



verbraucherzentrale

Sachsen

Jahresbericht 2014

Wer fragt – gewinnt

1	Einleitung 2014 von Erfolgen gekrönt: Verbraucherfreundliche Gerichtsurteile, umfassende Abmahnaktivitäten und interne Verbesserungen	 4-7
2	Finanzdienstleistungen und Versicherungen Kredite, Kredite, Kredite... Finanzmarktwächter geht an den Start Versicherungspflicht gegen Elementarschäden	 8-10 10-11 11-12
	Erfolgreich für Sie gekämpft	13
3	Telekommunikation und Medien Ärger auf dem Telekommunikationsmarkt: LTE und die Festnetzumstellung der Telekom Alle Jahre wieder: Internet-Abzocke und Abofallen Spam, WAP-Billing, Abo-Verträge und betrügerische SMS	 14-15 16 16-17
4	Energie, Bauen, Wohnen Strom- und Gasverträge: EuGH kippt Preisklauseln der Anbieter Vorsicht vor Billiganbietern	 18-19 19-20
	Dankstelle	21
5	Recht Umsetzung der europäischen Verbraucherrechterichtlinie Höherer Verbraucherschutz nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz Abmahnungen und Gerichtsverfahren	 22-23 23-25 25-26
	Aus der Region	27
6	Aus den Projekten Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“: Aktion Schlüsseldienste Verbraucherbildung für Jedermann im Lebensmittelmarkt Verbraucherbildung für Sportskanonen Abschied von der Vernetzungsstelle für Kita- und Schulverpflegung Sachsen Irreführende Versprechen abgemahnt Marktcheck II zu den Rücknahmemöglichkeiten von Energiesparlampen Die häufigsten Problemlagen im Gesundheitssystem	 28 29-30 30-31 31-32 33 34 35
7	Die Verbraucherzentrale Sachsen Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2014 im Überblick Die Bilanz in Zahlen Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen Die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen Zugangswege für die Beratungseinrichtungen Organigramm Die Finanzierung im Jahre 2014 (vorläufig) Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen Impressum	 36-37 37 37 38 38 38 38 39 40 41 42-43 44

2014 VON ERFOLGEN GEKRÖNT: VERBRAUCHERFREUNDLICHE GERICHTSURTEILE, UMFASSENDE ABMAHNAKTIVITÄTEN UND INTERNE VERBESSERUNGEN

Während in Brasilien die Austragung einer gewissen Weltmeisterschaft beginnt und sich viele Verbraucher von Samba-Rhythmen und Jubelstimmung anstecken lassen, laufen im Juni 2014 die Vorbereitungen für die Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie schon auf Hochtouren. Die Verbraucherzentrale Sachsen informierte nicht nur über Verbesserungen bei Widerrufsrecht, Widerrufsfristen und Informationspflichten, sondern realisierte auch weitreichende gesetzlich vorgeschriebene Änderungen bei den eigenen Dienstleistungen, um ihrer Vorbildfunktion gegenüber anderen Marktteilnehmern besonders gerecht zu werden. Die Stichworte Kreditbearbeitungskosten und Widerrufsbelehrungen von Immobiliendarlehen dürften bei vielen Verbrauchern im letzten Quartal 2014 ebenfalls für Jubelstimmung gesorgt haben, da verschiedene BGH-Urteile den Weg für teilweise große finanzielle Vorteile auf Verbraucherseite geebnet haben. Die Verbraucherzentrale Sachsen erklärte Betroffenen ihre Ansprüche mit einem Video, in Informationsveranstaltungen, an Sonder-Telefon-Hotlines und in Beratungsgesprächen. Ebenfalls um richtig viel Geld ging es meist auch bei Widerrufsbelehrungen von Immobiliendarlehen. Mehr dazu lesen Sie auf Seite 8.

Wahlprüfsteine zur Landtagswahl

Das Jahr 2014 war aber nicht nur das Weltmeister-Jahr, sondern in Sachsen auch ein Wahljahr: Genauer gesagt wurde **zur Wahl eines neuen Landtages** zur Urne gebeten. Um den Verbraucherinnen und Verbrauchern Unterstützung bei der Wahlentscheidung zu geben, hatte die Verbraucherzentrale Sachsen einen vielschichtigen und dennoch nur kleinen Ausschnitt aus dem täglichen Verbraucherleben erarbeitet, der im Hinblick auf die Landtagswahl am 31. August 2014 relevant für die Wahlentscheidung sein sollte. Diese Wahlprüfsteine wurden an die Kandidaten aller im Landtag vertretenen demokratischen Parteien sowie an die Piratenpartei und die AfD geschickt und um Antworten auf den zugegebenermaßen mit 28 Fragen stattlichen Katalog gebeten. Diese konnten mit einem simplen Kreuz beantwortet werden, ließen aber auch Raum für ausführliche Erläuterungen oder Ergänzungen. Nur ca. 20 Prozent der angeschriebenen Direktkandidaten hatten den Fragebogen ausgefüllt zurückgesandt. Dennoch wurde von allen Parteien eine zentrale Antwort geliefert. Die Antworten der Kandidaten und der Parteien waren auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen abrufbar.

Kämpferischer werden

Eine repräsentative Nichtnutzerbefragung unter Verbrauchern, die das Beratungsangebot der Verbraucherzentralen bisher links liegen ließen, ergab im November 2013, dass die Befragten die Verbraucherzentralen in Ostdeutschland als weniger „kämpferisch“ einschätzten. Angestachelt von dieser Erkenntnis, schrieb sich die Verbraucherzentrale Sachsen für das Jahr 2014 auf die Fahne, den Druck gegenüber Unternehmen, die gegen Verbraucherschutzvorschriften verstoßen, deutlich zu erhöhen und diese in die Schranken zu weisen. Dass diese



Zielstellung erreicht wurde, zeigt sich unter anderem in den umfangreichen und erfolgreichen Abmahnaktivitäten (mehr dazu auf Seite 25) oder der erstmaligen Verleihung des Negativpreises „Prellbock“. In dessen Folge untersagte beispielsweise das Landgericht Leipzig der Firma B2B Technologies Chemnitz GmbH Werbung mit falschen Preisen, gab der „Blitz Reparaturservice“ (Leipzig) eine strafbewehrte Unterlassungserklärung ab und die Dresdner Volksbank Raiffeisenbank eG musste wegen unzulässiger Androhungen der Kündigung von Pfändungsschutzkonten vor Gericht. Und weil die vielen komplexen Probleme der Verbraucher längst nicht gelöst sind, wird die Verbraucherzentrale Sachsen auch im Jahr ihres 25-jährigen Gründungsjubiläums nicht minder kämpferisch gegenüber Blendern, Abzockern und Werbelügnern agieren.

Verleihung des Negativpreises „Prellbock“

Es gibt Preise, über die freuen sich die Preisträger. Und es gibt den „Prellbock“. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat diesen Preis an das Unternehmen vergeben, das seine Kunden laut einer Online-Umfrage im Jahr 2013 am meisten verärgert hat. Preisträger wurde das Unternehmen B2B Technologies Chemnitz GmbH. Fast die Hälfte der Verbraucher, die im Jahr 2013 Vorschläge abgegeben hatten, wählte dieses Unternehmen als ihren „Favoriten“. Auch die Mitglieder einer fünfköpfigen Jury waren der Meinung, dass B2B

Beim Versuch, den Preis bei B2B Technologies Chemnitz GmbH zu überreichen, scheitern Joachim Betz, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen, und Moderator Peter Escher. Im Gegenteil: Sie holen sich ein Hausverbot.

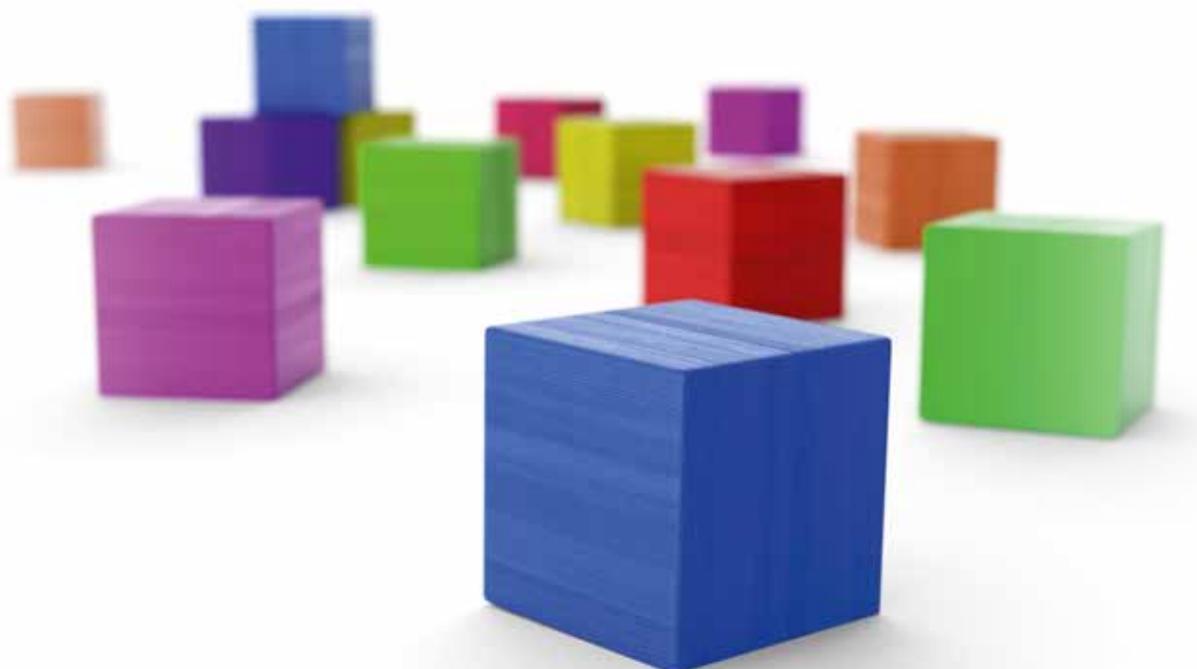
Foto: vzs



Technologies den „Prellbock“ erhalten soll. Mit der Aktion hat die Verbraucherzentrale Sachsen gezielt auf – aus Sicht der Verbraucher – besonders gravierende Verstöße gegen Verbraucherschutzvorschriften aufmerksam gemacht. Der (Negativ-)Preis soll ein häufiges Problem symbolisieren, das viele sächsische Verbraucher bereits schmerzhaft erlebt haben: Immer wieder laufen sie bei Herstellern, Händlern, Banken und anderen Dienstleistern wie auf einen Prellbock auf, der alle Kritik von sich abprallen lässt.

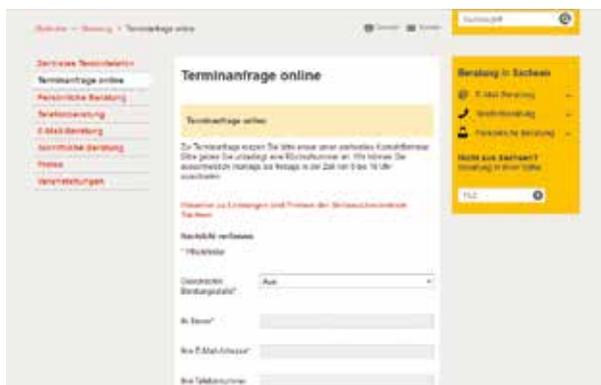
Zu den Inhalten der Wahlprüfsteine 2014 gehörten unter anderem Fragen zu den Themenkomplexen Breitbandausbau, Braunkohleausstieg, Versicherungspflicht gegen Elementarschäden, Verbraucherinformationsgesetz und Verbraucherbildung.

Foto: Fotolia/styleuneeed



Die Option zur Online-Terminanfrage wurde im ersten Monat nach Einführung und auch ohne Werbung für das neue Tool sehr rege von Verbrauchern genutzt. Screenshot:

www.verbraucherzentrale-sachsen.de/terminvereinbarung



„Willkommen im Leben“ heißt das neue **Beratungsangebot**, das sich rund um die Vorsorge nach der Geburt eines Kindes dreht. Mit der Neuankunft eines Familienmitgliedes stellen sich viele Fragen aus den Bereichen Finanzen, Versicherung und Ernährung. Diese beantwortet die Verbraucherzentrale Sachsen kompetent und unabhängig. Egal, ob Familien schon jetzt etwas für die Ausbildung ihres Kindes oder Enkels zurücklegen wollen, ihre Versicherungen optimieren möchten oder Fragen zu gesunder Ernährung haben. Das Angebot ist gegenwärtig nur regional verfügbar. Die Beratungsstellen Plauen und Zwickau helfen weiter.

In den sozialen Medien

Wer nicht gerade mit attraktiven Gewinnspielen oder mit niedlichem Katzen-Content locken kann oder sich einen Eimer eiskaltes Wasser über den Kopf kippt, der hat es in den sozialen Netzwerken mitunter schwer, die so genannten Fans zu generieren. Umso erfreulicher, dass der Austausch zwischen Verbrauchern und der Verbraucherzentrale Sachsen über die Seite www.facebook.com/VZSachsen im Jahr 2014 so rege erfolgte. Besonderes Interesse weckten dabei immer wieder verschiedene Themen aus dem Bereich Telekommunikation. Aber auch Informationen zu Abmahn- und Klageverfahren der Verbraucherzentrale Sachsen gegen verschiedenste Unternehmen sorgten regelmäßig für ermunternde Kommentare, „Likes“ und in Einzelfällen auch zum beiderseitigen

Informationsaustausch. Der Erfolg spiegelte sich zum Ende des Jahres auch in Zahlen wider: Wenn auch nur die bescheidene Zahl von mehr als 1.000 Fans zu registrieren war, die seitdem regelmäßig die Tipps, Warnungen und Hinweise rege lesen, ist dieser Kommunikationsweg für die Verbraucherzentrale Sachsen zunehmend auch für die Informationsbeschaffung wichtiger geworden.

Dankeschön

Mit der Übergabe des Jahresberichtes 2014 bedankt sich der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen bei allen, die zum Erfolg des vergangenen Jahres beigetragen haben. Dieser Dank gilt ganz besonders dem Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz (SMS), dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), dem Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL), dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi), der Landesdirektion Sachsen, den Landkreisen, Städten und Gemeinden des Freistaates Sachsen, den unzähligen Bundes-, Landes- und Kommunalpolitikern, dem Sozialverband VdK Sachsen e. V. als unserem Mitgesellschafter innerhalb der UPD, den Kolleginnen und Kollegen in den Verbraucherorganisationen und allen unseren Mitgliedern.

Ein ganz besonderer Dank gilt den engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbraucherzentrale Sachsen.

Ralph Beckert
Vorstandsvorsitzender



Weitere Informationen unter
www.verbraucherzentrale-sachsen.de



KREDITE, KREDITE, KREDITE...

2014 gab es einen außergewöhnlich hohen Beratungsbedarf rund um Verbraucherdarlehen. Dafür waren zwei besondere Umstände maßgeblich.

Ende 2013 wurde in den Medien mehrfach darüber berichtet, dass Widerrufsbelehrungen bei Immobiliendarlehen oft fehlerhaft sind. Diese Situation eröffnet Verbrauchern u. a. bei einer vorzeitigen Darlehensrückführung die Chance, die Zahlung einer teuren Vorfälligkeitsentschädigung zu vermeiden. Rechtsgrund dafür ist, dass es sich beim Widerrufsrecht um ein zentrales Instrument des Verbraucherschutzes handelt. Kommen Unternehmen den ihnen durch den Gesetzgeber diesbezüglich auferlegten Pflichten nicht nach, ist in vorliegenden Fällen ausdrücklich das ewige Widerrufsrecht festgeschrieben. Ohne speziellen juristischen Sachverstand können Bankkunden jedoch nicht beurteilen, ob die ihrem Kreditvertrag zu Grunde liegende Widerrufsbelehrung Fehler enthält oder nicht.

Kooperation mit der Verbraucherzentrale Hamburg

Bundesweit meldeten sich deshalb eine Vielzahl von Verbrauchern mit der Bitte um eine rechtliche Prüfung bei den Verbraucherzentralen – anfangs gehäuft bei der Verbraucherzentrale Hamburg. Um den dort schnell eingetretenen Bearbeitungsstau von bis zu drei Monaten zu mildern, ging die Verbraucherzentrale Sachsen ab Januar mit der Verbraucherzentrale Hamburg eine Kooperation ein. Über das Jahr verteilt wurden so den Kolleginnen und Kollegen aus der Hansestadt 1.000 Verbraucherkfälle abgenommen und zügig bearbeitet. Unabhängig davon wandten sich mit dem gleichem Anliegen weitere 500 Verbraucher direkt an die Verbraucherzentrale Sachsen.

Hohe Fehlerquote bei Widerrufsbelehrung

Die zu überprüfenden Unterlagen stammten von den großen Geldhäusern, von Direktinstituten, von Volks- und Raiffeisenbanken, von Versicherern, von Bausparkassen und von verschiedenen Sparkassen.

Die Überprüfung der vorgelegten Fälle offenbarte im Einzelnen bei allen Institutsgruppen relevante Fehler. Insgesamt waren reichlich 75 Prozent aller Widerrufsbelehrungen nicht ordnungsgemäß. Oft wurde seitens der Unternehmen nicht richtig über den Beginn der Widerrufsfrist belehrt oder es wurde nicht klar und deutlich darüber informiert, wie und wohin der Widerruf zu richten ist bzw. welche Folgen er hat. Daraus ergibt sich eine rechtliche Konsequenz, die für die Betroffenen finanziell sehr vorteilhaft sein kann. Ist die Widerrufsbelehrung fehlerhaft, kann der Vertrag noch viele Jahre nach Vertragsabschluss widerrufen werden. Diese Rechtslage gilt seit 2002 und sie gilt auch noch nach Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie im Sommer 2014 fort. Deshalb wird die Überprüfung der Widerrufsbelehrungen bei Immobiliendarlehen auch 2015 ein wichtiges Thema bleiben und die erfolgreiche Kooperation mit der Verbraucherzentrale Hamburg fortgesetzt werden.

Kreditbearbeitungskosten führen zu hoher Nachfrage

Ein zweiter besonderer Umstand führte zu einem regelrechten Run auf die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen. Hintergrund war die höchstrichterliche Rechtsprechung zu den Kreditbearbeitungskosten. Mit den lang ersehnten Urteilen XI ZR 170/13 und XI ZR 405/12 machte der Bundesgerichtshof (BGH) Mitte Mai deutlich, dass beim Abschluss von Verbraucherdarlehen pauschale Vertragsklauseln über Bearbeitungskosten unzulässig sind. Damit war klar, dass betroffenen Kunden eine Rückerstattung zusteht. Umgehend stellte die Verbraucherzentrale Sachsen dafür einen Musterbrief zur Verfügung. Nur wenige Tage nach Verkündung der Urteile häuften sich die Anfragen in den Beratungsstellen. Deshalb wurde bereits am 19. Mai eine zusätzliche Sonderhotline eingerichtet, welche von 150 Ratsuchenden genutzt wurde. Da diese spezielle Telefonberatung aus Kapazitätsgründen nur temporär geschaltet werden kann, wurde ab dem 23. Mai auf der Website der Verbraucherzentrale Sachsen erstmals ein erklärendes Video zur Vorgehensweise hinsichtlich der Rückerstattung der Kreditbearbeitungskosten eingestellt. Dieses hat die Verbraucherzentrale Sachsen im Rahmen ihrer Mitwirkung in der Netzwerkgruppe Banken des Verbraucherzentrale Bundesverbandes erstellt und allen Verbraucherzentralen zur Nutzung zur Verfügung



gestellt. In den Folgewochen wurde das Video auf der Website weit mehr als 2.000 Mal angeklickt.

BGH klärt Verjährungsfrage

Nach den Urteilen vom Mai war jedoch noch ungeklärt, ob Verbraucher auch noch einen Erstattungsanspruch haben, sofern der Kredit vor 2011 aufgenommen wurde. Diese wichtige Frage der Verjährung des Anspruchs wurde endgültig am 28. Oktober vom BGH mit den Urteilen XI ZR 348/13 und XI ZR 17/14 geklärt. Unter Anwendung der zehnjährigen Höchstverjährungsfrist standen nunmehr auch Kreditnehmern mit älteren Darlehensverträgen – zurückreichend bis ins Jahr 2004 - Erstattungsansprüche zu. Außerdem bestätigte das Gericht, dass die Betroffenen neben den Bearbeitungskosten zusätzlich eine Nutzungsentschädigung verlangen können. Doch größte Eile war geboten, denn zum 1. Januar 2015 drohte ein Großteil der Ansprüche dann doch zu verjähren.

Nachfrage sprengte alle Grenzen

Umgehend stellte die Verbraucherzentrale Sachsen Ratsuchenden einen neuen Musterbrief zur Verfügung. Persönliche Beratungstermine waren sofort stark nachgefragt. Bis zum Jahresende fanden anschließend ca. 1.500 solcher Beratungsgesprä-

che statt. Da ein erklärendes Video sich bereits im Frühjahr als Hilfe für die Verbraucher bewährt hatte, wurde Anfang November wiederum ein aktualisiertes auf der Website platziert, welches bis zum Jahresende rund 12.000 Mal angeklickt wurde. Das zeigte, dass die User offenbar derartig gestaltete Informationen schätzen, so dass die Verbraucherzentrale auch in Zukunft auf ein solches Format zurückgreifen wird. Ferner fanden im November in allen Beratungseinrichtungen Informationsveranstaltungen zu diesem Thema statt, die ebenfalls gut frequentiert waren.

Bald zeigte sich, dass nach der Geltendmachung der Kundenansprüche viele Banken und Sparkassen auf Zeit spielten. Deshalb drehte sich in den letzten Tagen des Jahres alles um die Frage, wie die drohende Verjährung gehemmt werden kann, sofern die Bank nicht rechtzeitig zahlen will. Anfang und Mitte Dezember wurden deshalb nochmals zusätzliche telefonische Sonderberatungen angeboten. Die Nachfrage brachte die Verbraucherzentrale Sachsen an ihre Kapazitätsgrenzen. Allein am 17. Dezember nutzten innerhalb von 8 Stunden mehr als 300 Anrufer diese Beratungsmöglichkeit. Dabei hatte nicht jeder das Glück, eine freie Leitung zu erwischen. Letzte Gelegenheit sich individuell beraten zu lassen, bot die reguläre Telefonberatung der Verbraucherzentrale am 29. Dezember, welche ebenfalls nochmals rege

Andrea Heyer, Expertin in Sachen Finanzdienstleistungen, inmitten von Unmengen an Immobilienverträgen und deren Widerrufsbelehrungen



genutzt wurde. Weil Kredite zu so einem wichtigen Verbraucherthema geworden sind, hat die Verbraucherzentrale Sachsen ihre im Jahr 2012 diesbezüglich entwickelte Wanderausstellung um drei weitere aktuelle Themen erweitert.

FINANZMARKTWÄCHTER GEHT AN DEN START

Im Koalitionsvertrag der Bundesregierung haben CDU/CSU und SPD vereinbart, die Verbraucherorganisationen mit einer speziellen Marktwächterfunktion zu betrauen. So soll ein Marktwächter „Finanzmarkt“ und ein Marktwächter „Digitale Welt“ aufgebaut werden. Diesem großen verbraucherpolitischen Erfolg waren mehrjährige Aktivitäten von vzbv und fünf Verbraucherzentralen vorausgegangen, die mit ihrer 2010 gestarteten „Initiative Finanzmarktwächter“ Politik, Aufsichtsbehörden und der Öffentlichkeit beweisen konnten, dass eine systematische und vertiefte Marktbeobachtung frühzeitig Missstände und Schwachstellen aufzeigen kann, mit der auf Fehlentwicklungen in Märkten reagiert werden kann. An dieser Initiative war auch die Verbraucherzentrale Sachsen beteiligt.

Verbraucherzentrale Sachsen als Schwerpunkt-Verbraucherzentrale im Finanzmarktwächter

Durch die Mitarbeit in der Initiative konnte die Verbraucherzentrale ihre besondere Expertise u. a. mit Sonderuntersuchungen zu Dispositionskrediten und zu Kreditbearbeitungskosten, aber auch mit erfolgreichen Abmahnungen und Klagen rund um Bankentgelte unter Beweis stellen. Nicht zuletzt deshalb wurde sie von allen 16 Verbraucherzentralen für das Themengebiet Bankdienstleistungen/Konsumentenkredite zu einer der fünf fachlich spezialisierten Schwerpunkt-Verbraucherzentralen innerhalb des Finanzmarktwächters (FMW) bestimmt.

Für das Themengebiet Grauer Kapitalmarkt ist die Verbraucherzentrale Hessen, für das Themengebiet Altersvorsorge/Geldanlage die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, für das Themengebiet Versiche-

rungen die Verbraucherzentrale Hamburg und für das Themengebiet Bau- und Immobilienfinanzierung die Verbraucherzentrale Bremen zuständig. Koordiniert wird die Tätigkeit aller Marktwächter vom vzbv.

2014 kam es dann insbesondere darauf an, für den Aufbau der Marktwächter mit einem Projektantrag finanzielle Mittel des zuständigen BMJV zu erhalten. So führte die Verbraucherzentrale Sachsen eine Reihe von Gesprächen mit Bundestagsabgeordneten, um die Ziele der Marktwächter ausführlich zu erläutern, Fragen zu beantworten, aber auch um die notwendige Mittelbereitstellung positiv zu beeinflussen.

Wichtig ist es jedoch auch, die Gründe für die Einrichtung von Marktwächtern auch außerhalb der Stakeholder zu verbreiten. So wurde beispielsweise Leipziger Studenten der juristischen Fakultät im Juli in einer Vorlesung von der Verbraucherzentrale Sachsen ein erster Überblick über das geplante Vorhaben eines FMW gegeben.

Mittel werden vom BMJV bereitgestellt

Im Sommer zeichnete sich dann ab, dass durch das BMJV noch im Jahr 2014 finanzielle Mittel für den Aufbau eines Vorprojektes zum Aufbau der Marktwächter zur Verfügung gestellt werden konnten, mit dem die konzeptionellen Voraussetzungen für den künftigen Betrieb erarbeitet werden sollten. Auch hier lag die Federführung beim vzbv. Die Aufgabe der Verbraucherzentrale Sachsen bestand darin, inhaltliche Zuarbeiten für das Vorprojekt zu leisten.



Joachim Betz, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen, beim 3. Sächsischen Versicherungsgipfel



Zusätzlich beteiligte sie sich im Rahmen dieses Vorprojektes an einer Pilotuntersuchung zur Bedarfsgerechtigkeit von Anlageprodukten durch die Bereitstellung von Beratungsdokumentationen.

Nachdem Mitte Oktober der vzbv für das vom 1. Oktober 2014 bis zum 31. Januar 2015 befristete Vorprojekt den Zuwendungsbescheid des BMJV erhalten hatte, konnte die Verbraucherzentrale Sachsen ab Mitte November die Stellen der Teamleitung und der eines Referenten vorläufig besetzen. Hier wurde ein Gesamtkonzept, bestehend aus den Bausteinen Marktbeobachtung und Statistik, Kommunikation sowie Fortbildung, erarbeitet.

Im Jahre 2015 wird es für die Verbraucherzentrale Sachsen darauf ankommen, Schritt für Schritt den Aufbau des FMW für ihren Verantwortungsbereich zu vollziehen. Dafür sind geeignete Fachkräfte zu gewinnen, diese in das Organisationsgefüge zu integrieren und weitere Räume anzumieten, da die vorhandenen dafür nicht mehr ausreichen.

VERSICHERUNGSPFLICHT GEGEN ELEMENTARSCHÄDEN

Im aktuellen Koalitionsvertrag der Bundesregierung findet sich der Satz: „Die Rahmenbedingungen für eine Elementarschadensversicherung werden geprüft“. Obwohl bei einem Prüfauftrag nur sehr selten mit einer Lösung eines Problems zu rechnen ist, bewertet die Verbraucherzentrale Sachsen die Fixierung dieser Aussage im Koalitionsvertrag dennoch positiv, um mittelfristig zu einer gesetzlichen Lösung zu gelangen. Nach dem Sprichwort „Steter Tropfen höhlt den Stein“ hat sich die Verbraucherzentrale Sachsen auch 2014 wiederum für eine Versicherungspflicht gegen Elementarschäden stark gemacht.

3. Sächsischer Versicherungsgipfel

Nachdem die Veröffentlichung eines kritischen Untersuchungsberichts der Verbraucherzentrale über das Vertragsabschlussverhalten der Versicherer Ende



2013 bei der sächsischen Landespolitik auf großes Interesse gestoßen war, wurde die Verbraucherzentrale von der Sächsischen Staatsregierung in die Vorbereitung des 3. Sächsischen Versicherungsgipfels einbezogen, der am 31. März stattfand. Dort wurde die Gelegenheit genutzt, dem sächsischen Ministerpräsidenten, Vertretern der Landes- und der Kommunalpolitik, der Versicherungswirtschaft und der Wissenschaft die Notwendigkeit einer deutschlandweiten Einführung einer Versicherungspflicht gegen Elementarschäden zu verdeutlichen. Unterstützung fand die Position der Verbraucherzentrale Sachsen von der Wissenschaft, u. a. vom Deutschen Institut für Wirtschaftsforschung (DIW). In der sich an den Versicherungsgipfel anschließenden Landespressekonferenz konnte die Verbraucherzentrale Sachsen erneut ihre Position vertreten. Ministerpräsident Tillich forderte bezahlbare Policen – auch für Risikogebiete.

Anhörung im Landtag

Am 7. Mai war die Verbraucherzentrale Sachsen von der Landtagsfraktion Die Linke zu einer öffentlichen Anhörung zur „Bundesratsinitiative zur Einführung eines flächendeckenden Versicherungsschutzes gegen Elementarschäden“ in den Sächsischen Landtag geladen. Vor den zahlreich erschienenen Mitgliedern des Verfassungs-, Rechts- und Europaausschusses konnte sie dort erneut ihre Argumente für eine Versicherungspflicht gegen Elementarschäden darlegen. Mit besonderem Interesse wurde zugleich das Statement eines aus der Schweiz geladenen Experten aufgenommen, der sich seit Jahren intensiv mit Fragen einer Pflichtversicherung wie auch einer davon zu unterscheidenden Versicherungspflicht auseinandersetzt. Am Beispiel seines Heimatlandes zeigte er auf, dass beide Modelle juristisch realisierbar sind.

Weitere Aktivitäten

Auf Einladung des Bundes der Versicherten e. V. (Hamburg) erläuterte die Verbraucherzentrale Sachsen Ende Mai in Leipzig Mitgliedern dieses Vereins die Bedeutung einer Versicherungspflicht gegen Elementarschäden. Dass für Studenten das Thema ebenfalls interessant ist, zeigte eine Interviewanfrage eines jungen Akademikers, der seine Masterarbeit am King's College London verfasste. Für diese hatte er in Zusammenarbeit mit dem Helmholtz-Zentrum

für Umweltforschung Leipzig (UFZ) eine Umfrage in bayerischen Haushalten durchgeführt, die vom Hochwasser 2013 betroffen waren. Das UFZ hatte zudem bereits die gleiche Umfrage in größerem Umfang in Sachsen durchgeführt. Das Ziel bestand nun darin, die Ergebnisse miteinander zu vergleichen und die Effektivität der Sofort- und Wiederaufbauhilfen zu beurteilen. Gern beantworteten dazu Ende Juni die Verbraucherzentralen Bayern und Sachsen in Leipzig noch offene Fragen. Mit dem UFZ pflegt die Verbraucherzentrale Sachsen seit geraumer Zeit einen regen und konstruktiven Informationsaustausch rund um die Elementarschadenversicherung.

Auch innerverbandlich widmete sich die Verbraucherzentrale Sachsen mit besonderem Engagement diesem Thema. Auf zwei bundesweiten Fortbildungsveranstaltungen des vzbv wurde vor Teilnehmern aus verschiedenen Verbraucherzentralen über diese spezielle Versicherung ausführlich referiert und diskutiert. Anfang Juli stand dieses Thema auf der Agenda einer Tagung der eigens dafür eingerichteten Bund-Länder-Arbeitsgruppe. Dem dort vertretenen vzbv gab die Verbraucherzentrale Sachsen für die Diskussion weiteren Input. Im Sommer erging eine Einladung des Projektes Sächsisch-Tschechisches Hochwasserrisikomanagement (STRIMA) an die Verbraucherzentrale mit der Bitte, auf dem 6. Workshop am 9. September in Dresden ein Referat über die Elementarschadenversicherung zu halten. Auch dieser Einladung ist die Verbraucherzentrale Sachsen gern gefolgt.

Die Forderung nach Einführung einer Versicherungspflicht gegen Elementarschäden wurde als verbraucherpolitisch bedeutsames Landesthema auch in die Wahlprüfsteine der Verbraucherzentrale Sachsen zur Landtagswahl in Sachsen eingearbeitet. Mit Ausnahme der FDP sprachen sich alle Parteien für eine solche Versicherungspflicht aus. Im Koalitionsvertrag der neuen Sächsischen Staatsregierung heißt es dazu: „Wir werden uns gegenüber der Versicherungswirtschaft und dem Bund dafür einsetzen, dass jeder Bürger eine bezahlbare Elementarschadenversicherung erhalten kann.“

Letztlich ist es tatsächlich die Aufgabe des Bundes, ein Gesetz zu schaffen, welche diese immer lauter werdende Forderung in einen rechtlichen Rahmen setzt.

VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN IN ERFOLGREICH FÜR SIE GEKÄMPFT

DAS UNTERNEHMEN

Das Handelsunternehmen B2B Technologies Chemnitz GmbH unterhielt zahlreiche Internetseiten mit unterschiedlichen, teils wechselnden Namen. Verbraucher wurden auf dem sozialen Netzwerk Facebook mit Werbeanzeigen und scheinbar privaten Beiträgen des Unternehmens wie „Handys, alle Marken und Größen Für 19 EUR! JETZT KAUFEN“ angelockt.

DIE ABZOCKMASCHEN

Klickten Verbraucher auf das scheinbar günstige Angebot, landeten sie auf einer der Internetseiten der Firma wie beispielsweise lagerverkauf-billig.de oder restpostenabverkauf24.de. Dort leuchteten unglaublich niedrige Preise auf bunten Bildern von Handys, Küchengeräten und anderen Produkten. Wollte man ein Angebot näher betrachten, gelangte man zu einem Anmeldeformular, mit dem persönlichen Daten abgefragt wurden. Am Rand des Formulars fanden sich verkleinerte Hinweise darauf, dass angeblich ein Zwei-Jahres-Abo für 240 Euro pro Jahr zuzüglich 79 Euro Bearbeitungsgebühr abgeschlossen werden sollte. Erst nach Zahlung der Beiträge erhielten die Verbraucher tatsächlich Zugang zur Internetseite. Beim Inhalt machte sich schnell Enttäuschung breit. Unter den Anzeigen fanden sich viele von ausländischen Unternehmen in schlechtem Deutsch, garniert mit Warnhinweisen und Haftungsausschlüssen der Chemnitzer. Die Möglichkeit eines der begehrten Produkte zu kaufen, bot das Portal nicht. Die Verbraucherzentrale Sachsen konnte bei mehreren Stichproben noch nicht einmal Angebote für die beworbenen Schnäppchen finden.

UNSER EINSATZ

Bereits im März hatte die Verbraucherzentrale Sachsen nach einer Umfrage den Negativpreis „Prellbock“ an das Unternehmen vergeben. Bei der versuchten Übergabe des Preises öffnete niemand die Tür. Auch eine geforderte Unterlassungserklärung hatte das Unternehmen nicht abgegeben. Aus diesem Grund ist die Verbraucherzentrale Sachsen im Rahmen des einstweiligen Rechtsschutzes gerichtlich gegen das Unternehmen vorgegangen.

VERBRAUCHERSCHUTZ LOHNT SICH

Mit einem Eilantrag war die Verbraucherzentrale Sachsen am 06. Oktober erfolgreich. Die Firma B2B Technologies Chemnitz darf seitdem nicht mehr mit falschen Preisen im Internet werben. Das Verbot gilt auch für soziale Netzwerke wie Facebook. Seit die Verbraucherzentrale Sachsen die einstweilige Verfügung per Gerichtsvollzieher gestellt hat, sind die bestandenen Lockangebote verschwunden. Das Unternehmen hat am 30. November auch eine Abschlusserklärung abgegeben und damit die einstweilige Verfügung anerkannt. Seit Ende des Jahres 2014 sind die deutschen Firmenpräsenzen offline und die zugehörigen Domains gelöscht. Lediglich die Handelsplattform unter der Domain b2b-beschaffungsplattform.de ist noch aktiv.

Grafiken: Fotolia/andrewshka; Fotolia/Nadezda Kostina

ÄRGER AUF DEM TELEKOMMUNIKATIONSMARKT: LTE UND DIE FESTNETZUMSTELLUNG DER TELEKOM

Schnelles Internet via Funk als Festnetzersatz?

Schnelles Internet gehört für viele Sachsen wie eine Selbstverständlichkeit zum Alltag. E-Mail-Kontakte, Recherchen, Informationen, soziale Netzwerke, Online-Einkäufe und Online-Banking, Filme und Beiträge aus den Mediatheken der Öffentlich-Rechtlichen bis hin zum Livestream – das alles wollen Nutzer nicht mehr missen. Doch nicht wenige sächsische Haushalte vorwiegend in den ländlichen Gebieten stehen bis heute auf dem digitalen Abstellgleis, weil es in ihrer Region bislang an der für die Versorgung notwendigen Infrastruktur fehlt, den Breitbandkabeln. Eine partielle Abhilfe schaffte hier eine recht neue Funk-Übertragungstechnologie – das so genannte LTE (Long Term Evolution). Mit dieser Funkübertragung, die im Mobilfunkbereich inzwischen schon weit verbreitet ist, lässt sich über Funkmasten schnelles Internet – im Vergleich zur Anbindung ans Kabelnetz – vergleichsweise leicht in die Fläche bringen. Die beiden Anbieter dieser Technologie, Telekom und Vodafone, liefern seit etwa 2012 in jeweils unterschiedlichen Gebieten Internet via Funk in die Haushalte. Dort können die Bewohner einen Router

anschießen, um die Internetverbindung im ganzen Haus zu verteilen und mehreren Nutzern gleichzeitig zur Verfügung zu stellen. Nicht ganz zu Unrecht wurden daher die entsprechenden Tarife von den Anbietern als Festnetzersatz bzw. mit „Internet Zuhause“ beworben. Brachten sie doch ihren Nutzern scheinbar fast den gleichen Komfort wie ein echter Breitbandanschluss.

Ernüchterung machte sich breit

Doch die Ernüchterung für die Betroffenen folgte auf dem Fuße. Je nach gebuchtem Tarif war nur ein bestimmtes Volumenkontingent des schnellen Internets im Monatspreis inklusive. War dieses aufgebraucht, musste weiteres Volumen häppchenweise teuer nachgekauft werden. Wie schnell 10 Gigabite – so das Volumen in der Tarifklasse „S“ beider Anbieter – „versurft“ sind, wenn beispielsweise eine vierköpfige Familie mit zwei schulpflichtigen Kindern den Anschluss nutzt, wurde Vielen gewissermaßen schmerzhaft bewusst. Von einem Internetkomfort wie in vielen Städten, in denen eine Internetflatrate inzwischen Standard ist, können die Betroffenen bis heute nur träumen. Vorerst besteht für sie die

Vielerorts in Sachsen: Internet im Schneckentempo, Foto: ReSa





Realität darin, für alle Haushaltsmitglieder genau zu reglementieren, wer jeden Monat wie viel surfen darf. Wer sich den häppchenweisen Zukauf von mehr schnellem Surfvolument nicht leisten konnte, bei dem wurde die Surfgeschwindigkeit für den Rest des Monats auf 384 kbit/s Schnecken tempo heruntergedrosselt. Mit einer solchen Geschwindigkeit wird selbst der bloße Aufruf einer Internetseite zum zeitraubenden Abenteuer.

Verbraucherzentrale Sachsen greift ein

Zahlreiche Nutzer dieser Tarife wandten sich erstmals Ende 2013 an die Verbraucherzentrale Sachsen. Sie schilderten die Situation der Internetversorgung ihrer Familie. Viele machten auch auf die ungleichen Versorgungs verhältnisse in Stadt und Land aufmerksam. Bürgerinitiativen nahmen Kontakt zur Verbraucherzentrale Sachsen auf und ersuchten um Unterstützung, um ihren Forderungen nach einem besseren Breitbandausbau bzw. nach einer Verbesserung der verfügbaren (LTE-)Angebote bei der Politik Gehör zu verschaffen.

Mehrere Nutzer rügten außerdem speziell, dass sie in der Werbung von Telekom und Vodafone für ihre LTE-Tarife nicht oder nicht ausreichend deutlich auf die Drosselung hingewiesen worden seien. Daraufhin prüfte die Verbraucherzentrale Sachsen die entsprechende Werbung beider Anbieter, in denen der Hinweis auf die Drosselung tatsächlich nur über außerhalb des Blickfeldes angebrachte Fußnoten zu finden war, und mahnte Telekom und Vodafone ab.

Die Telekom gab bereits vor Ablauf der gesetzten Frist eine Unterlassungserklärung ab und änderte die Tarifumstellung dahingehend ab, dass der Nutzer direkt im Blickfang der Werbung deutlich auf die Drosselung hingewiesen wurde. Zugleich verpflichtete sich die Telekom, künftig alle jene, die ihren LTE-Vertrag vor der Änderung abgeschlossen hatten, so zu stellen, wie es seinerzeit die Werbung suggeriert hatte: Nämlich ohne entsprechende Drosselung. Im Ergebnis erhielten diese Nutzer zusätzlich zu ihrem jeweiligen vertraglich vereinbarten Inklusiv-Volumen 30 GB schnelles Internet kostenfrei. Dies sorgte geradezu für einen Jubelschrei unter den Betroffenen. Viele Dankschreiben gingen bei der Verbraucherzentrale ein. Zwei Nutzer überwiesen sogar Spenden.

Vodafone wenig verbraucherfreundlich

Die Vodafone-LTE-Kunden hingegen mussten sich trotz der Abmahnung weiterhin mit äußerst begrenzter Internetnutzung abfinden, denn das Unternehmen gab keine Unterlassungserklärung ab. Die Verbraucherzentrale Sachsen erhob deshalb Klage beim Landgericht Düsseldorf. Mit der Klage wollte sie feststellen lassen, dass die Tarifbeschreibung mit der Werbung „Internet für Zuhause“ dem Nutzer einen Anschluss zu Festnetzkon ditionen suggeriert, der Nutzer also mit einer Drosselung nicht rechnen kann. Darüber hinaus sollte auch die Höhe der Drosselung selbst auf den Prüfstand gestellt werden. Denn aus Sicht der Verbraucherzentrale ist es unter Berufung auf ein im Oktober 2013 ergangenes Urteil des Landgerichts Köln äußerst fragwürdig, ob in einem Vertrag mit modernster LTE-Technologie und Geschwindigkeiten von 7 bis 50 Mbit/s eine Drosselung auf 384 kbit/s überhaupt zulässig ist. Die Richter hatten darin für einen Festnetztarif der Telekom befunden, dass der Nutzer im Bereich des Festnetzes nicht mit einer Drosselung rechnen muss, wenn er eine Flatrate gebucht hat.

Die Düsseldorfer Richter allerdings folgten in ihrem Urteil vom 18. Februar 2015 (Az. 12 O 70/14) den Argumenten der Verbraucherzentrale Sachsen nicht. Allen voran halten sie eine Vergleichbarkeit von klassischem ungedrosselten Festnetz einerseits und LTE-Zuhause-Angeboten andererseits nicht für möglich: Der Bestandteil „Zuhause“ der Produktbezeichnung „LTE Zuhause“ in der Werbung kann aus Sicht der Richter „nicht den Eindruck einer Vergleichbarkeit zu stationären Breitbandanschlüssen, die typischerweise ohne Drosselung angeboten werden, hervorrufen“. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat gegen diese Entscheidung Berufung eingelegt.

Politik ist gefragt

Neben diesen Verbandsklageinstrumenten machte sich die Verbraucherzentrale Sachsen auch auf politischer Ebene für die benachteiligten Bewohner der so genannten „Weißen Flecken“ stark. So befragte sie im Wahlkampf Sommer 2014 sächsische Landtagskandidaten nach ihrer Meinung zum Breitbandausbau. Gleichzeitig formulierte sie eigene Forderungen zu einer besseren Internetversorgung der überwiegend von diesem Problem betroffenen ländlichen Bevölkerung.



ALLE JAHRE WIEDER: INTERNET-ABZOCKE UND ABOFALLEN

„Totgeglaubte leben länger“, sagt ein Sprichwort und trifft es für die im Jahre 2014 wieder auftauchenden Internetabofallen auf den Punkt. Denn die seit 2012 gültige so genannte Buttonlösung, wonach für kostenpflichtige Leistungen eine Schaltfläche „zahlungspflichtig bestellen“ verpflichtend geregelt worden ist, sollte dieser Masche ein Grab schaufeln. Ab ihrer Einführung galt, dass nur noch das Klicken auf einen korrekt beschrifteten Button des Anbieters einen wirksamen Vertrag zustande bringt. Mit Seiten wie routenplaner-24.net und rezepte-portal-24.net ist die Masche wieder quicklebendig geworden – und zwar ohne sich um die gesetzliche Regelung zu scheren. Vielmehr schicken sie jedem Nutzer eine Rechnung, der nach Eingabe seiner persönlichen Daten schlicht auf der Seite auf „Registrieren“ klickte. Man setzt damit auf die altbewährte Masche, dass viele Empfänger solcher Rechnungen aus Angst vor weiteren unangenehmen bzw. noch teureren Folgen einfach zahlen, anstatt sich zur Wehr zu setzen. Bereits die Internetabofallen der „ersten Generation“ von etwa 2006 an hatten sich auf diese Weise als ein einträgliches Geschäftsmodell erwiesen.

Die b2b-Masche

Neu ist dagegen eine andere Masche dieser Abofallen. Sie bezeichnen sich als Großhandels- bzw. b2b- (business to business) Portal und locken Verbraucher mit günstigen Preisen auf ihre Homepage.



Einige von ihnen haben dabei das soziale Netzwerk Facebook als bestens funktionierende Werbeplattform für sich entdeckt: Die Kommunikation ist locker, die vertretenen Unternehmen haben oft ein cooles Image und der Verbreitungsgrad von Anzeigen ist exponentiell. Wird schließlich ein Unternehmen oder seine Werbung erst einmal von Freunden „gelikt“, schauen viele Nutzer ganz und gar unkritisch auf die Angebote selbst. Dabei führt dann so mancher Klick auf Dumpingpreise geradewegs in die Abofalle.

So zum Beispiel bei der Seite grosshandel-b2b.biz, die mit unschlagbar günstigen Preisen von teilweise weit unter 50 Prozent des Originalpreises auf sich aufmerksam machte. Weder dieser verdächtig tiefe Preis noch die Tatsache, dass der Einkauf zwingend die Eingabe persönlicher Daten in ein Anmeldeformular verlangte, hielt Nutzer – den Billigpreis fest im Blick – vom entscheidenden Bestell-Klick ab. So entging vielen der irgendwo am Rande der Seite angebrachte Hinweis auf die „Kosten einer Mitgliedschaft“ in Höhe von 240 Euro und einer Vertragslaufzeit von 24 Monaten. Vergleichbare Maschen finden sich auch auf anderen Großhandelsplattformen, die neben der Bezeichnung als „b2b“ mit Begriffen wie Restposten oder Lagerabverkauf die Aufmerksamkeit des Internetpublikums auf sich ziehen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen empfahl allen Rat-suchenden, Forderungen der Anbieter nicht zu bezahlen, und stellte auf ihrer Homepage einen Musterbrief bereit. Mit dessen Hilfe fühlten sich viele Betroffene sicherer bei der Zurückweisung der jeweiligen Forderung.

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

Spam und Phishing nach wie vor groß in Mode

Die Zahl der Verbraucherbeschwerden zu Spam- und Phishing-Mails schien 2014 einen neuen Höhepunkt zu erreichen. Dabei kristallisierte sich eine ver-



gleichsweise neue Masche heraus. Die Versender verschickten Mails unter den Namen und Logos großer und bekannter Unternehmen, so beispielsweise Telekom, Amazon oder Paypal. Mit alarmierend klingenden Betreffzeilen wie „Offene Rechnung“ lenkten sie gleich einem Kinderspiel die Aufmerksamkeit der Nutzer auf sich. Viele Ahnungslose öffneten die Dateien im Anhang, die meist als „Rechnung“ bezeichnet waren, und legten der darin versteckten Schadsoftware damit gleichsam den roten Teppich aus, um sich auf dem PC einzunisten zu können.

Die Verbraucherzentrale Sachsen machte 2014 die Erfahrung, dass die Schwierigkeit für die Nutzer zunehmend darin besteht, eine E-Mail als betrügerisch zu erkennen. Denn der Spam-Filter der E-Mail-Programme privater Nutzer kann immer weniger helfen. Spams landeten vielfach mit allen anderen Mails im Posteingang. Hinzu kommt der Missbrauch von Namen und Logos sehr bekannter Firmen, die den Anschein der Seriösität vermitteln. Schließlich gestalten die betrügerischen Absender insbesondere die Betreffzeilen der Mails ganz bewusst so, dass Spam-Filter diese nicht als Spam erkennen. Die Verbraucherzentrale Sachsen riet deshalb Nutzern, bei jeder Nachricht, die nicht von einem unzweifelhaft vertrauten Absender stammt, äußerst vorsichtig zu sein, selbst oder gerade wenn als Absender bekannte Anbieter wie Telekom, Amazon oder namhafte Banken erscheinen.

Smartphone-Spams im Vormarsch

2014 wandten sich erstmals Ratsuchende an die Verbraucherzentrale Sachsen, deren Smartphones Opfer von Spam-Angriffen geworden waren. Sie hatten scheinbar von DHL eine SMS-Nachricht erhalten, dass ein Paket unterwegs sei, sowie einen Link auf eine Internetseite zum Nachverfolgen der angeblichen Sendung. Beim Besuch dieser Internetseite gelang es Betrügern, Schadsoftware auf den Smartphones der Betroffenen zu installieren. Dies funktionierte durch das bloße Anklicken des in der betrügerischen SMS enthaltenen Links, was auf den Mobilfunkrechnungen der Betroffenen zu Beträgen von mehreren hundert Euro unbekannter Anbieter führte.

Die Verbraucherzentrale Sachsen erläuterte den Nutzern mobiler Geräte, wie die Dienste-Anbieter

E-Mail-Müll aus der Datenautobahn



an ihre Daten gelangen und Forderungen auf ihrer Mobilfunkrechnung platzieren können, und sorgte damit für viele Aha-Effekte. Denn das so genannte WAP-Billing, ein Bezahlssystem für mobile Endgeräte, ermöglicht es bei mobiler Internetverbindung, dass die Mobilfunknummer des Nutzers an den Anbieter übermittelt wird. Hat der Nutzer an irgendeiner Stelle einen Kauf oder einen kostenpflichtigen Dienst bestätigt, wird der Anbieter seine Forderung über die Mobilfunkrechnung geltend machen, ohne dass es einer weiteren Verifizierung über eine TAN- oder PIN-Nummer bedarf. Anbieter haben auf diese Weise sehr leichtes Spiel, Nutzern kostenpflichtige Verträge unterzuschieben.

Mit Hilfe der Verbraucherzentrale Sachsen konnten viele Nutzer vor der Zahlung der Beträge bewahrt werden bzw. konnten sie bereits getätigte Zahlungen zurückholen. Den damit verbundenen Zeit- und Nerven Aufwand hingegen mussten die Verbraucher, die die angeblichen Verträge in der Regel gar nicht ausgelöst hatten, allein schultern.





STROM- UND GASVERTRÄGE: EuGH KIPPT PREISKLAUSELN DER ANBIETER

Im Oktober 2014 hatte der Europäische Gerichtshof (EuGH) in Brüssel der deutschen Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Preisanpassungsklauseln in Energielieferverträgen gewissermaßen die Krone aufgesetzt. In seinem Urteil vom 23. Oktober 2014 erklärte er die seinerzeit geltenden Allgemeinen Versorgungsbedingungen Strom bzw. Gas (AVBStrom und AVBGas) für unvereinbar mit europäischem Recht (Urteil vom 23. Oktober 2014, Rechtssachen C-359/11 und C-400/11). Diese Bedingungen, die für Kunden der Grundversorgung bei Strom und Gas gelten, enthielten eine Regelung zur Preisanpassung, aus der die Energieversorger eine Rechtsgrundlage zur einseitigen Erhöhung ihrer Preise gegenüber den Kunden ableiteten.

Bereits seit etwa einem Jahrzehnt hatte der BGH immer wieder über Preisanpassungsklauseln zu befinden. Viele der Verfahren waren von Verbraucherzentralen initiiert worden. Seither hat er zahlreiche solcher Klauseln für unwirksam erklärt und in seinen vielfach richtungsweisenden Urteilen zugleich Maßstäbe und Kriterien für die juristische Beurteilung von Preisanpassungsklauseln aufgestellt. Mehrfach haben die höchsten Richter bestimmte entscheidungserhebliche Fragen dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt. So hatte er im Jahre 2013 Preisanpassungsklauseln in Sonderverträgen für unwirksam erklärt, die die Regelung der AVB als Grundlage für eine Preiserhöhungsbefugnis unverändert übernahmen. Damit stellte sich anschließend natürlich die Frage der Wirksamkeit dieser gesetzlichen Regelung an sich.

Diese Frage hat der EuGH in seinem Urteil mit Nein beantwortet. Er begründete seine Ansicht nachvollziehbar damit, dass Strom- und Gasanbieter auch ihre Haushaltskunden in der Grundversorgung („Tarifkunden“) vor Preiserhöhungen genau über deren Grund

und Umfang informieren müssen. Dies aber gab die Regelung in den AVB nicht her. Seiner Ansicht nach würde diese nicht gewährleisten, dass Verbraucher rechtzeitig über Anlass, Voraussetzungen und Umfang einer Preisänderung informiert werden, bevor diese in Kraft tritt. Damit hat der EuGH die Rechtsnorm gekippt, nach der Energieversorger ihre Preise einseitig anheben konnten. Für Verbraucher bedeutet dies, dass die in der Vergangenheit erfolgten Preiserhöhungen in der Strom- und Gasgrundversorgung unwirksam sind.

Unter welchen Voraussetzungen Kunden nun Geld aus den unrechtmäßigen Preisanhebungen zurückverlangen können, haben die EuGH-Richter nicht entschieden. Über die Konsequenzen muss vielmehr nachfolgend der BGH in Umsetzung des EuGH-Urteils befinden. Damit ist erst im Frühjahr 2015 zu rechnen. Wenige Monate vor Erlass des EuGH-Urteils hatte der deutsche Gesetzgeber die Verordnung novelliert, die Regelung zur Preisanpassung dabei jedoch nicht grundlegend neu gestaltet. Möglicherweise wird es eine erneute Novellierung nach Erlass des zu erwartenden BGH-Urteils geben.

Die Verbraucherzentrale Sachsen rief gleich nach Bekanntwerden des Urteils Tarifkunden dazu auf, noch schnell vor Jahresablauf ihr Geld zurückzuholen. Denn der BGH hat dafür in einer anderen Entscheidung eine dreijährige Widerspruchsfrist festgelegt, so dass Betroffene einer Abrechnung binnen drei Jahren nach Zugang widersprechen müssen, um Ansprüche aus darin enthaltenen Preiserhöhungen geltend machen zu können.





Für die betroffenen Kunden der Grundversorgung war also der 31. Dezember 2014 der Stichtag. Für die Geltendmachung der Rückforderungsansprüche konnten Verbraucher einen Musterbrief der Verbraucherzentrale verwenden.

VORSICHT VOR BILLIGANBIETERN

Eine ganze Reihe von preiswerten Stromversorgern ist bei Preisvergleichsportalen im Internet oft auf Spitzenplätzen zu finden. Da die Verbraucher meist nur ihre eigene Postleitzahl für den Vergleich eingeben, entgeht ihnen häufig, dass solche Anbieter sehr oft in mehreren Städten und Regionen urplötzlich auf TOP-Plätzen auftauchen, wie dies z. B. in der Vergangenheit auch der monatlich aktualisierte und auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen verfügbare Preisvergleich zeigte. Tritt eine derartige Entwicklung ein, sollten Verbraucher sehr vorsichtig sein und sich nicht allein vom günstigen Preis locken lassen.

Mögliches riskantes Geschäftsmodell

Dahinter könnte sich nämlich ein riskantes Geschäftsmodell verbergen, wie z. B. in der Vergangenheit die Insolvenzen der Firmen TelDaFax und Flexstrom zeigten. Verbrauchern wurde deshalb empfohlen, Anbieter vor Vertragsabschluss über einen Zeitraum von 6-8 Wochen hinsichtlich ihres Rankings in Preisvergleichslisten zu beobachten, da ein Spitzenplatz eines Anbieters in vielen Postleitzahlregionen ein Hinweis auf mögliche spätere Probleme sein kann. Zudem sind die Tarife dieser Discounter häufig kaum günstiger als die Tarife der Mitbewerber.

Die scheinbar hohe Preisersparnis ist oft auf hohe Bonusversprechen zurückzuführen. Dabei spielen Begriffe wie z. B. Sofortbonus oder Neukundenbonus eine große Rolle. Die im ersten Vertragsjahr für die Neukundengewinnung gezahlten hohen Boni müssen die Versorger in den nachfolgenden Jahren selbstverständlich wieder erwirtschaften. Dabei werden oft fragwürdige Methoden angewandt, die bei der Verbraucherzentrale Anlass für Verbraucherbeschwerden sind.



Fragwürdige Methoden einiger Energieversorger

So erstellen einige Versorger unkorrekte Rechnungen, indem beispielsweise die ursprünglich vereinbarten Pauschalpreise beliebig geändert oder kurzfristig gegenüber dem ursprünglich vereinbarten Preis erhöht werden. Zugesagte Boni werden unter fadenscheinigen Gründen verweigert, nicht verbrauchte Guthaben einfach einbehalten und unzufriedenen Verbrauchern Kündigungsrechte bei Preiserhöhungen zu Unrecht verweigert.

Bei der Nutzung von so genannten Paket-Tarifen werden Verbraucher bei Mehrverbräuchen mit hohen Zusatzzahlungen belastet und andererseits wird eine Rückvergütung bei nicht in Anspruch genommenen Liefermengen verweigert. Da Verbraucher beim Kauf von Strompaketen ihren Bedarf selbst einschätzen müssen, werden die Rabatte auf die vereinbarte Gesamtliefermenge bezogen. Ist der Verbrauch höher, muss eine Zuzahlung geleistet werden, ist er niedriger, findet der Minderverbrauch keine Berücksichtigung.

Insolvenzgefahr

Ein weiteres Problem besteht im Vorkasse-Kauf bestimmter Liefermengen. Für dieses Geschäftsmodell wird stets mit erheblichen Rabatten geworben. Die Praxis der vergangenen Jahre zeigt allerdings, dass im Falle einer Insolvenz eines Versorgers die im Voraus gezahlten Summen meist verloren sind. In der



Reihe der Gläubiger, die ihre Ansprüche angemeldet haben, stehen private Verbraucher nun einmal am Ende und sehr oft werden ihre Ansprüche nicht mehr abgegolten.

Versorgersuche wird zum Vollzeitjob

Wer sich im Internet über die Angebote verschiedener Unternehmen informieren will, sollte den Markt deshalb sehr aufmerksam beobachten. Die kritische Nutzung von Vergleichsrechnern, besser noch die Nutzung mehrerer Strompreisvergleichsportale, und die Nicht-Einbeziehung von Angeboten mit Paketpreisen, Vorkasse-Regelungen und Bonuszahlungen in den Tarifvergleich ist dabei eine Grundvoraussetzung, um späterem Ärger vorzubeugen. Beachtet man diese Prinzipien, listen Tarifrechner mitunter dennoch Discounter auf den vorderen Plätzen.

Einige Portale setzen auf Grund ihrer eigenen wirtschaftlichen Interessen Stromversorger ohne Platzziffer auf einen Spitzenplatz, was Verbraucher mitunter leider nicht beachten. Wer mit einem solchen Unternehmen einen Vertrag schließen möchte, sollte den Angebotsmarkt einige Wochen vergleichen und sich in Internet-Foren über Verbraucherhinweise zu

möglichem dubiosen Geschäftsgebaren informieren. Auch die Internetseite des Anbieters kann dabei hilfreich sein. So kann z. B. das Angebot einer kostenlosen Hotline die Kommunikation mit dem Anbieter erleichtern. Die Versorgerauswahl allein unter Preisgesichtspunkten vorzunehmen, kann wie auch auf anderen Märkten zu einem Vertragsabschluss führen, der wenig Freude bereitet.

In Podiumsdiskussionen, so in Chemnitz, Dresden und Zwickau, in Foren und bei Informationsveranstaltungen, ging die Verbraucherzentrale Sachsen 2014 auf die möglichen Probleme mit Billiganbietern auf dem Strommarkt ein.

 **Weitere Informationen unter**
www.verbraucherzentrale-sachsen.de/tarifrechner

Freie Presse vom 13. Februar 2014





DANKSTELLE

Sehr geehrte Frau Heyer,

Sie haben mir in einer Ihrer Mails geschrieben, dass ich Sie zu gegebener Zeit über das Ergebnis informieren soll, was ich hiermit gerne tue. Die Gebühr für die Prüfung der Widerrufsbelehrung war eine gute Investition. Mehr darf ich Ihnen wegen der vereinbarten Schweigepflicht nicht schreiben.

Ganz lieben Dank an die sehr schnelle, nette und kompetente Beratung von Frau Kirschner in der neuen (winzigen) Filiale in Leipzig / Markkleeberg.
Lieben Gruß

Hallo Frau Neumerkel,

vielen Dank für die äußerst interessanten Ausführungen von Ihnen. Wir konnten heute den Termin in Ihrem Haus wahrnehmen. Fazit - es hat sich gelohnt! Ein an sich komplexes und facettenreiches Thema haben Sie absolut toll vermittelt. Ich freue mich schon auf den 2. Besuch am Donnerstag mit der anderen Gruppe. Bis dahin verbleibe ich mit freundlichen Grüßen

An das Team der Verbraucherzentrale in Auerbach, als älteres Ehepaar haben wir Ihren "Newsletter" aufmerksam studiert. Als "Normalbürger", die leider seltener werden, sind wir weniger an spektakulären Dingen als an Alltagsproblemen interessiert. Die vielschichtige Art und Weise Ihrer Informationen kann so ein breites Spektrum an Leserinnen und Leser erfassen. Sicher gibt es viele "gebrannte Kinder", die durch Ereignisse der Neuzeit hellhörig geworden sind und gezielte Informationen dankbar annehmen. So kann man sich bei "Eventualitäten" in der VZ Auerbach persönlich beraten lassen. Dem Team ein dickes Lob für diese neue Idee.

Sehr geehrte Frau Henschler,
für Ihr Vorgehen gegen die Drossel bei LTE-Verträgen möchte ich mich ganz herzlich bedanken und wünsche Ihrem Vorhaben, natürlich auch aus Eigennutz ;), viel Erfolg.

Liebe Frau Woldt,
eine alte Lebensweisheit lautet:
„Der Himmel hat den Menschen als Gegengewicht für die vielen Trübsale des Lebens drei Dinge gegeben: die Hoffnung, das Lachen und die Dankbarkeit.“ In diesem Sinne bedanke auch ich mich bei Ihnen ganz herzlich.

verbraucherzentrale
Sachsen

Sehr geehrte Frau Neubert,

am 10.02.14 war ich bei Ihnen zur Beratung in der Angelegenheit VRS Service GmbH, einer Firma, die ein Zeitungsabo offeriert hat. Nach der Zustellung des von Ihnen formulierten Schreibens mit PZU und Rückschein hat die Firma mitgeteilt, dass Sie den Widerspruch anerkennt und auf die offenen Forderungen verzichtet. Vielen Dank für die Unterstützung, die mir zu einem erfreulichen Ausgang des Verfahrens verholfen hat.

Sehr geehrte und liebe, für unser Verbraucherwohl tätige, Frau Wiesemann,
haben Sie ganz herzlichen Dank - einmal dass Sie mir geholfen haben, zum anderen, dass Sie nun diese Adresse weiterverfolgen!! Es muss doch immer wieder naive Menschen geben, die aus Angst auch zahlen... Sie haben recht, ich hätte es einfach wegeklicken sollen und gar nicht dagegen protestieren...Danke für Ihren Hinweis, ich werde meine Spams erweitern. Ihnen wünsche ich weitere Erfolge, solchen Betrügern das Handwerk zu legen!

Sehr geehrte Frau Wagner,
vielen Dank für Ihre prompte klare Antwort.
Mit freundlichen Grüßen aus Chemnitz



UMSETZUNG DER EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE

Mit EU-Richtlinien soll eine Angleichung der Rechtssysteme im gemeinsamen Binnenmarkt erreicht werden. Die Verbraucher sollen sich dabei leichter tun, eine Ware oder Dienstleistung in einem anderen europäischen Mitgliedsstaat zu beziehen, wenn sie wissen, dass auch in diesem Staat der im eigenen Land gewohnte Verbraucherschutz gewährt wird. Bisherige Richtlinien folgen dem Prinzip der Mindest-

Eine ganze Reihe von Informationspflichten regelt das Bürgerliche Gesetzbuch



harmonisierung. Das führte bisher dazu, dass sich Unternehmen, die auf dem gesamten Markt tätig sein wollten, an unterschiedlichen Verbraucherschutzsystemen orientieren mussten. Der europäische Gesetzgeber sah diese Situation als Hemmnis auf dem Weg zu einem gemeinsamen Binnenmarkt an und hat deshalb die Mindestharmonisierung zur Vollharmonisierung verändert. Auch wenn sich die Bundesregierung vehement dagegen gewehrt hat, sind zwei wesentliche Regelungsbereiche für eine Vollharmonisierung erfolgt. Das betraf die Bereiche der Haustürgeschäfte und des Fernabsatzes. Die Neuregelungen wurden alle in das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) integriert, so dass keine gesonderten Gesetze erlassen werden mussten. Letztendlich geht es immer um Verbraucherverträge, d. h. es muss ein Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher vorliegen. Die neuen Verbraucherrechte traten am 13. Juni 2014

in Kraft. Damit können sich Verbraucherinnen und Verbraucher künftig darauf verlassen, dass beim grenzüberschreitenden Online-Einkauf in allen 28 EU-Mitgliedsstaaten im Wesentlichen die gleichen Regeln gelten. Ein Blick auf die Feinheiten der Gesetzesänderungen zeigt aber, dass die Änderungen nicht nur Vorteile für Verbraucherinnen und Verbraucher mit sich bringen.

Für die Verbraucherzentrale Sachsen bedeutete die Umsetzung, dass sich nahezu alle Mitarbeiter auf die neue Gesetzeslage einstellen und entsprechend vorbereitet werden mussten. Es wurden sowohl durch den Verbraucherzentralen Bundesverband (vzbv) als auch intern Schulungen angeboten, die von den Beschäftigten wahrgenommen wurden. Schließlich galt es, innerhalb kurzer Zeit die Neuregelungen zu verinnerlichen, um ab 13. Juni 2014 die Verbraucherinnen und Verbraucher gesetzeskonform informieren und beraten zu können. Das erforderte eine Unmenge Arbeit und Engagement eines jeden Einzelnen, was aber mit Bravour bewältigt wurde.

Abschied nehmen musste man von dem althergebrachten Begriff der Haustürgeschäfte. Zu unterscheiden ist nunmehr zwischen Verträgen im stationären Handel, Verträgen, die außerhalb geschlossener Geschäftsräume zustande kommen, und Fernabsatzverträgen. Dreh- und Angelpunkt ist das Widerrufsrecht sowohl für diese Verträge als auch für Verträge außerhalb geschlossener Geschäftsräume. Neu ist aber auch eine ganze Anzahl von Informationspflichten, die sowohl bei Verträgen außerhalb von Geschäftsräumen als auch im Fernabsatz weitgehend identisch sind. Diese sind den Verbraucherinnen und Verbrauchern vor Vertragsschluss vom Unternehmer in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung zu stellen.

Auch bei der Widerrufsfrist gab es Veränderungen. Diese beginnt nunmehr grundsätzlich mit Erhalt der Ware, jedoch nicht vor Erfüllung der Informationspflichten. Bei Dienstleistungen beginnt sie aber mit Vertragsschluss. Sie beträgt einheitlich 14 Tage.

Wenn der Unternehmer die notwendigen Informationen zum Widerrufsrecht nicht erteilt oder sie unvollständig sind, beginnt die Widerrufsfrist nicht zu laufen, aber das Widerrufsrecht erlischt trotzdem nach 12 Monaten und 14 Tagen. Die große Neuerung hierbei ist, dass das bisherige unbegrenzte Widerrufsrecht grundsätzlich abgeschafft wurde. Allein bei Verbraucherdarlehen bleibt das bisherige unbegrenzte Widerrufsrecht bestehen, wenn nicht ordnungsgemäß belehrt worden ist.

Im Fernabsatz gab es weitere Änderungen. So können dem Käufer beim Widerruf immer die Kosten der Rücksendung auferlegt werden, und zwar unabhängig vom Warenwert, wenn der Unternehmer vor Vertragsschluss darüber informiert hat. Hier gilt es den Markt weiter zu beobachten, inwieweit beispielsweise Versandhäuser davon Gebrauch machen. Außerdem gibt es die kommentarlose Rücksendung der Ware nicht mehr. Es muss also immer ein ausdrücklicher Widerruf erklärt werden.

Neu ist außerdem, dass für alle über das Internet oder das Telefon abgeschlossenen Strom- und Gasverträge ebenfalls ein Widerrufsrecht besteht. Für die Verträge außerhalb geschlossener Geschäftsräume, also die bisherigen Haustürgeschäfte, ist die Regelung nun weiter gefasst, indem weit mehr Vertragsschlüsse erfasst werden. Positiv dabei ist auch, dass es jetzt nicht mehr darauf ankommt, ob der Unternehmer zum Vertragsabschluss bestellt wurde oder nicht.

Ausnahmen vom Widerrufsrecht gibt es weiterhin z. B. bei schnell verderblichen Waren, die zur Rücksendung nicht geeignet sind, entsiegelten Ton- oder Videoaufnahmen und Computersoftware sowie entsiegelten Waren im Bereich Gesundheitsschutz/

Die neuen Verbraucherrechte gelten seit dem 13. Juni 2014



Hygiene oder auch bei notariellen Verträgen. Außerhalb des Widerrufsrechtes gab es weitere Änderungen. So sind eine Regelung im Kleingedruckten oder ein bereits voreingestelltes Häkchen auf der Internetseite eines Unternehmens unwirksam. Der Verbraucher muss dann diese Kosten nicht zahlen. Bisher hatten manche Unternehmer für den Gebrauch von allen Zahlungsmitteln im Internet Kosten verlangt. Nun muss ein Unternehmer zumindest ein gängiges Zahlungsmittel kostenfrei zur Verfügung stellen. Außerdem dürfen bei der Verwendung von Zahlungsmitteln, wie z. B. einer Kreditkarte, nur noch die Kosten verlangt werden, die beim Unternehmer tatsächlich entstehen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen informierte in Form von Presseinformationen, auf der Homepage, in zahlreichen Interviews in den Printmedien sowie in Funk und Fernsehen über die neuen gesetzlichen Regelungen. Gerade über die Medien galt es besonders, die Neuerungen für die Verbraucherinnen und Verbraucher verständlich darzustellen.

HÖHERER VERBRAUCHERSCHUTZ NACH DEM WOHN- UND BETREUUNGSVERTRAGSGESETZ

Das Projekt „Höherer Verbraucherschutz nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz – Neue Wohnformen und Einrichtungen der Behindertenhilfe“ wird durch das Bundesministerium für Familie, Senioren,

Frauen und Jugend in der Zeit vom 01. Juni 2014 bis zum 31. Mai 2015 gefördert. Träger des Projektes ist der vzbv. Eingebunden sind in die Projektdurchführung 11 Verbraucherzentralen, die dabei unter-

schiedliche Aufgaben übernommen haben. So ist u. a. eine Hotline an einigen Tagen geschaltet, an der Verbraucherinnen und Verbraucher aus allen Bundesländern ihre Frage zu ihren individuellen Verträgen beantwortet bekommen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen ist durch die Erstellung von Presseinformationen, die Durchführung einer Marktrecherche, das Sammeln und Vorprüfen von Verträgen sowie dem Halten von Vorträgen am Projekt beteiligt. Ziel des Projektes ist die Förderung der Verbraucherrechte in der Pflege. Pflegebedürftige und behinderte Menschen sowie deren Angehörige sollen Unterstützung bei Fragen rund um Verträge mit Betreibern von Pflegeheimen, neuen Pflegewohnformen und Einrichtungen der Behindertenhilfe erhalten. Im Mittelpunkt des Projektes stehen dabei insbesondere die immer vielfältigeren neuen Wohnformen und die Einrichtungen der Behindertenhilfe. Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz regelt seit 2009 die zulässigen Inhalte von Verträgen über Wohnraum mit

Pflege- und Betreuungsleistungen. Ziel des Gesetzes war es, dass eine selbstständige und selbstbestimmte Lebensführung trotz Pflegebedürftigkeit oder Behinderung unterstützt wird. Die Erfahrungen der Verbraucherzentralen zeigen, dass immer noch zahlreiche Verträge Klauseln enthalten, die Verbraucher benachteiligen.

Im Jahr 2014 hatte sich die Verbraucherzentrale Sachsen mit entsprechenden Informationsveranstaltungen – auch auf Messen – an diesem Projekt beteiligt. Es wurden insbesondere Vorträge für interessierte Personen und Vereinigungen gehalten. Da das Thema auch in Leichter Sprache aufbereitet wurde, um geistig behinderten und kognitiv beeinträchtigten Menschen den Zugang zu erleichtern, konnten einige Vorträge auch in dieser Sprache gehalten werden. Dies kam bei diesem Personenkreis sehr gut an und es wurden viele Fragen gestellt.

Die gesammelten Verträge wurden nach einer juristischen Vorprüfung der Allgemeinen Geschäfts-

Pflegebedürftige und ihre Rechte
Foto: Fotolia/drubig-photo



bedingungen dem vzbv übersandt. Dort wurde entschieden, welche Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sind und abgemahnt werden sollen.

Die im Projekt erarbeiteten Materialien wurden in allen Beratungseinrichtungen kostenlos an die Verbraucherinnen und Verbraucher abgegeben. Dabei handelte es sich um die Broschüre „Leben in Einrichtungen der Behindertenhilfe“, in der es um die Rechte und Pflichten nach dem Gesetz zum Leben in Einrichtungen der Behindertenhilfe geht, um das Faltblatt „Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz in Wohngemeinschaften“, in dem die Anwendung des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes in Wohngemeinschaften erklärt wird, und der Ringbuchblock „Verträge über Wohnen mit Pflege oder Betreuung, Fragen und Antworten zum Gesetz“, der in Leichter Sprache Fragen zum Gesetz bei Verträgen über Wohnen mit Pflege und Betreuung beantwortet.

ABMAHNUNGEN UND GERICHTSVERFAHREN

Die Verbraucherzentrale Sachsen hat im Jahr 2014 den Druck auf Unternehmen, die gegen Verbraucherschutzvorschriften verstoßen, deutlich erhöht. Dies belegen die Anzahl der Verfahren und die erreichten Erfolge.

Ab in den Urlaub? Irreführung auf Internetportalen der Unister-Gruppe

Auf den bekannten Internetportalen des Leipziger Reisevermittlers leuchteten im Dezember farbige EC-Logos am Anfang der Flugbuchungsformulare. Wer hoffte, hier mit EC-Karte oder Überweisung zahlen zu können, war allerdings auf dem Holzweg. Tatsächlich war nur in jedem dritten Fall unter bestimmten Voraussetzungen die Zahlung per SEPA-Lastschrift möglich – für die Verbraucherzentrale Sachsen ein Fall von Irreführung. Auf der Unister-Seite hotelreservierung.de waren Preisdarstellungen zu beanstanden. Die Unister-Unternehmen weigerten sich, Unterlassungserklärungen abzugeben. Deshalb wurden entsprechende Gerichtsverfahren eingeleitet.

Entschärfung einer Abofalle: B2B Technologies Chemnitz GmbH

Das Chemnitzer Internetunternehmen warb im sozialen Netzwerk Facebook mit Slogans wie „Handys alle Marken und Größen für 19 Euro! Jetzt kaufen!“. Damit wurden Verbraucherinnen und Verbraucher auf eine angebliche Großhandelsplattform gelockt. Wer dort einen gut versteckten Kostenhinweis übersah, sah sich anschließend mit einer Rechnung über Jahresgebühren in Höhe von 240 Euro konfrontiert. Die beworbenen Handys gab es auf der Plattform tatsächlich gar nicht. Die Verbraucherzentrale Sachsen verlieh nach einer Verbraucherumfrage dem Unternehmen den Negativpreis „Prellbock“ und mahnte das Verhalten ab. Als dies nichts half, untersagte sie durch eine einstweilige Verfügung des Landgerichts Leipzig jegliche Werbung mit falschen Preisen. Das Internetunternehmen erkannte dies an und stellte die Werbung ein. Bezüglich der rechtswidrig erlangten Unternehmensgewinne wurde eine Klage auf Gewinnabschöpfung eingereicht.

Unterbindung belästigender Briefkastenwerbung: Blitz Reparaturservice

Sächsische Verbraucherinnen und Verbraucher kennen wahrscheinlich diese Situation: Sie haben einen Hinweis „Keine Werbung“ an ihrem Briefkasten kleben und finden trotzdem immer wieder kleine Handzettel eines scheinbar ortsansässigen „Blitz Reparaturservice“ (Leipzig) darin. Wer einen Monteur dieser Firma ins Haus bestellte, bekam statt eines Hersteller-Reparaturservice in einigen Fällen überteuerte Hausgeräte verkauft oder Preise ohne Mehrwertsteuer genannt. Die Verbraucherzentrale Sachsen mahnte dies ab und das Unternehmen gab eine umfassende strafbewehrte Unterlassungserklärung ab.

Auf Kriegsfuß mit dem Pfändungsschutzkonto: Dresdner Volksbank Raiffeisenbank eG

Seitdem die höchstrichterliche Rechtsprechung klargestellt hat, dass für die Führung eines Pfändungsschutzkontos keine zusätzlichen Entgelte gefordert werden dürfen, versucht die Dresdner Volksbank Raiffeisenbank eG, sich dieser Kunden gänzlich zu entledigen. Verbraucherinnen und Verbraucher, deren

Konto gepfändet wurde, bekamen umgehend eine Kündigungsandrohung. Wurde die Pfändung nicht kurzfristig erledigt, folgte das Kündigungsschreiben. Zudem wurden ohne Zustimmung der Kunden Gebühren in Höhe von 30 Euro vom Konto abgebucht. Die Verbraucherzentrale Sachsen erhob Klage auf Unterlassung, Widerruf und Rückzahlung der rechtswidrig abgebuchten Gebühren.

Die Dresdner Raiffeisenbank eG drohte mit Kündigung ihrer Kunden



Versteckte Preiserhöhungen per E-Mail: ExtraEnergie

Sächsische Kundinnen und Kunden des Düsseldorfer Energieversorgers erhielten am Anfang des Jahres seitenlange E-Mails, die auf den ersten Blick nach Werbung aussahen. Im dritten Satz des neunten Absatzes war dann aber plötzlich von einem veränderten „Arbeitspreis“ die Rede. Laut Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Unternehmens sollte eine Preiserhöhung als vereinbart gelten, wenn nicht innerhalb eines Monats widersprochen wurde. Dies sah die Verbraucherzentrale Sachsen anders und erhob Unterlassungsklage beim Landgericht Düsseldorf.

Autoritätsmissbrauch durch Schornsteinfeger: Firma Fegus

Glück soll er angeblich bringen. In Dresden stellte der Schornsteinfeger aber eine Mitteilung mit einem Termin zur Ausführung von handwerklichen Leistungen zu, die gar nicht beauftragt waren. Für Verbraucherinnen und Verbraucher entstand dadurch der

Eindruck, sie müssten eine amtliche Prüfung durchführen lassen und bezahlen. Tatsächlich handelte es sich aber um privatwirtschaftliche Tätigkeit. Die Firma und der betreffende Schornsteinfeger gaben nach Abmahnung durch die Verbraucherzentrale Sachsen eine Unterlassungserklärung ab.

Untergeschobene Verträge: Kabel Lausitz

Verbraucherinnen und Verbraucher, die in Görlitz einen Monteur der Firma Kabel Lausitz (Zittau) ins Haus bestellten, bekamen im Kleingedruckten des Auftragsformulars einen nebulösen „Servicevertrag“ mit zweijähriger Laufzeit untergeschoben. Anschließend wurden monatlich Geldbeträge vom Konto abgebucht. Dagegen erhob die Verbraucherzentrale Sachsen Klage auf Unterlassung. Das Unternehmen stellte daraufhin sein Formular um, allerdings so, dass Informationen zum „Servicevertrag“ nun noch schwerer zu finden waren. Der Internetauftritt wurde so gestaltet, dass bei einer Auftragserteilung der „Servicevertrag“ voreingestellt war. Auch dagegen ging die Verbraucherzentrale Sachsen unverzüglich gerichtlich vor.

Prima geht anders: Primacom

Viele sächsische Verbraucherinnen und Verbraucher staunten im Sommer 2014 nicht schlecht. Die Firma Primacom (Leipzig) warb im Freistaat mit einem Preis von sagenhaften „0 Euro“ für ihre Anschlüsse. Auch von „6 Monaten GRATIS für Neukunden“ war die Rede. Wer den beworbenen Zweijahresvertrag abschloss, staunte das nächste Mal beim Lesen seiner Rechnung. Kostenlos war nämlich tatsächlich gar nichts. Zwar fielen in den ersten zwei Monaten keine regelmäßigen Kosten an. Es wurden aber eine einmalige Versandkostenpauschale von 12 Euro fällig sowie ein einmaliger Einrichtungspreis von 29,90 Euro, falls man den Vertrag nicht über das Internet abschloss. Die Verbraucherzentrale Sachsen erhob deshalb beim Landgericht Leipzig Klage wegen verbraucherschutzwidriger Praktiken und irreführender Werbung.



Aus der Region



Zwickau

Bis auf den letzten Platz gefüllt: Die Beratungsstelle in Zwickau anlässlich einer Informationsveranstaltung zum immer wieder relevanten Thema Heizkostenabrechnung.



Leipzig

Erstmals nahm die Verbraucherzentrale als Aussteller am Passagenfest Leipzig teil. Die große Resonanz überraschte die Mitarbeiter äußerst positiv.



Dresden

Für alle im besten Alter – so wirbt die VitaGrande Messe in Dresden. Den direkten Austausch mit den Experten der Verbraucherzentrale Sachsen schätzten die Besucher sehr.



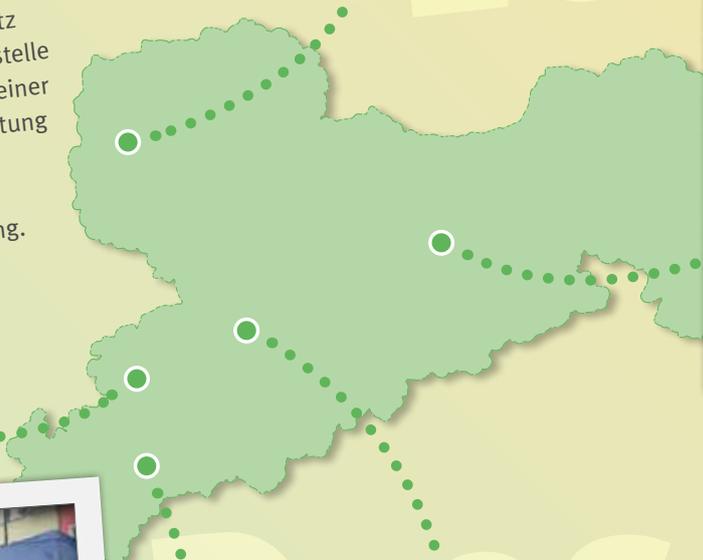
Auerbach

Gedränge am Stand der Verbraucherzentrale auf dem Neumarkt in Auerbach: Das Glücksrad war im Juni 2014 zum Familientag erneut Anziehungspunkt.



Chemnitz

Einladend wirkte die Verbraucherzentrale in Chemnitz in der Sommerzeit. Dabei standen Fragen rund ums Thema Reiserecht im Mittelpunkt.



PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“: AKTION SCHLÜSSELDIENSTE

726,50 Euro - was könnte man sich dafür nicht alles leisten?! Eine Woche Urlaub für zwei Personen unter südlicher Sonne. Einen 55 Zoll Flachbild-Fernseher. Ein schickes neues Fahrrad. Oder eine Türöffnung an einem Feiertag, dazu gleich bar oder per EC-Karte über ein mobiles Bezahlterminal bezahlt, damit eine Rückforderung oder Rückbuchung quasi chancenlos ist. Immer wieder berichten verärgerte Sachsen von völlig überzogenen Rechnungen durch unseriöse Schlüsseldienste. Mit zahlreichen Aktionen wurden die Verbraucherinnen und Verbraucher daher insbesondere im Jahr 2014 über Fallstricke bei der Beauftragung eines Schlüsseldienstes informiert. So wurden in den Beratungseinrichtungen Vorträge angeboten, Ausstellungen zum Thema gemacht oder es wurde an Infoständen informiert. Teilweise wurden die Veranstaltungen gemeinsam mit der Polizei bzw. dem Landeskriminalamt Sachsen vorbereitet und durchgeführt.

Die Kombination aus Informationen über Einbruchschutz von Seiten der Ordnungshüter und unsere guten Tipps, worauf zu achten ist, wenn man doch mal in die eigenen vier Wände „einbrechen“ lassen muss, stieß bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern auf großes Interesse und ermöglichte zahlreiche Informationsgespräche. So konnte erläutert werden, dass es sich häufig lohnt, eine Übernachtung bei Freunden, Bekannten oder gar in einem günstigen Hotel in Kauf zu nehmen, um unnötige Sonntags- und Feiertagszuschläge zu vermeiden. Wer trotzdem dringend zurück in die eigene Wohnung muss, sollte einen ortsansässigen Schlüsseldienst wählen, um hohe Preise für lange Anfahrtswege zu vermeiden. Ein weiterer Tipp lautete, konkret nach möglichen anfallenden Rechnungsposten zu fragen und bestenfalls einen festen Preis zu vereinbaren. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten auch in diesem Notfall – so die Empfehlung der Verbraucherzentrale Sachsen – nichts ungeprüft unterschreiben. Zum Nachlesen konnte Interessierten sowohl ein ausführliches Faltblatt als auch eine Checkkarte mit den wichtigsten Tipps fürs Portemonnaie angeboten werden. Eine im Jahr 2014 durchgeführte Umfrage im

Rahmen des Projektes bei den Handwerkskammern und Kreishandwerkerschaften in Sachsen ergab, dass eine einfache Türöffnung einer nicht abgeschlossenen Tür an einem Werktag schon in einer Preisspanne von 15 bis 60 Euro zu haben ist. In den Beratungseinrichtungen konnten Verbraucherinnen und Verbraucher jedoch von Preisen zwischen 100 und 800 Euro für den beauftragten Schlüsseldienst berichten. Die derart Geschädigten konnten über ihre Rechte informiert werden. So schuldet man dem Schlüsseldienst grundsätzlich die vereinbarte Vergütung. Gibt es eine solche nicht, kann nur die übliche bzw. eine angemessene Vergütung verlangt werden. In vielen Fällen kann der Auftrag zur Türöffnung als Fernabsatzgeschäft widerrufbar sein. Der im Zusammenhang mit einer Türöffnung telefonisch nicht vereinbarte Einbau eines neuen Türschlosses kann ein Haustürgeschäft und damit ebenfalls widerrufbar sein, so dass Betroffene durchaus Möglichkeiten haben, den Schaden im Nachhinein zu minimieren.

Das erklärte Ziel bleibt, Verbrauchern zu helfen, sich im Notfall nicht ausnutzen zu lassen.

Schlüsseldienste versprechen rasche Hilfe und kassieren häufig kräftig ab



VERBRAUCHERBILDUNG FÜR JEDERMANN IM LEBENSMITTELMARKT

Verbraucherinnen und Verbraucher stehen heute einem nicht mehr überschaubaren Lebensmittelangebot gegenüber. Neue Produkte, Zutaten und Verfahren bereichern den Lebensmittelmarkt, verlangen aber den Konsumenten auch immer wieder Einiges ab. So müssen Begriffe und Bezeichnungen auf Verpackungen auch verstanden und Angaben zu Nährwerten und gesundheitlichen Wirkungen richtig interpretiert werden. Darüber hinaus soll für einige Verbraucher das Essen nicht nur schmecken, sondern auch gesundheitsförderlich und nachhaltig sein.

Breit gefächertes Informationsangebot

Vor diesem Hintergrund widmete sich die Verbraucherzentrale Sachsen insbesondere der Verbraucherbildung über Lebensmittel und Ernährung und stellte den Konsumenten damit praktikables Wissen bereit. 116 Vorträge, Aktionen und Informationsveranstaltungen mit mehr als 31.000 Besuchern führte die Verbraucherzentrale 2014 für Jung und Alt durch. Davon wurden 54 Veranstaltungen durch das SMS und 55 durch das BMEL gefördert. Die Themenpalette erstreckte sich dabei von der Bewertung von Nahrungsergänzungsmitteln über Fragen zur Kindernahrung und Kleinkindnahrung bis hin zu Anforderungen an die Speisenqualität und Vertragsgestaltung in der mobilen Verpflegung für Senioren im Rahmen des vom BMEL geförderten IN FORM Projektes „Fit im Alter“. Eine besondere Herausforderung waren 2014 zum Beispiel Workshops für Langzeitarbeitslose, einer Personengruppe, die aufgrund ihrer Lebenssituation gesundheitlich besonders gefährdet ist. Gemeinsam mit den Betroffenen wurden konkrete Vorschläge für eine gesundheitsförderliche Ernährung erarbeitet. Darüber wurde eine kritische Auseinandersetzung mit Werbung, Qualität und der Zusammensetzung von Lebensmitteln gefördert.

Ein Beispiel für die Arbeit in Schulen ist das von der UNESCO prämierte und vom BMEL im Rahmen des IN FORM-Programmes geförderte Unterrichtsprojekt

Aufklärung über gesunde und nachhaltige Ernährung



„Ess-Kult-Tour“ der Verbraucherzentralen. Es zeichnet sich besonders durch seine thematische Vielfalt aus. An einzelnen Stationen prüfen die Schüler der Klassenstufen 7 bis 10, wie der Nährstoffbedarf durch ausgewählte Lebensmittel gedeckt wird, welche Aufgaben Zusatzstoffe in Lebensmitteln haben, wie hoch der Umweltverbrauch bei Erzeugung und Konsum tierischer und pflanzlicher Lebensmittel ist und prüfen ihr eigenes Essverhalten kritisch. Der Lernerfolg beruht vor allem darauf, dass die Schüler an den Stationen selbst herausarbeiten, welche Konsequenzen ihr Handeln hat. Im Jahr 2014 wurden insgesamt 218 Schulprojekte mit 5.131 Schülerinnen und Schülern durchgeführt, darunter 130 durch das SMS und 80 durch das BMEL gefördert.



Multiplikatoren-Schulung im Fokus

Wesentlicher Bestandteil der Arbeit im Bereich Verbraucherbildung ist alljährlich die Schulung von Multiplikatoren. Mehr als 1.600 Personen besuchten 40 Veranstaltungen der Verbraucherzentrale, davon 17 vom BMEL und 23 vom SMS gefördert. Im Rahmen des Bildungskataloges der Sächsischen Bildungsagentur wurden 2014 beispielsweise Lehrer des Faches Wirtschaft/Technik/Hauswirtschaft zum Thema Lebensmittelkennzeichnung fortgebildet. Dabei lag der Schwerpunkt auf den neuen Regelungen der Lebensmittelinformationsverordnung. Die Lehrkräfte erhielten aktuelles Hintergrundwissen und zahlreiche praktische Methodenvorschläge für die Unterrichtsgestaltung, die sie in der Schulung erproben konnten.

Gegen Lebensmittelverschwendung

Das Problem des unachtsamen Umgangs mit Lebensmitteln ist ein Beispiel dafür, wie wesentliche Themen an verschiedene Zielgruppen herangetragen werden. Das Unterrichtspaket „Kein Essen für den Müll“ zum Thema Lebensmittelverschwendung wurde sachsenweit in Oberschulen und in der beruflichen Bildung eingesetzt. Auch die interaktive Ausstellung für Verbraucher zur Lebensmittelverschwendung kam mehrfach zum Einsatz, und war für viele Besucher Anstoß zur Diskussion und zur Reflexion des eigenen Verhaltens. „Kein Essen für den Müll“ fand darüber hinaus Eingang in die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern wie dem Umweltinformationszentrum Leipzig und war Bestandteil von Lehrerfortbildungen, wie dem Bildungsmarkt in Chemnitz oder dem Landespräventionstag in Dresden.

VERBRAUCHERBILDUNG FÜR SPORTSKANONEN

Von 2012 bis 2014 führten die Verbraucherzentralen unter Federführung der Verbraucherzentrale Sachsen das IN FORM-Projekt „Mehr Ernährungskompetenzen im Sport“ durch, gefördert vom BMEL. In diesem Projekt wurde ein Bildungspaket für die Aus- und Weiterbildung in den Sportbünden und Sportverbänden mit dem Ziel entwickelt, die Kompetenzen der Trainer und Übungsleiter in den Feldern Ernährung

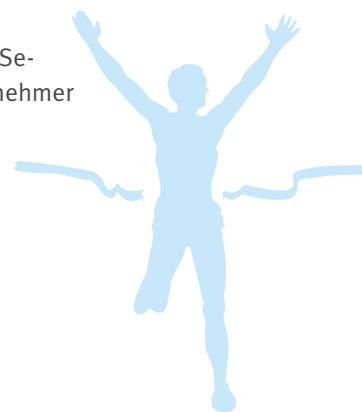
und Lebensmittelmarkt für Sportlerlebensmittel zu erhöhen. Trainer und Übungsleiter sollen anschließend mit ihrem Wissen als Multiplikatoren in den Vereinen fungieren.

Zusammenarbeit mit Landessportbünden

Bei der Erarbeitung kooperierten die Verbraucherzentralen mit den Landessportbünden. Zunächst wurde der Bedarf ermittelt: Welche Themen sind für Trainer und Übungsleiter wichtig? Wie müssen Bildungsangebote methodisch aufbereitet werden, um die Zielgruppe zu erreichen? Dabei kristallisierten sich die beiden thematischen Hauptschwerpunkte – leistungsgerechte Ernährung für Freizeitsportler und die Bewertung von Sportlerlebensmitteln – ebenso heraus wie die Forderung, diese Themen alltagstauglich und anhand praktischer Übungen umzusetzen. Auf dieser Basis entwickelte eine Arbeitsgruppe der Verbraucherzentralen ein Seminarpaket und ein Online-Lernmodul.

Zielgenaues Informationsangebot

Das erarbeitete Seminarpaket trägt dem Wunsch nach praktischer Vermittlung des Wissens Rechnung. Es ist in neun Module gegliedert, in denen die beiden übergreifenden Themen bearbeitet werden. Neben dem Manual für Referenten und den Handreichungen für die Teilnehmer enthält jedes Modul zwei unterschiedlich schwierige Übungsangebote für die Teilnehmer, die sich „Basiswissen“ und „erweitertes Wissen“ nennen. Nach einer Einstiegsübung und einem fachlichen Input können die Referenten entsprechend des vorhandenen Zeitfonds und des Vorwissens bzw. dem Bedarf der Teilnehmer Übungen auswählen. Für die Bewertung von Sportlerlebensmitteln benötigen Konsumenten beispielsweise die Kenntnis der grundlegenden Kennzeichnungselemente. Im Projekt wurden dafür zwei Möglichkeiten entwickelt, um dieses Wissen zu erwerben: Die Bewertung von Modellprodukten mittels Arbeitsblatt oder mit einem kombinierten Würfel-Frage-Spiel. Das Seminarpaket ermöglicht aufgrund der Vielfalt der Methoden und Materialien den Referenten, ihr Seminar zielgenau an die Kursteilnehmer anzupassen.



Praktisches Wissen spielerisch erwerben



Dies stellt jeweils eine Herausforderung dar, denn die Zielgruppe ist hinsichtlich der betreuten Sportartengruppen, der Sportler und des Leistungsniveaus häufig sehr heterogen zusammengesetzt.

Parallel wurde ein Online-Lernmodul entwickelt, das aus Lerntexten und Testfragen besteht. Onlinelernsysteme werden bisher in unterschiedlichen Maß von den Sportbünden angeboten. Eine erste Platzierung erfolgte im E-Learning-System des Turnerbundes Hessen. Diese Anbindung dient als Modell für die weitere Einbindung.

Alles online erhältlich

Im gemeinsamen Internetauftritt der Verbraucherzentralen sind die Materialien des Seminarpaketes und das Onlinelernmodul bundesweit verfügbar. Zum Abschluss des Projektes am 31. Dezember 2014 findet das Seminarpaket seinen Einsatz in allen Bundesländern. Im Freistaat Sachsen wurde und wird es beispielsweise bei den Fortbildungen der Sportjugend in den Bildungstätten Werdau und Rabenberg eingesetzt.

ABSCHIED VON DER VERNETZUNGSSTELLE FÜR KITA- UND SCHULVERPFLEGUNG SACHSEN

In den vorangegangenen Jahren etablierte sich die vom BMEL und vom SMS geförderte Vernetzungsstelle als Ansprechpartnerin bei Fragen und Problemen zur Verpflegung in Kindertageseinrichtungen und Schulen in Sachsen. Ein Netz geschulter Akteure in Einrichtungen, bei Trägern und Ämtern sowie bei Speisenanbietern entwickelte sich schrittweise im Ergebnis der Arbeit. In Schulen und Kindertageseinrichtungen stießen die Fachkräfte zahlreiche Maßnahmen zur Verbesserung der Verpflegungsqualität an. Dabei wurden auch 2014 sowohl die Probleme einzelner Einrichtungen bearbeitet als auch umfas-



sende Projekte mit den Trägern mehrerer Einrichtungen durchgeführt.

Das Fragenspektrum war breit gefächert: Einerseits wurden „klassische“ Fragen wie beispielsweise nach der Gestaltung ausgewogener Zwischenmahlzeiten in Kindertageseinrichtungen beantwortet und Empfehlungen zur Lebensmittelauswahl und zur Hygiene gegeben. Eine hilfreiche Handreichung für die Einrichtungen ist dabei das Informationsblatt „Clever & kreativ vespern“, das die wesentlichen Hinweise zu diesem Themenkomplex enthält.

Preisgestaltung des Schulessens bleibt Problem

Andererseits bewegten auch die Preisgestaltung und die Preiswürdigkeit der Verpflegung wieder zahlreiche Elternvertreter, Erzieher und Speisenanbieter. Hier moderierten die Fachkräfte den Dialog zwischen den Beteiligten. Im Vorfeld der Einführung des Mindestlohnes gewann das Thema an zusätzlicher Brisanz, da mit der Einführung des Mindestlohnes Preiserhöhungen für das Verpflegungsangebot erwartet bzw. bereits in einigen Einrichtungen angekündigt wurden.

Gute Vernetzung in Chemnitz

Initiiert von der Kinderbeauftragten der Stadt Chemnitz entstand gemeinsam mit der Vernetzungsstelle, dem Stadt- und Kreiselternterrat und anderen Chemnitzer Partnern 2012 das Projekt „Macht alle mit - unser Schulessen fit!“. Damit soll die Qualität der Schulverpflegung nachhaltig verbessert werden. Das Projekt wurde von Beginn an durch die Vernetzungsstelle begleitet, die mit Fachinformationen und der Moderation unterstützte. Ein wesentlicher Punkt, den das Gremium etablierte, ist die Verpflichtung zur Kontrolle des Speisenplanes durch eine unabhängige Fachkraft. Diskutiert wurden auch Qualität, Preis und Akzeptanz sowie der Stellenwert der Verpflegung in den Schulen.

Schülerwettbewerb durchgeführt

Damit das Thema Verpflegung im Gespräch bleibt, und um die Akzeptanz und Beliebtheit der Schulmensa und des Schulessens zu stärken, wurde auch 2014

ein Schülerwettbewerb durchgeführt. Unter dem Titel „Check deine Mensa“ bewerteten Schüler die Qualität des Essens und die Gestaltung und Atmosphäre ihrer Mensa. Der Wettbewerb wurde durch das Sächsische Staatsministerium für Kultus gefördert. Die Prämierung der Sieger erfolgte im Rahmen des 2. Landespräventionstages Sachsen in Dresden. Damit erreichte das Thema Schulverpflegung breite Aufmerksamkeit bei den Besuchern. Der entscheidende Aspekt des Wettbewerbes liegt jedoch darin, dass sich die Schüler mit dem Thema Ernährung und Schulverpflegung in zahlreichen Facetten (Gesundheitsaspekt, Organisation, Nachhaltigkeit, Akzeptanz etc.) kreativ und aus Eigeninitiative auseinandersetzen.

Der Schulhort der Jahn-Grundschule in Ebersbach war Sieger im Schülerwettbewerb



Die Vernetzungsstelle für Kita- und Schulverpflegung arbeitete von Juni 2010 bis Dezember 2014 in der Trägerschaft der Verbraucherzentrale Sachsen. Diese musste aus arbeitsrechtlichen Gründen zum 31. Dezember 2014 enden und geht zum 1. Januar 2015 auf die Sächsische Landesvereinigung für Gesundheitsförderung über. Die Verbraucherzentrale Sachsen wird der Vernetzungsstelle weiter als Kooperationspartnerin für ihre Arbeit zur Verfügung stehen.

IRREFÜHRENDE VERSPRECHEN ABGEMAHT

Unzulässige Werbung über enorme Gewichtsverluste in kurzer Zeit, Linderung von Krankheitssymptomen und die Verschleierung eines sehr geringen Walnussanteils waren im Jahr 2014 für die Verbraucherzentrale Sachsen Grund genug, im Rahmen des vom Land geförderten Projektes „Information und Bildung Im Handlungsfeld Ernährung und Lebensmittel“ wettbewerbsrechtlich gegen zwei Lebensmittelunternehmen vorzugehen.

Almased: Verbraucherzentrale Sachsen hält Werbung für irreführend



Almased – Schlankeitswerbung für Bikinifigur vor Gericht

Nicht nur eine erhebliche kurzfristige Gewichtsabnahme, sondern auch die Linderung und Besserung bestimmter Erkrankungen beansprucht die Firma Almased Wellness GmbH (Bienenbüttel) für ihr Produkt „Almased Vitalkost“. Doch Aussagen und Werbung mit konkreten Angaben über Dauer und Ausmaß einer Gewichtsreduktion für ein Lebensmittel sind verboten und somit an sich irreführend, so die Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen. Angesichts der Unwägbarkeiten bei einem zusätzlichen Verzehr weiterer Lebensmittel darf die Werbung auch keinen sicheren Erfolg suggerieren, sondern nur die Möglichkeit einer Gewichtsreduzierung aufzeigen. Auch Anpreisungen für Lebensmittel, die die Linderung oder Besserung von Erkrankungen wie Osteoporose,

Rheuma oder Diabetes versprechen, sind unzulässig. Denn Lebensmittel dienen ihrer Bestimmung nach der Ernährung und nicht der Behandlung von Krankheiten. Die Firma wurde von der Verbraucherzentrale Sachsen aufgefordert, derartige Aussagen und Werbung für ihr Produkt zukünftig zu unterlassen. Dazu war die Almased Wellness GmbH nicht bereit. Am 15. September 2014 hat die Verbraucherzentrale Sachsen deshalb Klage vor dem Landgericht Lüneburg (Az.: 7 O 106/14) erhoben. Dieses muss nun klären, ob solcher Werbung künftig ein Riegel vorgehoben werden kann.

Miree Frischkäse mit Walnuss - Nussanteil künftig deutlicher gekennzeichnet

Wenn ein Frischkäse 8 Prozent Walnusszubereitung enthält und in dieser wiederum 22 Prozent Walnüsse, dann müssen selbst informierte Verbraucher erst rechnen, um den Walnussanteil im Endprodukt zu ermitteln. Auf die blickfangmäßig herausgestellte Abbildung der zahlreichen Walnüsse sollten Verbraucherinnen und Verbraucher bei diesem Produkt jedenfalls nicht vertrauen. Im Frischkäse Miree Walnuss der Karwendel Werke (Buchloe) sind nämlich nur 1,76 Prozent der edlen Nuss enthalten. Für Walnussliebhaber sicherlich eine Überraschung aber eben wohl auch eine Enttäuschung.

Wer mit Walnuss in Wort und Bild auf einer Frischkäseverpackung wirbt, muss auch deren Anteil bezogen auf das Gesamtprodukt kennzeichnen, so die Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen. Verbraucher können dann die Qualität des Produktes leichter beurteilen oder mit ähnlichen Produkten besser vergleichen. Den reinen Nussanteil erst auszurechnen, ist unzumutbar und auch nicht im Sinne des Gesetzes. Die Verbraucherzentrale Sachsen hatte den Hersteller des Produktes im Juni 2014 aufgefordert, eine derartig täuschende Kennzeichnung zu unterlassen. Dieser hat sich dazu verpflichtet, ab November 2014 den Walnussanteil bezogen auf das Gesamtprodukt anzugeben. Immerhin müssen Verbraucher dann nicht mehr rechnen. Noch ehrlicher wäre allerdings gewesen, den Walnussanteil zu erhöhen oder die hohe Zahl an abgebildeten Walnüssen zu reduzieren.



MARKTCHECK II ZU DEN RÜCKNAHMEMÖGLICHKEITEN VON ENERGIESPARLAMPEN

Bereits im Jahre 2011 hatte die Verbraucherzentrale Sachsen zwei Marktchecks zu den Rücknahmemöglichkeiten sowohl bei den öffentlich-rechtlichen Entsorgern als auch im Einzelhandel durchgeführt. 2014 wurde erneut erhoben, wie es inzwischen im Einzelhandel um die Möglichkeiten der Rückgabe und die Information der Verbraucher zur Rückgabepflicht bestellt ist.

Energiesparlampen werden nicht überall zurückgenommen



Hintergrund ist das von der EU eingeführte stufenweise Verbot der Glühlampe, verbunden mit der Aufforderung an Verbraucher, zur Energieeinsparung effizientere Leuchtmittel – insbesondere Energiesparlampen – zu gebrauchen. Damit diese sinnvolle Maßnahme des Klimaschutzes nicht auf der anderen Seite mit einem Verlust an Ressourcen und einer weiteren Belastung der Umwelt einhergeht, ist es gleichzeitig notwendig, die Rücknahme ausgedienter Energiesparlampen systematisch zu gewährleisten. Ein flächendeckendes Rücknahmesystem ist in Deutschland jedoch aktuell nicht gegeben. Im Gegensatz zu den öffentlich-rechtlichen Entsorgern ist der Einzelhandel nicht gesetzlich verpflichtet, Energie-

sparlampen zurückzunehmen. Laut Elektro- und Elektronikgerätegesetz sind Verbraucherinnen und Verbraucher hingegen dazu verpflichtet, ausgediente Energiesparlampen an dafür ausgewiesenen Sammelstellen für Altgeräte abzugeben. Damit Konsumenten dieser Pflicht nachkommen können, ist es allerdings notwendig, Verbraucher über ebendiese Pflicht zu informieren und gleichzeitig ein entsprechendes Sammelstellensystem zu schaffen.

Enttäuschendes Ergebnis

Das Fazit der im Jahre 2014 wiederholten Stichprobe lautete, dass nach wie vor beträchtliche Informations- und Rücknahmedefizite seitens des Einzelhandels bestehen. Bedauerlicherweise musste festgestellt werden, dass sich die Anzahl der Rückgabemöglichkeiten von Energiesparlampen in den letzten drei Jahren eher verringert hat, anstatt anzuwachsen. Die Gesamtzahl der per Box oder auf Nachfrage händisch zurücknehmenden Märkte liegt zwar bei 74 Prozent, eine alltagstaugliche Dichte an Sammelstellen ist damit jedoch bei weitem noch nicht gegeben. Zwar gibt es im Vergleich zu 2011 mehr Informationen zur konkreten Rückgabemöglichkeit in den jeweiligen Märkten. Allgemeine, gut zugängliche und lesbare Informationen zu Energiesparlampen und deren gesonderter Entsorgung sind dagegen bei der 2014 durchgeführten Stichprobe weniger zu finden gewesen, auch wenn die vorhandenen zum überwiegenden Teil verbraucherfreundlich gestaltet und angebracht waren.

Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse erneuerte die Verbraucherzentrale Sachsen ihre Forderungen an den Gesetzgeber, eine Rücknahmepflicht für den Handel festzuschreiben, klare, einheitliche Hinweise auf Rückgabemöglichkeiten einzuführen und ambitionierte Ziele zur Erhöhung der Sammelquote zu formulieren. Nicht zuletzt sollten Verbraucher durch eine konzertierte Informationskampagne für die korrekte Entsorgung ausgedienter Lampen sensibilisiert werden.



DIE HÄUFIGSTEN PROBLEMLAGEN IM GESUNDHEITSSYSTEM

Das deutsche Gesundheitssystem ist unübersichtlich geworden und unterliegt ständigen Veränderungen. Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) berät Ratsuchende, damit sie sich darin orientieren und die eigenen Interessen wahrnehmen können. In der UPD-Beratungsstelle Leipzig, die vom Sozialverband VdK Sachsen und der Verbraucherzentrale Sachsen getragen wird, bieten deshalb drei fachkundige Beraterinnen neutrale Informationen, unterstützen in Problemlagen und verweisen an zuständige Ansprechpartner. Im Jahr 2014 wurden in der Beratungsstelle Leipzig 3.368 Beratungen durchgeführt, die mittels einer umfangreichen anonymisierten Dokumentation ausgewertet werden konnten: Unverändert nehmen seit Jahren rechtliche Themen den größten Teil des Beratungsalltags ein. Der mit Abstand bedeutendste Schwerpunkt liegt auf Individual-Beratungen zu Leistungen der Krankenkassen und anderen Sozialleistungsträgern. Ratsuchende hatten dazu Fragen wie: „Kann die Krankenkasse mich einfach gesundschreiben?“ oder „Was kann ich tun, wenn die Krankenkasse meine Behandlung ablehnt?“

Das große Thema Patientenrechte erwies sich als weiterer rechtlicher Beratungsschwerpunkt. Sicher

Die Beratungsstelle Leipzig der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland ist stets ein kompetenter Ansprechpartner für Ratsuchende



**Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD**
Beratungsstelle
Leipzig

begünstigt durch das 2013 in Kraft getretene Patientenrechtegesetz sind jetzt Patienten stärker an Informationen über Ihre Rechte und über die Pflichten der Behandler interessiert. So beantworteten die Beraterinnen häufig Fragen wie: „Darf ich meine Patientenakte bekommen?“ und „Muss ich die Rechnung bezahlen, wenn die Behandlung schief gelaufen ist?“ Zudem laufen in der Beratungsstelle Leipzig zahlreiche Anfragen zum Verdacht auf Behandlungsfehler sowie zur Vorsorgevollmacht und zur Patientenverfügung auf. Den zweitgrößten Bereich stellen psychosoziale Beratungsthemen dar. Die Beraterinnen waren oft die ersten, welche den Ratsuchenden mit psychischen oder sozialen Problemen ein offenes Ohr schenkten. Für die Betroffenen und auch Angehörigen war es sodann hilfreich, Wege durch das Gesundheitssystem aufgezeigt und passende Therapeuten, Beratungsstellen oder Selbsthilfegruppen genannt zu bekommen. Manche benötigten eine erste Unterstützung bei der Bewältigung von schweren, plötzlichen oder chronischen Erkrankungen.

Im Bereich der gesundheitlich-medizinischen Beratung offenbarten sich die Fragen als sehr komplex und wurden daher zwar weniger häufig, aber oft mit einem zeitlich hohen Aufwand beantwortet. Die Beraterinnen „übersetzten“ den Ratsuchenden beispielsweise ihre ärztlichen Diagnosen und Befunde, denn die medizinische Fachsprache ist für die Allgemeinheit meist unverständlich. In vielen Fällen waren Erklärungen zu verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten einer Erkrankung notwendig, damit Patienten oder ihre Angehörigen eigene Entscheidungen treffen konnten. Besonders zeitaufwändig gestalteten sich Recherchen nach speziell qualifizierten Ärzten und Kliniken.

Aus der Statistik geht außerdem hervor, dass die Anfragen sich zunehmend komplexer gestalten. Mitunter sind alle drei Beraterinnen für einen Fall gefordert.



ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN – DAS JAHR 2014 IM ÜBERBLICK

Die Bilanz in Zahlen

…❖ Gesamtkontakte:	750.183	…❖ Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen:	
davon Beratungen und Kontakte:	128.466	(Anmerkung: Die Summe der Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen ergibt zusammen mit den zentralen Diensten die Gesamtkontakte der Verbraucherzentrale Sachsen.)	
<i>davon</i> persönlich:	54.507		
<i>davon</i> telefonisch:	61.710		
<i>davon</i> Zentrales			
Termintelefon:	15.571		
<i>davon</i> Anfragen per Brief:	6.336	Leipzig	76.321
<i>davon</i> Anfragen per E-Mail:	5.913	Dresden	50.217
davon Ratgeberverkauf:	1.478	Zwickau	16.549
(ohne Beratung)		Chemnitz	15.903
davon Besucher von Vorträgen, Veranstaltungen, Infoständen, Ausstellungen:	88.527	Auerbach	14.663
<i>davon</i> 370 Vorträge allg. Verbrauchertemen:	6.036	Plauen	9.755
<i>davon</i> 52 Vorträge Lebensmittel und Ernährung:	1.366	Hoyerswerda	8.103
<i>davon</i> 28 Veranstaltungen allg. Verbrauchertemen:	1.007	Aue	6.826
<i>davon</i> 296 Veranstaltungen Lebensmittel und Ernährung:	5.553	Torgau	6.137
<i>davon</i> 46 Infostände allg. Verbrauchertemen:	40.796	Bautzen	4.556
<i>davon</i> 45 Infostände Lebensmittel und Ernährung:	31.967	Görlitz	3.657
<i>davon</i> 28 Ausstellungen:	1.802	Riesa	3.176
davon Zentrale Dienste:	531.712	Weißwasser	2.608
<i>davon</i> Besucher unserer Website:	519.080		
<i>davon</i> Klicks auf Facebook bei 124 Veröffentlichungen:	12.632		



... Thematische Inhalte:

	Kontakte	%
1. Finanzdienstleistungen (Versicherungen, Geldanlage/ Altersvorsorge, Verbraucherdarlehen [Kreditbearbeitungsgebühren])	29.667	23,1
2. Allgemeine Dienstleistungen (Handwerkerleistungen, Inkassobüro, Textilreinigung, Partnervermittlung)	24.090	18,8
3. Insolvenz- und Schuldnerberatung	16.721	13,0
4. Sonstiges (Terminvereinbarungen, Mitnahme von Informationsmaterialien, allgemeine Auskünfte und Verweise)	16.116	12,5
5. Postdienstleistungen und elektronische Kommunikation (Internet/Internetabzocke, Mobilfunk und Festnetz)	13.818	10,8
6. Energie und Wasser (Strom, Gas, Fernwärme)	9.695	7,5
7. Konsumgüter (Bücher/Zeitschriften/Schreibwaren, Urheberrechts-Abmahnungen, Haushalt [Möbel], Lebensmittel [NEM])	7.041	5,5
8. Freizeit (Glücksspiel [Gewinnspiele, Gewinneintragungsservices], Reisen [Pauschalreisen], Sport- und Freizeitangebote)	4.781	3,7
9. Gesundheit (Vorsorgeverfügung, gesetzliche Krankenversicherung, Arzneimittel)	3.398	2,6
10. Projekt Energieberatung der Verbraucherzentrale	2.513	2,0
11. Verkehrsdienstleistungen (Flugverkehr)	323	0,3
12. Bildung (Privatunterricht)	303	0,2

**Beratungen und Kontakte
gesamt**

128.466 100,0

... Medienarbeit:

	Kontakte
Pressemitteilungen	299
Medien-Vorgespräche/Recherchen	356
Interviews/Printmedien	205
Interviews/Hörfunk	156
Interviews/Fernsehen	113
Pressekonferenzen	11
Telefonforen	25
Chats	1

Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2014)

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

Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand 31.12.2014)

- **Vorsitzender:** Ralph Beckert (Sozialverband VdK Sachsen e. V.), Chemnitz
- **Stellvertretende Vorsitzende:** Anke Matejka (Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e. V.), Brandis
- **Kassenwart:** Marie-Luise Apostel, Neukirchen
- **Schriftführerin:** Dr. Evelin Voß, Leipzig
- **Beisitzer:** Manja Sellenthin (Deutscher Gewerkschaftsbund, DGB-Bezirk Sachsen), Dresden
Sebastian Fischer, MdL, Priestewitz



Die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand: 31.12.2014)

2014 waren insgesamt 71 hauptamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale Sachsen beschäftigt. Hiervon wurden die Stellen bzw. Stellenanteile von insgesamt 26 Beschäftigten über Projektmittel finanziert. Von den im Jahr 2014 beschäftigten Mitarbeitern waren 58 Vollzeit-Arbeitskräfte.

Hinzu kamen noch Energie- und Mietrechtsberater sowie Rechtsanwälte, die uns in den Beratungseinrichtungen auf der Basis von Honorarverträgen stundenweise unterstützten. Sie fanden ebenso wie die im Jahre 2014 zeitweilig beschäftigten Aushilfskräfte und Praktikanten bei dieser Darstellung keine Berücksichtigung.

Die Stellen verteilten sich wie folgt (Stand: 31.12.2014):

• Geschäftsstelle Leipzig:	23 Personen
• Beratungszentrum Leipzig:	7 Personen
• Insolvenz- und Schuldnerberatungsstelle Leipzig:	6 Personen
• Beratungszentrum Dresden:	8 Personen
• Beratungszentrum Chemnitz:	7 Personen
• Beratungsstelle Auerbach:	3 Personen
• Beratungsstelle Zwickau:	3 Personen
• Beratungsstelle Görlitz:	2 Personen
• Beratungsstelle Hoyerswerda:	2 Personen
• Beratungsstelle Plauen:	2 Personen
• Beratungsstelle Riesa:	2 Personen
• Beratungsstelle Torgau:	2 Personen
• Beratungsstelle Weißwasser:	2 Personen
• Beratungsstelle Aue:	1 Person
• Beratungsstelle Bautzen:	1 Person

Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand: 31.12.2014)

Die VZS war im Berichtsjahr Mitglied folgender Organisationen:

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

Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen (Stand: 31.12.2014)

Landkreis Leipzig:

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

Landkreis Nordsachsen:

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

Landkreis Meißen:

Brauhausstraße 21, 01662 **Meißen**
(Landratsamt, erster Dienstag im Monat in der Zeit von 14 bis 18 Uhr)
Markt 1, 01558 **Großenhain** (Rathaus, dritter Dienstag im Monat in der Zeit von 10 bis 16 Uhr)

Landkreis Sächsische Schweiz/Osterzgebirge:

Königsteiner Straße 6b, 01796 **Pirna**, über Groschenmarkt, jeden ersten Montag im Monat in der Zeit von 14 bis 18 Uhr, nach terminlicher Vereinbarung)

Landkreis Görlitz:

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

**Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen
(Stand: 21.01.2015)**

Beratungseinrichtung	Anschrift	E-Mail-Adresse	Fax-Nr.:	Ruf.-Nr.: Ansagedienst Termintelefon	Termintelefon Zeitfenster	Öffnungszeiten
Leipzig	Katharinenstr. 17 04109	bzl@vzs.de	0341- 2610482	0341- 2610450	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Torgau	Bäckerstr. 10 04860	VZS.TOR@vzs.de	03421- 710230	03421- 710238	zu den Öffnungszeiten	Mo: 16 - 18 Uhr Di: 9 - 12 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 Uhr
Chemnitz	Zschopauer Str. 107 09126	VZS.BZC@vzs.de	0371- 4014625	0371- 431500	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Aue	Bockauer Talstr. 4 08280	VZS.AUE@vzs.de	03771- 251001	03771- 251000	zu den Öffnungszeiten	Di: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Mi: 10 - 12 und 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Auerbach	Am Graben 12 08209	VZS.AUBA@vzs.de	03744- 219643	03744- 219641	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Plauen	Oberer Steinweg 5 08523	VZS.PL@vzs.de	03741- 224744	03741- 224743	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 10 - 12 Uhr und 13 - 18 Uhr Mi: 12 - 16 Uhr Do: 10 - 16 Uhr
Zwickau	Hauptstraße 23 08056	VZS.ZW@vzs.de	0375- 294278	0375- 294279	Mo bis Do: 9 - 11 Uhr	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr
Dresden	Fetscherplatz 3 01307	VZS.BZD@vzs.de	0351- 4416208	0351- 4593484	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Bautzen	Martin-Hoop-Str. 1 02625	VZS.BAU@vzs.de	03591- 491037	03591- 491036	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 9 - 12 Uhr
Görlitz	Demianiplatz 16/17 02826	VZS.GOE@vzs.de	03581- 402987	03581- 402262	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 Uhr
Hoyerswerda	A.-Einstein-Str. 47, Haus D 02977	VZS.HOY@vzs.de	03571- 406493	03571- 406492	Mi: 10 - 12 Uhr	Mo: 13 - 16 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr
Riesa	Bahnhofstr. 30 01587	VZS.RIE@vzs.de	03525- 733279	03525- 730168	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Mi: 10 - 12 und 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Weißwasser	Straße der Kraftwerker 11 02943	VZS.WW@vzs.de	03576- 207046	03576- 242100	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 13 - 18 Uhr Mi: 10 - 12 Uhr Do: 13 - 18 Uhr



Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 31.12.2014)



Die Finanzierung im Jahre 2014 (vorläufig)

◆◆◆ Einnahmen	Kernhaushalt in Euro	Projekte in Euro
Bußgelder und Geldstrafen	5.755,65	
Übernahme Eigenmittel	156.979,61	
Eigeneinnahmen	487.309,33	74.157,23
Spenden	2.196,30	
Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz	2.500.000,00	
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		143.400,00
Ernährungsaufklärung		210.865,40
Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung		70.787,98
Insolvenzberatung		224.963,56
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		143.088,00
Ernährungsaufklärung		175.190,18
Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung		43.207,45
Sonstige Ernährungsprojekte		66.779,77
Sonstige Projekte		104.339,05
Kommunalzuwendungen/sonstige Projekte	108.667,55	194.805,69
Gesamteinnahmen	3.260.908,44	1.451.584,31
◆◆◆ Ausgaben		
Gehälter	2.381.616,67	1.026.601,07
Honorare	56.621,96	5.324,00
Aushilfen	4.713,83	655,27
Unfallfürsorge	5.598,77	2.493,71
Personalausgaben gesamt	2.448.551,23	1.035.074,05
Geschäftsbedarf, Bücher, Ausstattung	55.001,74	24.947,58
Post- und Fernmeldegebühren	41.858,15	14.651,88
Unterhaltung Dienstwagen	2.562,31	3.832,66
Verbrauchsmittel EDV	59.892,60	17.627,07
Bewirtschaftung der Grundstücke	80.884,87	32.867,72
Unterhaltung der Grundstücke und Anlagen	3.436,66	0,00
Mieten und Pachten	129.439,31	58.690,03
Mieten für Fahrzeuge	2.268,00	0,00
Fortbildung	7.575,00	2.681,80
Gerichtskosten	9.652,00	0,00
Reisekosten	38.446,11	12.308,88
Kosten für Veröffentlichungen	16.054,60	4.188,49
Kosten für Veranstaltungen	38.257,62	71.643,13
Bankgebühren	2.652,21	252,67
Sonstige Sachkosten	67.719,60	43.133,35
Ausgleichsabgabe nach SGB IX	1.390,86	411,99
Umsatzsteuer	35.709,95	
Mitgliedsbeiträge	1.011,96	210,00
Sachkosten gesamt	593.813,55	287.447,25
Rücküberweisungen an Zuwendungsgeber	6.846,69	27.118,69
Gesamtausgaben	3.049.211,47	1.349.639,99
Mittelverwendung Folgejahr*	211.696,97	101.944,32
*Die Verausgabung der Restmittel erfolgt im Folgejahr, da es sich hierbei um Vorhaben handelt, die teilweise über mehrere Jahre angelegt sind bzw. es sich um restliche Eigenmittel aus der Festbetragsfinanzierung des institutionellen Haushaltes handelt.		
Spenden von Wirtschaftsunternehmen im Jahr 2014		
keine		



SATZUNG DER VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN E. V.

§ 1 Name, Sitz, Wirkungsbereich, Geschäftsjahr

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

§ 2 Zweck

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

§ 3 Gemeinnützigkeit

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

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

§ 4 Mitgliedschaft

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

§ 5 Rechte der Mitglieder

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

§ 6 Organe des Vereins

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

§ 7 Mitgliederversammlung

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

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

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

§ 8 Aufgaben der Mitgliederversammlung

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

§ 9 Beschlüsse der Mitgliederversammlung

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

§ 10 Vorstand

- (1) Der Vorstand besteht aus
- dem Vorsitzenden,
 - dem stellvertretenden Vorsitzenden,
 - dem Kassenwart,
 - dem Schriftführer,
 - 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.



Impressum

Herausgeber:

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

Verantwortlich: Joachim Betz, Geschäftsführer

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

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

Redaktionsschluss: 31.03.2015

Auflage: 350 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

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

Gefördert durch den Freistaat Sachsen

© Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

verbraucherzentrale