Bedeutung gewinnen.

In Sachsen baute die Verbraucherzentrale im vergangenen Jahr eine erste Kooperation mit dem Landesportbund auf. In Fortbildungsveranstaltungen für Übungsleiter wurden Ideen zu Inhalten und Materialien auf ihre Tragfähigkeit geprüft. Die Veranstaltungen brachten zahlreiche Hinweise darauf, welche methodischen Ansätze sich für die Seminarmodule besonders eignen. Analoge Kooperationen wurden in den anderen beteiligten Bundesländern initiiert.

Basierend auf den Befragungen in den Landessportbünden stellte die Arbeitsgruppe eine Themensammlung zusammen und bereitete die Fachinhalte detailliert auf, so dass sie zur Umsetzung in den drei Bausteinen zur Verfügung stehen.

Die erste Projektphase konnte die Arbeitsgruppe zum Jahresende 2012 planmäßig abschließen.





## Viel Werbung und wenig Aufklärung bei individuellen Gesundheitsdienstleistungen

Individuelle Gesundheitsleistungen – kurz IGeL genannt – sind seit Jahren eine gute Einnahmequelle für Ärzte. Mindestens 1,5 Milliarden Euro setzen Arztpraxen in Deutschland jährlich damit um, wobei es in Deutschland inzwischen rund 350 verschiedene IGeL-Angebote gibt.

Bei individuellen Gesundheitsleistungen handelt es sich um Leistungen, die Versicherte der gesetzlichen Krankenversicherung überwiegend in der Arztpraxis privat nach der Gebührenordnung für Ärzte bezahlen müssen. Das Angebot an zusätzlichen Vorsorge-, Früherkennungs- und alternativen Behandlungsmethoden ist enorm. Oftmals aber werden Patienten ungenügend oder gar nicht von ihrem Arzt über derartige Leistungen und deren Nutzen aufgeklärt, es wird keine schriftliche Honorarvereinbarung abgeschlossen und es wird den Patienten kaum Zeit für eine Entscheidung für oder gegen die IGeL-Leistung eingeräumt. Patienten können die Angebote, die ihnen oft bereits im Wartezimmer in Hochglanz-Broschüren oder per Bildschirm offeriert werden, kaum beurteilen. Bei dem einen oder anderen

kommt zusätzlich das Gefühl auf, sich bei einer Ablehnung vor dem Arzt, der Schwester oder den anderen Patienten in ein wenig günstiges Licht zu rücken, und man sagt schon deshalb „Ja“ zur IGeL-Leistung. Ob die Kosten für Zusatzleistungen berechtigt sind, können Patienten nur schwer beurteilen. Ebenso wenig können sie einschätzen, ob ein Hirnleistungs-Check zur Früherkennung von Demenz hilfreich ist oder ob die angepriesene Bach-Blütentherapie besser wirkt als eine Behandlung mit Arzneimitteln. In der Arztpraxis oder bereits auf dem Behandlungstuhl sind Patienten häufig auch nicht auf kaufmännischer Augenhöhe mit ihrem Arzt. Der Vertrauensvorschuss für den behandelnden Mediziner ist groß und ein Vergleichsangebot oder eine zweite Arztmeinung in diesen Situationen nicht vorhanden.

*Der kurze Video-Clip der Verbraucherzentrale Sachsen verdeutlicht mit einem Augenzwinkern, wo der Igel im Pfeffer liegt.*



**Umfrage durchgeführt**

Die Verbraucherzentrale Sachsen startete deshalb im April 2012 im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ eine Online-Umfrage. In einem Zeitraum von drei Monaten sollten gesetzlich Versicherte, die im Jahr 2011 eine kostenpflichtige Zusatzleistung in Anspruch genommen hatten, über ihre Erfahrungen mit den medizinischen Extras durch Ausfüllen eines Fragebogens berichten. Mit Hilfe dieser Online-Befragung sollte geprüft werden, wie die geltende Rechtslage von den Ärzten eingehalten wird und inwieweit gesetzlicher Nachbesserungsbedarf besteht, um die Rechte der Patienten zu stärken. An Hand von 13 Fragen sollte u. a. auch ermittelt werden, welche Zusatzleistungen Patienten erfragen und Ärzte offerieren, wie über die Kosten der IGeL-Leistungen informiert wird und ob das jeweilige Angebot in eine schriftliche Vereinbarung mündet.

**Ergebnisse deprimierend**

Die bundesweite Umfrage zeigte nicht ganz unerwartet erhebliche Defizite. Sie ergab u. a., dass Ärzte Patienten besonders häufig eine Glaukomfrüherkennung, Ultraschall-Untersuchungen, den PSA-Test und zahnärztliche oder zahnprophylaktische Behandlungen verkauften. 82 Prozent der meisten Behandlungen kamen nicht auf Initiative der Patienten zustande, obwohl die Selbstverpflichtung der Ärzte vom 109. Deutschen Ärztetag (2006) dies so vorsieht. In fast jedem zweiten Fall (49 Prozent) war das Praxispersonal direkt am Verkauf beteiligt. Besonders ärgerlich waren die Ergebnisse hinsichtlich der Aufklärung der Patienten, denn nur ca. jeder Vierte (23 Prozent) erinnerte sich daran, dass er über Risiken aufgeklärt wurde. Eine vorherige Kosteninformation fehlte ebenfalls bei jedem Vierten (23 Prozent) und bei jedem fünften Patienten (20 Prozent) wurde keine Rechnung übergeben. Im Vergleich zu den bundesweiten Ergebnissen fiel auf, dass in Sachsen nur 15 Prozent der Befragten über die Risiken und nur 38 Prozent über den

Nutzen der Behandlung aufgeklärt wurden. Auch fehlten bei deutlich mehr Befragten Kostenvoranschläge: 58 Prozent gaben an, keinen erhalten zu haben.

Das Faltblatt „Patiententipps zu IGeL-Leistungen“ wurde flankierend zu dieser Umfrage erstellt und war in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen kostenfrei erhältlich. Zusätzlich wurde durch die Verbraucherzentrale Sachsen ein Video gedreht und auf der Website und bei „You Tube“ eingestellt.

Einen besseren Schutz gegen unseriöse Praktiken beim Verkauf von IGeL verspricht das neue Patientenrechtegesetz. Es soll zum 01.02.2013 in Kraft treten. Allerdings ist das Gesetz unzureichend und bereits jetzt ein erheblicher Nachbesserungsbedarf zu erkennen. So sollten u. a. die Regelungen im neuen Patientenrechtegesetz auf alle nicht nur ambulanten Selbstzahlerleistungen ausgedehnt werden, künftig eine vollständige und verständliche Beschreibung des Leistungsumfangs der IGeL erfolgen, keine Möglichkeit des Haftungsausschlusses bestehen und eine 24-h-Bedenkzeit bei allen Leistungsarten eingeräumt werden. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen ist zudem eine klare personelle, zeitliche oder räumliche Trennung von Kassen- und IGeL-Leistungen festzulegen. Den Behörden und Kammern sind Rechte und Pflichten aufzuerlegen, den Patientenschutz durchzusetzen, d.h. bei Beschwerden von Patienten zusätzliche Prüfungen einzuleiten und Sanktionen zu verhängen.





## Hohe Nachfrage nach unabhängiger Patientenberatung

Die Regionale Beratungsstelle (RBS) der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) in Leipzig, die in Trägerschaft des Sozialverbandes VdK Sachsen e.V. und der Verbraucherzentrale Sachsen e.V. betrieben wird, ...

... hatte wieder alle Hände voll zu tun. Das Team besteht aus einer Ärztin, einer Psychologin und einer Juristin. 2012 kam eine Sachbearbeiterin dazu.

Die Patientenberatungsstelle in Leipzig ist eine Anlaufstelle für Patienten und Verbraucher mit Fragen zu den Themen Gesundheit und Gesundheitswesen. Neben allgemeinen Hinweisen zur Erhaltung der Gesundheit werden auch Informationen über das Gesundheitssystem bzw. die Gesundheitsreform an die Patienten vermittelt. Ferner erfüllt die Beratungsstelle eine Lotsenfunktion im Freistaat Sachsen. Neben der Beantwortung juristischer Fragen liegt der Fokus auch auf der Bearbeitung von medizinischen und psychosozialen Problemen.

Ziel der Individual-Beratungen ist es, Ratsuchende beim Fällen sachgerechter Entscheidungen und in Konfliktsituationen zu unterstützen und ihre Position als eigenverantwortliche Akteure des Gesundheitswesens zu stärken. Das kostenfreie Beratungsangebot wurde auch 2012 wieder in hohem Maße in Anspruch genommen. So konnte die Beratungsstelle Leipzig – einzige UPD-Beratungsstelle im Freistaat Sachsen – rund 3.800 Anfragen verzeichnen. Unverändert lagen die Schwerpunkte der Be-

ratungen bei Fragen zu Patientenrechten, zu Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen und zu Vorsorgeverfügungen. Häufig wurde auch Hilfe in Krankheitskrisen oder bei der Bewältigung schwieriger Lebenssituationen in Anspruch genommen. Die Patienten suchten auch Unterstützung beim Lesen und Verstehen ärztlicher Diagnosen bzw. Therapien. Als Tendenz ist festzustellen, dass die Anfragen zunehmend komplexer werden und teilweise gleichzeitig alle drei Kolleginnen mit ihren jeweiligen fachlichen Kompetenzen gefordert sind.

Nicht nur die Verbraucherzentrale in Leipzig wechselte 2012 ihr Domizil. Auch die Regionale Beratungsstelle Leipzig der UPD zog an einen neuen Standort. Seit dem 10.04.2012 lautet die gemeinsame Adresse mit einem ihrer Träger, der Verbraucherzentrale Sachsen: Katharinenstraße 17 in 04109 Leipzig.

Leider mussten im vierten Quartal 2012 die bisherige E-Mail- und die Online-Beratung für Ratsuchende auf Grund datenschutzrechtlicher Bedenken der Gesellschafter der UPD vorerst eingestellt werden. Damit ist eine moderne und bisher gut genutzte Anfragemöglichkeit zunächst ohne Alternative entfallen.

*Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) in Leipzig (einzige Beratungsstelle in Sachsen)*



**Unabhängige  
Patientenberatung  
Deutschland | UPD  
Beratungsstelle Leipzig**







# Verbraucherschutz lohnt sich!



Dass auf Banken und Sparkassen hohe Rückforderungsansprüche von Kreditnehmern zukommen werden, meldete die Verbraucherzentrale Sachsen im August 2012. Dabei ging es um die Erstattung von unzulässigen Bearbeitungsgebühren für Verbraucherdarlehen. Durch eine von der beklagten Sparkasse Chemnitz zurückgenommenen Revision vor dem Bundesgerichtshof war ein verbraucherfreundliches Urteil des Oberlandesgerichts Dresden Az.: 8 U 562/11 rechtskräftig geworden. Daraufhin unterstützte die Verbraucherzentrale Sachsen betroffene Kreditnehmer bei der Geltendmachung ihrer Ansprüche mit individueller Beratung und mit einem Musterbrief. Sie unterstützte im weiteren Verlauf Verbraucher mit Argumentationshilfen hinsichtlich der Durchsetzung dieser Ansprüche.



Die Resonanz auf die Pressemitteilungen der Verbraucherzentrale Sachsen war nicht nur bei Medienvertretern, sondern auch bei Betroffenen riesig und zeigte anhand von vielen Dankschreiben, dass sich die Arbeit der Verbraucherzentralen in barer Münze auszahlt.



Ich habe durch einen Zeitungsartikel (Welt.de) von dem Urteil gelesen. Der Zeitungsartikel hat auf ihre Webseite einen Link gesetzt. Binnen 2 Wochen nach absenden des Musterschreibens haben wir knapp **200 Euro** wieder bekommen. Vielen Dank!

Ich war bei Ihnen zur Beratung zweckst Rückerstattung von Bearbeitungsgebühren. Die betroffene Bank hat sehr schnell reagiert. Wie im Gespräch bei Ihnen von mir zugesagt, möchte ich Sie über das Ergebnis in Form einer beiliegenden Kopie informieren. Die **413,77 Euro** sind mittlerweile auf meinem Konto verbucht. Für Ihre Unterstützung möchte ich mich auf diesem Weg noch einmal recht herzlich bedanken.

Nun mal eine gute Nachricht. Ich habe heute vorab Bescheid bekommen, dass wir von unserer Bank die Bearbeitungsgebühr in Höhe von **294,19 Euro** zurückerstattet bekommen – das Ganze ohne Ombudsmann. Ich habe nur nochmal nachgehakt.

Zu meiner positiven Überraschung wurde mir die **strittige Bearbeitungsgebühr zuzüglich der angefallenen Zinsen** kulanzhalber erstattet! Dies werte ich als einen Erfolg der Arbeit der Verbraucherzentrale und ich möchte mich deshalb noch einmal ganz herzlich bei Ihnen bedanken.

Nach Ihrem Musterschreiben habe ich bei unserer Bank Bearbeitungsgebühren aus dem Jahr 2009 in Höhe von **150,00 Euro** und **482,20 Euro** geltend gemacht. Diese Beträge wurden innerhalb der gesetzten Frist auf mein Konto überwiesen.

## Schreiben verschiedener Banken und Sparkassen an Verbraucher:

[...] Unabhängig davon erstatten wir Ihnen im Interesse einer nach auch zukünftigen guten Geschäftsbeziehung ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und zur Abgeltung aller Ansprüche das erhobene Bearbeitungsentgelt in Höhe von **211,37 Euro**. [...]

[...] Da wir Sie als guten Kunden sehr schätzen, erstatten wir Ihnen aus Kulanzgründen die Bearbeitungsgebühr in Höhe von **240,00 Euro zzgl. 26,85 Euro** Verzugszinsen. Bitte beachten Sie dass dies ohne präjudizierende Wirkung und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht geschieht. [...]

[...] da uns aber sehr an der Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden gelegen ist, erhalten Sie aus Kulanz eine Erstattung des Bearbeitungsentgeltes von **200 Euro**.

[...] Um diese Angelegenheit einvernehmlich beizulegen, erstatten wir Ihnen ohne Anerkennung einer rechtlichen Verpflichtung das Bearbeitungsentgelt von **300 Euro**. Sie erhalten diesen Betrag in den nächsten Tagen. [...]

[...] Unabhängig davon erstatten wir Ihnen im Interesse einer auch zukünftigen guten Geschäftsbeziehung ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und zur Abgeltung aller Ansprüche das erhobene Bearbeitungsentgelt in Höhe von **266,00 Euro**. [...]





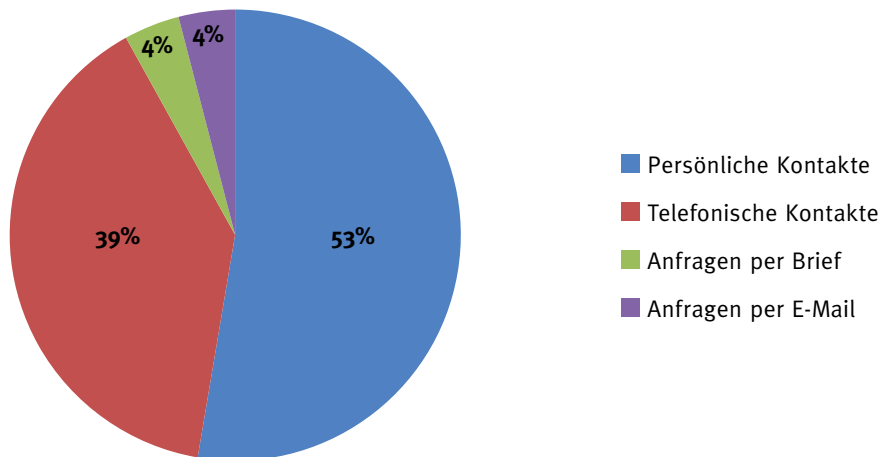
## Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2012 im Überblick

### → Die Bilanz in Zahlen

#### Kontaktaufnahme

→	<b>Gesamtkontakte:</b>	<b>1.519.137</b>	
→	<b>davon</b> Beratungen und Kontakte:	104.960	
	davon persönlich:	55.287	
	davon telefonisch:	41.212	
	davon Anfragen per Brief:	4.218	
	davon Anfragen per E-Mail:	4.243	
→	<b>davon</b> Broschürenverkauf / Infothekennutzung (ohne Beratung):	2.036	
→	<b>davon</b> Besucher von Ausstellungen, Infoständen Veranstaltungen, Vorträgen:	95.542	
→	<b>davon</b> zentrale Dienste:	1.316.599	
	davon Zugriffe auf die Website:	1.230.978	<small>bis Mitte Oktober 2012</small>
	davon zentrales Servicetelefon:	70.117	<small>nach Umstellung Statistikmodul</small>
		15.504	

Art der Kontaktaufnahme  
im Jahr 2012

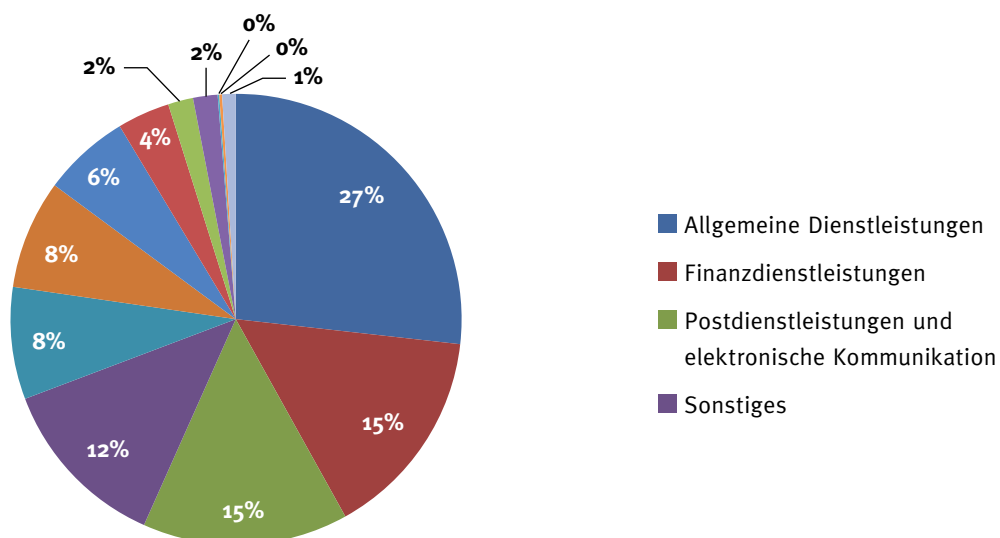


## Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen

→ Leipzig	70.926	→ Aue	3.930
→ Chemnitz	61.594	→ Görlitz	3.638
→ Dresden	27.693	→ Torgau	3.428
→ Zwickau	14.748	→ Hoyerswerda	3.362
→ Auerbach	13.695	→ Weißwasser	2.394
→ Plauen	6.624	→ Riesa	1.729
→ Bautzen	4.281		

## Überblick über die Beratungsinhalte

	Kontakte	%
1. Allgemeine Dienstleistungen	26.383	27,0
2. Finanzdienstleistungen	14.938	15,3
3. Postdienstleistungen und elektronische Kommunikation	14.576	14,9
4. Sonstiges	12.456	12,7
5. Energie und Wasser	7.914	8,1
6. Konsumgüter	7.592	7,9
7. Freizeit	6.155	6,3
8. Insolvenz- und Schuldnerberatung	3.724	3,8
9. Projekt Energieberatung der Verbraucherzentrale	1.801	1,8
10. Gesundheit	1.723	1,8
11. Verkehrsdienstleistungen	178	0,2
12. Ernährung	172	0,2
13. Bildung	123	0,1



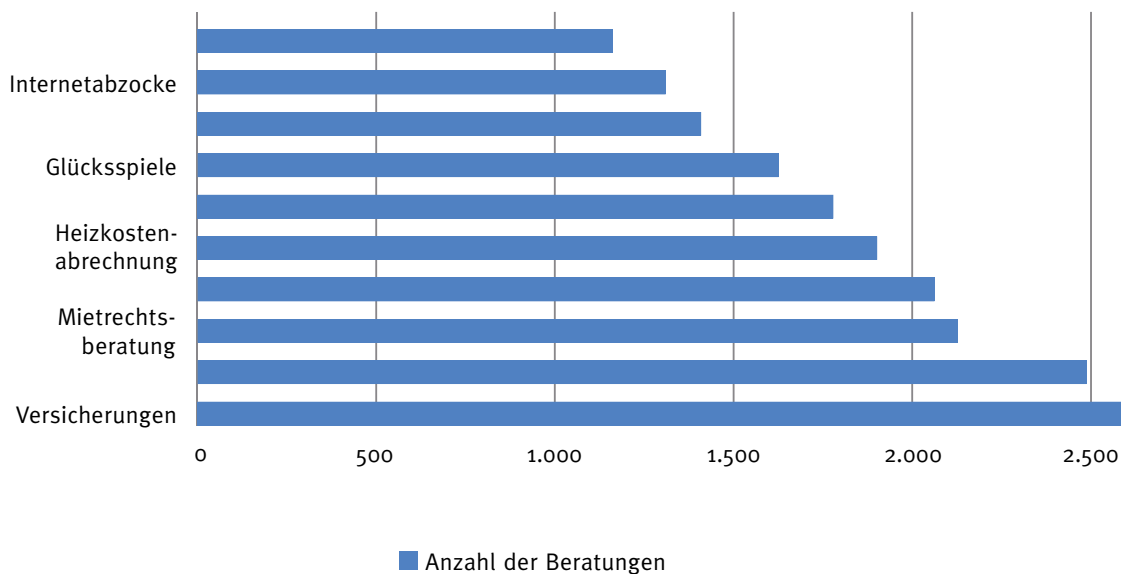
Überblick über die Beratungsinhalte im Jahr 2012

# Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2012 im Überblick

## Öffentlichkeitsarbeit

	Kontakte
→ <b>371 Vorträge</b>	<b>6.394</b>
davon:	
197 Vorträge vor Verbrauchern	2.557
95 Vorträge vor Schülern / Kindern	1.807
51 Vorträge vor Senioren	1.526
17 Vorträge vor Multiplikatoren / Entscheidungsträgern	261
11 Vorträge vor Eltern	243
→ <b>270 Veranstaltungen</b>	<b>5.347</b>
→ <b>56 Infostände</b>	<b>82.309</b>
→ <b>29 Ausstellungen</b>	<b>1.492</b>

Die Top 10 der Beratungsthemen im Jahr 2012



## Medienarbeit

	Kontakte
Pressemitteilungen Geschäftsstelle	221
Pressemitteilungen Beratungseinrichtungen	102
Vorgespräche zu Interviews bzw. Rechercheanfragen	687
Geführte Presseinterview mit Printmedien	221
Registrierte Printveröffentlichungen	871
Interviews und Liveauftritte im Hörfunk	205
Interviews und Liveauftritte im Fernsehen	114
Teilnahme an Telefonforen und Chats	51
Pressekonferenzen	7



## Die Finanzierung im Jahre 2012 (vorläufig)

<b>→ Einnahmen</b>	<b>Kernhaushalt in Euro</b>	<b>Projekte in Euro</b>
Bußgelder und Geldstrafen	11.782,43	5.800,00
Eigeneinnahmen	420.117,38	35.249,65
Spenden	1.957,11	1.432,00
Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz	2.200.000,00	
Übertrag aus 2011	155.542,72	
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		143.400,00
Ernährungsaufklärung		200.000,00
Sonstige Ernährungsprojekte		14.450,80
Vernetzungsstelle		55.455,66
Insolvenzberatung		275.000,00
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz		
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		143.400,00
Ernährungsaufklärung		174.115,79
Vernetzungsstelle		66.798,00
Sonstige Ernährungsprojekte		73.615,72
Sonstige Projekte		95.248,11
Kommunalzuwendungen/sonstige Projekte	95.700,00	235.224,57
<b>Gesamteinnahmen</b>	<b>2.885.099,64</b>	<b>1.519.190,30</b>
<b>→ Ausgaben</b>		
Gehälter	2.184.642,87	1.050.548,19
Honorare	41.643,75	12.486,50
Aushilfen	0,00	501,79
Unfallfürsorge	3.547,72	2.155,34
Personalausgaben gesamt	2.229.834,34	1.065.691,82
Geschäftsbedarf, Bücher, Ausstattung	58.078,69	15.632,45
Post- und Fernmeldegebühren	44.973,59	10.947,63
Unterhaltung Dienstwagen	2.190,38	4.518,42
Verbrauchsmittel EDV	28.978,44	3.122,68
Bewirtschaftung der Grundstücke	76.822,26	23.954,34
Unterhaltung der Grundstücke und Anlagen	8.762,27	
Mieten und Pachten	137.002,46	48.169,22
Mieten für Fahrzeuge	2.589,17	
Fortbildung	4.406,20	2.946,60
Gerichtskosten	3.979,48	
Reisekosten	18.435,03	12.773,57
Kosten für Veröffentlichungen	18.225,20	11.236,64
Kosten für Veranstaltungen	29.214,02	44.560,65
Bankgebühren	1.875,91	972,79
Sonstige Sachkosten	62.160,76	24.492,59
Ausgleichsabgabe nach SGB IX		
Umsatzsteuer	-19.411,73	
Mitgliedsbeiträge	1.378,00	210,00
Sachkosten gesamt	479.660,13	203.537,58
Rücküberweisungen an Zuwendungsgeber		34.840,74
<b>Gesamtausgaben</b>	<b>2.866.455,54</b>	<b>1.272.857,19</b>
<b>→ Mittelverwendung Folgejahr *</b>	<b>155.542,72</b>	<b>271.971,36</b>

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

### Pressetermine 2012

Anlass	Ort	Termin
Besuch der Sächsischen Staatsministerin für Soziales und Verbraucherschutz, Christine Clauß	Torgau	28.03.2012
Pressetermin zum Umzug des Leipziger Beratungszentrums und der Geschäftsstelle	Leipzig	10.04.2012
Pressetermin zur Europa-Ausstellung	Auerbach	21.05.2012
Jahrespressekonferenz	Leipzig	31.05.2012
Pressekonferenz zur Energiearmut	Leipzig	26.06.2012
Pressetermin zur Einführung der Energie-Checks	Leipzig	23.08.2012
Pressetermin zum Personalwechsel in der Beratungsstelle Riesa	Riesa	26.07.2012

### Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2012)

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

### Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2012)

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

### Die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2012)

2012 waren insgesamt 67 hauptamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale Sachsen beschäftigt. Hiervon wurden die Stellen bzw. Stellenanteile von insgesamt 26 Beschäftigten über Projektmittel finanziert. Von den im Jahr 2012 beschäftigten Mitarbeitern waren 56 Vollzeitbeschäftigte.

Hinzu kamen noch Energie- und Mietrechtsberater sowie Rechtsanwälte, die uns in den Beratungseinrichtungen auf der Basis von Honorarverträgen stundenweise unterstützten. Sie fanden ebenso wie die im Jahre 2012 zeitweilig beschäftigten Aushilfskräfte und Praktikanten bei dieser Darstellung keine Berücksichtigung.

### Die Stellen verteilen sich wie folgt (Stand: 31.12.2012):

→	Geschäftsstelle Leipzig:	22 Personen
→	Beratungszentrum Leipzig:	14 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 Aue:	1 Person
→	Beratungsstelle Bautzen:	1 Person
→	Beratungsstelle Plauen:	1 Person
→	Beratungsstelle Riesa:	1 Person
→	Beratungsstelle Torgau:	1 Person
→	Beratungsstelle Weißwasser:	1 Person

### Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2012)

Die Verbraucherzentrale Sachsen war im Berichtsjahr Mitglied folgender Organisationen:

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

# Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2012 im Überblick

(Stand 31.12.2012)

## Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen

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

(Stand 31.12.2012)

## Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen

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



## Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.

(Stand 31.12.2013)

### → Vorstand

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

### → Geschäftsführung

Geschäftsführer: Joachim Betz  
 Vertreterin: Bettina Dittrich

### → Energieprojekt

Leitung: Juliane Dorn  
 30 Std.

### → Verwaltung · Finanzen Personal

Leitung: Bettina Böhme  
 40 Std.

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

Leitung: Ulrike Dzengel  
 33 Std.

### → Leitung Sekretariat

Christa Gottschling  
 40 Std.

## Fachreferate

### → Wirtschaft · Handel Dienstleistungen

Leitung:  
 Bettina Dittrich  
 40 Std.

### → Finanzdienst- Dienstleistungen

Leitung:  
 Andrea Heyer  
 40 Std.

### → Presse- und Öffentlich- keitsarbeit

Leitung:  
 Christina Siebenhüner  
 20 Std.

### → Telekommunikation Elektronische Medien

Leitung:  
 Friederike Wagner  
 20 Std.

### → Energie · Bauen · Wohnen

Leitung:  
 Roland Pause  
 40 Std.

### → Ernährung

Leitung:  
 Uta Viertel  
 20 Std.

## Beratungszentren – Beratungsstellen – Stützpunkte

### → Beratungszentrum Leipzig

Leitung: Nicole Heyder  
 40 Std.

### → Beratungszentrum Chemnitz

Leitung: Dr. Sonda Feigel  
 40 Std.

### → Beratungszentrum Dresden

Leitung: Regina Döhnert  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Torgau

Leitung: Wolfgang Apelt  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Plauen

Leitung: Claudia Neumerkel  
 34 Std.

### → Beratungsstelle Görlitz

Leitung: Katrin Pötschke  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Zwickau

Leitung: Sigrid Woitha  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Hoyerswerda

Leitung: Angelika Große  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Aue

Leitung: Simone Woldt  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Riesa

Leitung: Annekrisitin Neumann  
 28 Std.

### → Beratungsstelle Auerbach

Leitung: Heike Teubner  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Weißwasser

Leitung: Judith Sibilla  
 40 Std.

### → Beratungsstelle Bautzen

Leitung: Dirk Mittrach  
 40 Std.

## Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

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

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

### § 2 Zweck

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

### § 3 Gemeinnützigkeit

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

### § 4 Mitgliedschaft

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

### § 5 Rechte der Mitglieder

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

### § 6 Organe des Vereins

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

### § 7 Mitgliederversammlung

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

## § 8 Aufgaben der Mitgliederversammlung

- (1) Entgegennahme des Jahresberichts und der Jahresfinanzabrechnung des Vorstandes 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.

**verbraucherzentrale**

*Sachsen*