

# Tätigkeitsbericht



liebe Geld  
Datenleck

*Mit uns können  
Sie rechnen!*

verbraucherzentrale

Sachsen

2008

hiermit möchte ich mich  
noch ganz herzlich  
für den hervorragenden  
Service und Ihre große  
Bedeutung

Inge Lu.

Sehr geehrte Frau Dittlich,  
Berggießhübel, 15. Mai 2008  
Wir haben den Wunsch, Ihnen für all Ihre Bemühungen und Anstrengungen  
von ganzen Herzen zu danken. Ihrem umfangreichen Aufwand und Ihren  
Einsatz ist es zu danken, dass der Prozess mit „enso“ einen guten Ausgang  
genommen hat. Wir haben unsere Forderungen geltend gemacht, hoffen  
damit dem Streit ein Ende setzen zu können.  
Wir möchten allen daran Beteiligten unseren Dank aussprechen.  
Mit freundlichen Grüßen  
J.D.

Herzlichen Dank für ihr Schreiben.  
Es freut mich sehr, wenn es noch Menschen gibt  
die sich um das Gemeinwohl sorgen machen.  
Vielen herzlichen Dank nochmals  
Schönes Wochenende.  
Mit freundlichen Grüßen  
Gerhard B.

Sehr geehrte Frau Woitha,  
ich möchte Ihnen und Ihrem Team ein Dankeschön aussprechen.  
Wann immer ich Rat und Hilfe brauche, ich kann mich stets auf Sie und Ihre Mitarbeiterinnen  
Egal mit welchen Fragen ich zu Ihnen komme, ich wurde noch nie „allein gelassen“.  
Ich wünsche Ihnen und Ihrem Team viele zufriedene Kunden und immer ein hilfreiches  
Es ist mir ein Bedürfnis, Ihnen das mal mitzuteilen.  
Mit freundlichen Grüßen  
E. K.

Commerzbank - Mein Schreiben vom 06.07.2008 / Ihre Antwort vom 10.07.2008  
Guten Tag sehr geehrte Frau Hoffmann, vielen, vielen Dank für Ihre sehr schnelle Antwort auf mein  
Schreiben vom 08.07.2008. Sie bestätigen mir in Ihrer Antwort  
meine Überlegungen und Schlussfolgerung zum Problem. Es tut richtig gut, wenn man einmal eine  
Bestätigung erhält. Dem Hinweis auf die Anwendung des Post-Ident-Comfort-Verfahrens werde ich nochmals  
nachgehen.  
Nochmals vielen Dank für die Antwort. Ich wünsche Ihnen sehr viele zufriedene Bürger, welchen Sie mit Ihren  
Hinweisen schon helfen konnten und in Zukunft noch helfen können. Mir haben Sie umfassend geholfen.  
Falls Ihre Mitteilung kostenpflichtig ist, teilen Sie mir bitte Ihre Forderungen mit.  
Mit freundlichen Grüßen und eine sehr schöne Arbeitswoche wünscht Ihnen Edith F. und Mutter Ilse L.

Guten Tag,  
vielen Dank für Ihre freundliche Reaktion. Das Internet  
hat doch viel Gutes und so bin ich froh, mich informieren  
zu können und Antwort auf meine Fragen zu bekommen. Ich habe  
an diese Fa. Friedrich Müller geschrieben, sollte ich noch  
irgendeine Reaktion bekommen, was ich nicht für möglich halte  
werde ich Sie darüber informieren.  
einen Sommergruß und noch eine schöne Zeit  
Anne R. in Nürnberg/Nordbayern

Sehr geehrte Frau Fischer, es wird höchste Zeit, dass ich mich bei Ihnen melde. Wir haben per  
Verrechnungsscheck unser Geld von MyPhone wieder bekommen. Ich möchte mich bei Ihnen und auch im  
Namen meines Mannes für Ihre hervorragende Arbeit am Kunden sehr herzlich bedanken. Es war mir ein  
Vergnügen, mit Ihnen gemeinsam unser Problem zu lösen, Frau Fischer, Sie haben meine volle Sympathie  
erworben. Sollte mein Mann vielleicht wieder einmal (hoffentlich nicht!!!) in den Fettnapf treten, weiß ich, an  
wen ich mich wende. Also auf diesem Weg nochmals besten Dank für Ihre Bemühungen, ich wünsche Ihnen  
für die Zukunft alles erdenklich Gute und bleiben Sie schön gesund.  
Viele Grüße von  
Heidmarie E.  
04.06.2008

Hallo Frau Scharf, danke für Ihre Info.  
Ich habe im Anhang das was ich auf Ihr anraten zu webdator. de gesendet habe.  
Vielleicht funktioniert es ja u d sie lassen mich in Ruhe. Wenn das der fall ist werde  
ich Sie einladen (was trinken gehen) !  
Eine kurze Rückinfo bezüglich Schreiben an webdator, wäre super.  
mfG  
Gerald R.

Werte Kontakt, der V62, Auerbach  
ich wünsche Ihnen in Ihrem  
Team alles Gute, vor allem Gesundheit,  
für 2009. Dankeschön auch für  
die guten tipps in Ratshilfen  
weiterhin viel Erfolg auf der Jagd  
nach den „bölen“ Zeitgenossen  
Freundliche Grüße  
P. R.

Sehr geehrte Frau Dr. Voss,  
sehr geehrtes Team der Verbraucherzentrale,  
ich möchte mich auf diesem Wege bei Ihnen für  
die Unterstützung in Sachen Debitel bedanken.  
Anbei eine Blume, welche Ihren Alltag etwas  
verschönern soll.  
Liebe Grüße  
Maik E.

Dankstelle



# Tätigkeitsbericht der Verbraucherzentrale Sachsen 2008





Impressum:

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Sachsen e. V., Brühl-Center, Brühl 34-38, 04109 Leipzig

Telefon: 0341-696290  
Fax: 0341-6892826  
Internet: [www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de)  
E-Mail: [vzs@vzs.de](mailto:vzs@vzs.de)

Verantwortlich: Joachim Betz  
Redaktion: Renate Janeczek

Typografische  
Gestaltung: Wieland Jung | Marketing&Gestaltung  
Produktion: MERKUR Druck- und Kopierzentrum GmbH, Leipzig  
Fotos: Verbraucherzentrale Sachsen e. V.  
Knut Berger, Wieland Jung

Redaktionsschluss: 26.02.2009

Auflage: 360 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.  
Die im Tätigkeitsbericht aus Gründen der leichteren Lesbarkeit teilweise gewählte eingeschlechtliche Form steht stellvertretend für beide Geschlechter.



**Inhaltsübersicht**

	<b>Seite</b>
Dankstelle Impressum	
2008: Neue Dimension von Verbraucherproblemen	6
Nur noch Sorgen ums liebe Geld	10
Datenleck im ganzen Land	12
Gegen unlautere Telefonwerbung: Landesregierung und Verbraucherzentrale ziehen an einem Strang	14
Energiepreise: Vergleichen – Wechseln – Sparen	16
In die Falle gelockt: Internet und Telefon	20
Mit High Speed ins Internet – mehr Frust als Lust	24
Plädoyer für Pflegestützpunkte	26
Mit Ampelkarte Dickmachern auf der Spur	28
Ärzte für Werbeaussagen gerüffelt	30
Inventur bei Versicherungen und Altersvorsorge	32
Mehr Pestizidwissen auf der Homepage: Aktuell und informativ	36
Erfolgreich für Sie gekämpft	37
Zahlen, Daten und Fakten – 2008 im Überblick	38
Die Finanzierung im Jahre 2008	42
Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen	44
Der Vorstand	44
Die MitarbeiterInnen	44
Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen	44
Zugangswege für die Beratungseinrichtungen	45
Beratungsnebenstellen	46
Organigramm	47
Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen	48

## 2008: Neue Dimension von Verbraucherproblemen

Am 10.12.2008 verkündete die Gesellschaft für deutsche Sprache die Wörter des Jahres 2008. Ausgewählt wurden wie in der Vergangenheit Begriffe und Ausdrücke, die die öffentliche Diskussion des Jahres besonders bestimmt hatten, die für wichtige Themen stehen oder sonst als charakteristisch erscheinen.

Als Wort des Jahres wurde „Finanzkrise“ gewählt, gefolgt von „verzockt“ und auf Rang drei von „Datenklau“. Damit standen erstmalig sogar drei Begriffe auf dem „Stockerl“, die 2008 Synonyme für gravierende Lücken im Verbraucherschutz waren.

Entsprechend viel zu tun gab es deshalb für die Verbraucherzentrale Sachsen. Die Zahl der Beratungsgespräche erreichte das Niveau des Rekordjahres 2007, bei den Einnahmen gab es 2008 ein neues Allzeithoch. Neben der Vertrauenskrise auf dem Finanzmarkt und den sich nahezu täglich überbietenden Datenschutzskandalen standen auch 2008 Themen wie unerlaubte Telefonwerbung, Internetbetrug durch Abfallen und steigende Strompreise im Mittelpunkt des Interesses der Verbraucher.

Damit setzte sich die Tendenz der letzten Jahre fort: Die Problemlagen privater Haushalte nehmen von Jahr zu Jahr an Vielfalt und Dimension zu, mit Lösungen lässt die Politik die Verbraucher hingegen allerdings zumeist lange warten. Schutzschirme für Banken konnten 2008 in Windeseile mit unvorstellbaren Summen gespannt werden. In der deutschen Nachkriegsgeschichte sind sie ohne Beispiel. Eine abschließende Lösung für jährliche millionenfache Gesetzesverstöße durch unerlaubte Telefonwerbung, die private Haushalte seit Jahren nicht nur nervt, sondern massiv schädigt, hatte der Gesetzgeber demgegenüber auch 2008 nicht zu bieten.

### Umfragen: Politik hop, Verbraucherzentrale top

Diese Diskrepanz bleibt in der Bevölkerung nicht unbeachtet. Verbraucher sind mit ihrer Situation nicht wirklich zufrieden und sächsische Verbraucher sind unzufriedener als der Bundesdurchschnitt, so ein Ergebnis einer am 25.06.2008 veröffentlichten repräsentativen Verbraucherbefragung, die im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) von der IMUG Beratungsgesellschaft mbH (Hannover) durchgeführt wurde. Hauptkritikpunkte waren u. a. das nach Auffassung der Konsumenten zu geringe Engagement und die zu geringe Durchsetzungskraft von politischen Akteuren und Verbänden gegenüber der Wirtschaft, wenn es um Verbraucherinteressen geht.



Sächsische Zeitung, 27.06.2008



Sächsische Zeitung, Lokalausgabe Riesa, 18.07.2008



Zur Jahrespressekonferenz konnte der Geschäftsführer, Joachim Betz (links), eine positive Bilanz ziehen. Zugleich forderte er mehr Engagement von den Parteien und der Landesregierung für den Verbraucherschutz.

Demgegenüber schnitt die Verbraucherzentrale Sachsen im Urteil der Befragten besonders positiv ab. Neben einem hohen Bekanntheitsgrad erreichte sie bei den Kategorien Zufriedenheit der Ratsuchenden mit dem Ergebnis der Beratung sowie bei Kompetenz und Freundlichkeit unter den 16 Verbraucherzentralen jeweils Spitzenplätze. Die wichtigsten Eigenschaften der Verbraucherzentrale Sachsen sind aus Sicht der Befragten ihre Glaubwürdigkeit und ihre Nützlichkeit.

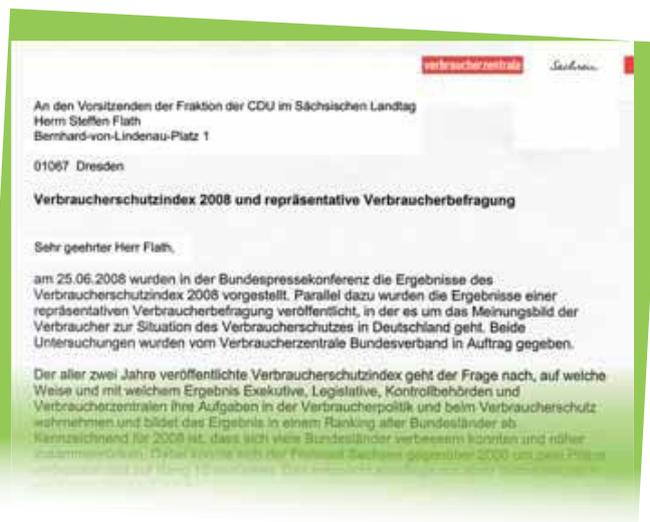
Der parallel zur Umfrage veröffentlichte „Verbraucherschutzindex 2008“ zeigte erneut, dass im Freistaat Sachsen beim Verbraucherschutz noch viel getan werden muss. Obwohl der Freistaat Sachsen sein Ergebnis um zwei Plätze auf Rang 12 verbessern konnte, entspricht das nur einer Verbesserung in der Schulnote von fünf auf vier. Der aller zwei Jahre vom vzbv veröffentlichte Verbraucherschutzindex geht der Frage nach, auf welche Weise und mit welchem Ergebnis Exekutive, Legislative, Kontrollbehörden und Verbraucherzentralen ihre Aufgaben in der Verbraucherpolitik und beim Verbraucherschutz wahrnehmen und bildet das Ergebnis in einem Ranking aller Bundesländer ab. Maßgeblich zur Verbesserung des Landesergebnisses trugen die Kontrollbehörden und die Verbraucherzentrale Sachsen bei, der von den Gutachtern „ein weiterer Ausbau ihrer schon guten Ausgangslage“ bescheinigt wurde. Großen Nachholbedarf gibt es sowohl bei der Exekutive als auch bei der Legislative, die bundesweit den jeweils vorletzten Platz einnahmen.

Negativ zu Buche schlug bei der Exekutive, dass strukturelle Defizite bei der Zuordnung der Aufgaben des Verbraucherschutzes in der Staatsregierung existieren, die sich u. a. darin äußern, dass keinem Staatsministerium die Federführung bei diesem Politikfeld zugeordnet ist. Es ist nicht einmal geklärt, wer im Freistaat Sachsen die Aufgaben des Verbraucherschutzministers wahrnimmt. Sachsen verfügt im Gegensatz zu anderen Bundesländern leider auch über kein Informationsfreiheitsgesetz.

Bei der Legislative ist der Verbraucherschutz beispielsweise keinem Ausschuss namentlich zugeordnet und es existiert ebenso wenig ein Landtagsausschuss, der sich federführend mit Verbraucherfragen befasst.

## Licht am Ende des Tunnels?

Die Verbraucherzentrale Sachsen hatte sich vor diesem Hintergrund am 27.06.2008 an die Fraktionsvorsitzenden der im Sächsischen Landtag vertretenen Parteien (außer NPD) gewandt und Verbesserungen eingefordert. Am 12.12.2008 fand im Sächsischen Landtag eine Debatte zum Tagesordnungspunkt „Verbraucherschutz in Sachsen verbessern“ statt. Einmütig sprachen sich parteiübergreifend alle Redner für die Notwendigkeit von strukturellen Veränderungen aus, was hoffen lässt, dass der Verbraucherschutz in Sachsen auch vor dem Hintergrund der Landtagswahl 2009 bald den Stellenwert in der Landespolitik einnimmt, der ihm gebührt.



Auszug aus dem Schreiben an die Fraktionsvorsitzenden der im Sächsischen Landtag vertretenen Parteien, in dem die Verbraucherzentrale Verbesserungen beim Verbraucherschutz in Sachsen forderte.

Positiv zu werten ist, dass der Freistaat Sachsen ab 2009 die Förderung der Verbraucherzentrale Sachsen spürbar erhöht hat. Mit den zusätzlichen Mitteln können einige personelle Engpässe in der Verbraucherberatung und Lücken in der Energieberatung geschlossen werden. Doch die Lehren aus der Finanzmarktkrise zeigen demgegenüber, dass neben einem weiteren Ausbau unabhängiger Verbraucherberatung auch eine Stärkung von unabhängiger Marktkontrolle, Verbraucherinteressenvertretung, kollektivem Rechtsschutz und Verbraucherbildung vonstatten gehen muss. Hier fehlen an allen Ecken und Enden die notwendigen Kapazitäten.

Die Verbraucherzentralen fordern deshalb die Errichtung von Marktwächterorganisationen nach dem britischen „Consumer Watchdog“-Modell unter dem Dach des vzbv und der Verbraucherzentralen für den Finanz-, Energie- und Gesundheitsmarkt. Entsprechende Konzepte werden erarbeitet. Darüber hinaus wird gegenwärtig ein Businessplan erstellt, auf dessen Grundlage die Zahl der Beratungsstellen und die notwendige Personalausstattung in den Verbraucherzentralen künftig den stark gestiegenen Anforderungen angepasst werden soll.

Thematische Schwerpunkte liegen auf Verkehrs- und Mobilitätsaspekten, bei denen die Verbraucherzentrale mit kompetenten Partnern kooperiert, um Verbraucher zum Umstieg auf klimafreundliche Mobilitätsformen zu motivieren. Weitere Themen sind die Energieeffizienz in Haushalten, Ernährung und Finanzdienstleistungen. Für diese vielfältigen Aufgaben wurde bei der Verbraucherzentrale Sachsen ein Klimateam mit drei neuen Mitarbeitern eingestellt.



Über den Besuch des Sächsischen Staatsministers für Wirtschaft und Arbeit (zweiter von rechts) am 26.09.2008 freuten sich die Leiterin der Verbraucherzentrale Sachsen in Auerbach, Heike Teubner und Geschäftsführer Joachim Betz (links). Beide bedankten sich für die sehr gute Unterstützung und die hervorragende Zusammenarbeit.



**Bundesweites Klimaprojekt startet auch in Sachsen**

„Starke Verbraucher für ein gutes Klima“ ist der Titel eines neuen, vom Bundesumweltministerium finanzierten Projektes der Verbraucherzentralen und weiterer Verbände unter dem Dach des vzbv zum Klimaschutz, an dem sich auch die Verbraucherzentrale Sachsen seit 2008 beteiligt. Ziel der Klimakampagne ist es, die Verbraucher zu motivieren, ihre persönliche CO<sub>2</sub>-Bilanz zu reduzieren, um so Klima und Geldbeutel zu schonen. Angelegt ist das Projekt zunächst bis 2010.



Im Rahmen des neuen Klimaprojektes, an dem sich die Verbraucherzentrale Sachsen beteiligt, entstanden auch diese vier Faltposter.



Mit einer Stromsparbox und Informationsmaterialien der „Schlauer schenken“ - Kampagne gab die Verbraucherzentrale vor Weihnachten Tipps, wie man die Stromkosten schon beim Kauf von Elektrogeräten im Blick haben kann.

Der Startschuss für die neuen Klimaaktivitäten war die Weihnachtskampagne „Schlauer Schenken“. Sie wies auf die Notwendigkeit der Energieverbrauchskennzeichnung bei Elektrogeräten hin und gab Tipps, wie man beim Weihnachtseinkauf auch den Stromverbrauch der Geschenke im Blick haben kann. Ein im Rahmen der Kampagne durchgeführter Marktcheck wies nach, dass insbesondere im Bereich der Unterhaltungselektronik die Energieverbrauchskennzeichnung im Einzelhandel nicht ausreichend ist und weiterer Handlungsbedarf im Interesse der Verbraucher besteht.

## Dank an Partner und Mitarbeiter

Mit der Übergabe dieses Tätigkeitsberichtes möchte sich der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen bei all jenen bedanken, die zu der erfolgreichen Arbeit des vergangenen Jahres beigetragen haben. Dieser Dank gilt insbesondere dem Sächsischen Staatsministerium für Wirtschaft und Arbeit, dem Bundesministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Verbraucherschutz, dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit, dem Sächsischen Staatsministerium für Soziales, dem Sächsischen Staatsministerium für Umwelt und Landwirtschaft, der Landesdirektion Leipzig, den Landkreisen, Städten und Gemeinden des Freistaates Sachsen, den unzähligen Bundes-, Landes- und Kommunalpolitikern, den Kollegen in den Verbraucherorganisationen und allen unseren Mitgliedern.

Ein ganz besonderer Dank gilt unseren engagierten Mitarbeitern, ohne die die Anforderungen wiederum nicht zu meistern gewesen wären.

Kerstin Füll  
Vorstandsvorsitzende

## Nur noch Sorgen ums liebe Geld

In der Verbraucherzentrale Sachsen war die Finanzkrise das beherrschende Thema des Jahres.

Zunächst spielte dabei zu Jahresbeginn der Verkauf von Krediten an ausländische Investoren, oft als „Heuschrecken“ bezeichnet, eine wichtige Rolle. Kreditnehmer, insbesondere Bauherren, hatten darauf vertraut, dass nach dem Rechtsgrundsatz „Verträge sind einzuhalten“ der Darlehensgeber nicht ausgetauscht werden kann. Viele Betroffene hatten jedoch mit Entsetzen zur Kenntnis nehmen müssen, dass sie plötzlich ihre Raten einem neuen, völlig unbekanntem Vertragspartner überweisen sollten. Das Entsetzen erklärt sich damit, dass Heuschrecken mitunter kein gesteigertes Interesse an der Fortführung einer langfristigen Vertragsbeziehung haben. Spätestens zum Zeitpunkt der Anschlussfinanzierung können so Probleme auftreten. Deshalb ist es für Bauherren schon bei der ersten Darlehensaufnahme eminent wichtig, den Standpunkt des Kreditgebers zum Thema Forderungsverkauf zu kennen. Die Verbraucherzentrale Sachsen fragte deshalb im Februar bei 65 Banken, Sparkassen, freien Vermittlern und Versicherern an, ob sie und gegebenenfalls unter welchen Bedingungen, künftig auf den Verkauf von Kreditforderungen verzichten werden. Der allgemeine Tenor der Finanzbranche lautete, dass bei ordnungsgemäßer Ratenzahlung durch den Verbraucher kein Verkauf vorgesehen ist. Verschiedene Anbieter ließen sich diese Zusage vom Kreditnehmer aber in Form eines Zinszuschlages teuer bezahlen, andere wiederum nicht. Die von der Verbraucherzentrale Sachsen erstellte Übersicht, die auch auf der Internetseite zum kostenlosen Herunterladen zur Verfügung gestellt wurde, fand deshalb reges Interesse. Nach Inkrafttreten des Risikobegrenzungsgesetzes am 19.08.2008 traten neue Fragen auf. So interessierten sich Verbraucher für die Informationspflichten der Banken, aber auch dafür, inwieweit die neuen Schutzregelungen für Altverträge gelten.

### Falschberatungen an der Tagesordnung

Im März kam es an den Börsen zu den ersten größeren Turbulenzen. Doch viele Banker vertrieben ihre provisi- onstrichtigsten und oftmals hochriskanten Produkte un- beirrt weiter. So wurden in dieser Zeit noch vielen, insbe-

sondere Sparer im Seniorenalter Zertifikate von Lehman Brothers verkauft. Dies konnte nur gelingen, indem diese Produkte in den Beratungsgesprächen als sicher ange- priesen wurden. Falschberatungen waren somit an der Tagesordnung.



„Bekomme ich mein Geld zurück?“ – Diese und viele andere Fragen wurden am 11.11.2008 bei einer Informationsveranstaltung der Verbraucherzentrale im Zeitgeschichtlichen Forum Leipzig beantwortet. Es kamen rund 100 Interessierte.

Wenige Monate später folgte das Desaster. Im September zeichnete sich die Finanzmarktkrise am Horizont deutlich ab, Anfang Oktober war sie präsent.

Seitdem sind gehäufte Anfragen die Regel: Täglich suchen Anleger Beratungseinrichtungen auf oder möchten per Telefon, E-Mail oder Brief Antworten auf ihre Fragen und erwarten Hilfe, die sie bei der Verbraucherzentrale Sachsen - soweit möglich - auch bekommen. Dabei dreht sich meist alles um die Frage nach der Sicherheit des oft hart erarbeiteten Geldes. Die Verbraucherzentrale Sachsen erstellte deshalb im Oktober in kurzer Zeit ein Faltblatt über die Einlagensicherung in Deutschland. Parallel konnten Verbraucher auf der Internetseite ebenfalls Antworten auf die häufigsten Fragen zur Finanzkrise bekommen. Anleger, die ihr Geld der isländischen Kaupthing Bank oder Lehman Brothers anvertraut hatten, konnten sich dort immer auch über die aktuelle Entwicklung auf dem Laufenden halten. Kaupthing Bank-Kunden erhielten von der Verbraucherzentrale Sachsen auch ganz konkrete Hilfe, ihre Ansprüche an den isländischen Entschädigungsfonds anzu- melden. Manche Verbraucher hatten keinen Zugang zu dem

im Internet zur Verfügung gestellten Anmeldeformular. Andere wiederum hatten Probleme bei der Übersetzung des in Englisch gehaltenen Textes. Allen wurde geholfen.

Weiterhin konnte in unzähligen Interviews und vielen Telefonforen mancher Sparer beruhigt und mancher falsch beratene Anleger auf seine Rechte aufmerksam gemacht werden. Auf drei großen, von der Verbraucherzentrale Sachsen kurzfristig im November angebotenen Informationsveranstaltungen in Chemnitz, Dresden und Leipzig informierten sich mehr als 200 Interessierte über das Thema „Zertifikate und Finanzkrise“.

Der hohe Informationsbedarf der Verbraucher spiegelte sich auch an der vom BMELV geförderten bundesweiten ad hoc-Telefonhotline der Verbraucherzentralen zur Finanzmarktkrise wider. Von Mitte Oktober bis Mitte Dezember wählten mehr als 143.000 Bürger die Hotline an. Dieser gewaltige Ansturm konnte mit den vorhandenen Personalkapazitäten nicht einmal ansatzweise bewältigt werden, denn demgegenüber konnten nur 10.285 Beratungsgespräche geführt werden.



Dass die Finanzkrise vor allem eine Vertrauenskrise ist, spürten Experten der Verbraucherzentrale, die in vielen Leserforen von sächsischen Tageszeitungen mitwirkten und Fragen besorgter Anrufer beantworteten.

## Eine unabhängige Finanzwächter-Institution nötig

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen dürfen nach dieser, das Weltwirtschaftssystem und das Verbrauchervertrauen erschütternden Weltfinanzmarktkrise Politik und Wirtschaft nicht wieder zur Tagesordnung übergehen. Tiefgreifende Veränderungen zum Schutz der Verbraucher vor den zügellosen Auswüchsen des Weltfinanzmarktsystems sind dringend nötig. Deshalb beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen an der Erarbeitung eines neuartigen Konzeptes („Verbraucherzentrale Finanzmarkt“) unter dem Dach des vzbv. Kern des Konzeptes ist die Einrichtung einer unabhängigen Finanzwächter-Institution unter dem Dach der Verbraucherzentralen, mit der u. a. eine verbraucherorientierte Finanzmarktkontrolle aufgebaut, Marktbeobachtung durchgeführt, der kollektive rechtliche Verbraucherschutz verstärkt, die Finanzbildung in der Gesellschaft verbessert und eine unabhängige Finanzberatung ausgebaut werden sollen. Die Prävention zur Vermeidung von finanziellen Schäden steht dabei im Mittelpunkt.

Gemeinsam mit dem vzbv und den anderen Verbraucherzentralen wurde dem Gesetzgeber deshalb ein Katalog mit Forderungen übergeben. Ziel dieser Forderungen ist es, Verantwortung und Verbrauchervertrauen im Finanzmarkt wieder herzustellen. Das insgesamt 11 Punkte umfassende Positionspapier wurde am 15.10.2008 auch dem Sächsischen Staatsminister für Wirtschaft und Arbeit und den Fraktionsvorsitzenden der im Sächsischen Landtag vertretenen Parteien (außer NPD) übergeben. Davon erhofft sich die Verbraucherzentrale Sachsen entsprechende Unterstützung für eine zügige Verbesserung des Anlegerschutzes auf Bundesebene.

Seit der Finanzmarktkrise ist die Verbraucherzentrale im Freistaat Sachsen zum Ansprechpartner Nr. 1 in Finanzfragen geworden, insbesondere, was das Vertrauen in die Glaubwürdigkeit der Aussagen anbelangt. Dieses Vertrauen ging im Einzelfall so weit, dass im Oktober eine 86-jährige mit 16.000 Euro Bargeld die Verbraucherzentrale in Plauen aufsuchte, weil sie ihre Ersparnisse bei der Sparkasse nicht mehr sicher wählte.

## Datenleck im ganzen Land

Sechs Millionen Datensätze in 44 Stunden für 850 Euro erhältlich – der Datenschutzskandal vom Sommer 2008 war der Paukenschlag zum Auftakt für eine seit langem überfällige Diskussion über ein verbessertes nationales Datenschutzrecht. Die Datenschutzskandale, mit denen es ab Mitte 2008 Schlag auf Schlag ging, haben bei aller Dramatik ihrer Ausmaße eines bewirkt: Die Politik, der Bundesbeauftragte für den Datenschutz, der Bund Deutscher Kriminalbeamter und nicht zuletzt die Verbraucherzentralen waren sich einig, dass Deutschland ein novelliertes Bundesdatenschutzgesetz benötigt und das möglichst schnell. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat sich mit einer breit angelegten Aufklärungskampagne der Einschätzung angeschlossen, dass das veraltete Datenschutzrecht den Anforderungen des 21. Jahrhunderts nicht mehr genügt und deshalb kurzfristig angepasst werden muss.

zu machen. Die zentrale Forderung an die Politik dabei war, dass die Verbraucher künftig aktiv ihr Einverständnis erklären müssen, bevor ihre Daten weitergegeben werden (Opt-in-Regelung). Darüber hinaus wurde die künftige Anerkennung von Datenschutzvorschriften als Verbraucherschutzgesetz angeregt, insofern Verbraucherbelange tangiert sind. Verbraucherzentralen können nur dann wirksam Missbräuche im Bereich des Datenschutzes durch Unterlassungsansprüche ahnden, wenn eine entsprechende Novellierung des Unterlassungsklagengesetzes vorgenommen wird. Obwohl sehr wichtige Verbraucherbelange bei Datenschutzverstößen berührt sind, verfügen die Verbraucherzentralen gegenwärtig über kein wirksames rechtliches Instrument, dem zu begegnen.

Gerade dass wäre aber wichtig, wie folgender Fall belegt: Eine ältere Dame aus Aue wurde von der dortigen Sparkasse an die Verbraucherzentrale Sachsen verwiesen, weil monatlich eine Unmenge an Abbuchungen von zweifelhaften Firmen vorgenommen würden. Beim Sichten der Unterlagen wurden allein 26 verschiedene Lotto- und Glücksspielgesellschaften entdeckt, die sich alle auf vermeintliche Verträge beriefen. Dazu kamen noch zwei Zeitschriftenabonnements und ein Versicherungsvertrag. Erinnern konnte sich die Frau an nichts, es kämen öfter Anrufe, aber sie höre schlecht. Mitte des Jahres hatte die Seniorin zudem für 48,95 Euro einen so genannten „Werbeperrlisteneintrag“ vornehmen lassen.

Es ist leider eine traurige Wahrheit, dass eingeplante Verstöße gegen geltendes Recht mitunter ausschließliches Geschäftsmodell einiger Unternehmen sind. Eine Novellierung der Datenschutzgesetzgebung im Verbraucherinteresse könnte somit Einfluss auf die bisherige Geschäftstätigkeit z. B. von Direktmarketing-agenturen und von Teilen der Werbewirtschaft haben.

### Die VerbraucherZeitung

verbraucherzentrale

Sachsen

Sonderausgabe  
November - Dezember 2008

Auch im Jahr 2008 gab es wieder eine Sonderausgabe der Verbraucher Zeitung, in der interessierte Leser wichtige Tipps gegen fragwürdige Machenschaften unseriöser Anbieter finden konnten.

### Zeitgemäßes Datenschutzrecht überfällig

Mit der Feststellung „Datenschutz ist Verbraucherschutz“, die leider in Deutschland noch keine Selbstverständlichkeit ist, machte die Verbraucherzentrale Sachsen das Sächsische Staatsministerium des Innern und das Sächsische Staatsministerium für Wirtschaft und Arbeit auf unzählige Verbraucherbeschwerden über unberechtigte Kontoabbuchungen aufmerksam. Viele Verbraucher hatten sich bei der Verbraucherzentrale Sachsen darüber beklagt, dass ihnen unberechtigt Geldbeträge vom Konto abgebucht wurden, nachdem zuvor ihre Daten ohne ausdrückliche Einwilligung zu gewerblichen Zwecken weitergegeben wurden. Mit Bezug auf die Konferenz der Datenschutzbeauftragten des Bundes und der Länder vom September 2008 appellierte die Verbraucherzentrale Sachsen deshalb an die Landesregierung, sich auf Bundesebene beim Ringen um ein zeitgemäßes Datenschutzrecht stark

Krankenkassen  
**Datenschutz im Argen**  
Dietmar Müller, Sprecher des Bundesbeauftragten für den Datenschutz, kritisiert Datenmissbrauch der Kassen.  
DIE ZEIT 18.11.2008 datenschutz  
**Wir werden täglich ausgespäht**

**INTERVIEW**

## Alte Tricks, neue Raffinesse

**Vorsicht beim Herunterladen von Musik und beim Telefoovertrag**

Anfang der 1990er Jahren trieben Teppichverkäufer, Kaffeehandeltreiber oder auch Abo-Druckerkolonnen die Bürger auf die Barrikaden. Seither haben die Gauner technisch aufgerüstet. Samira Sachse sprach mit dem Chef der Verbraucherzentrale Sachsen über die neuen Tricks der Betrüger.

**Freie Presse:** Wo lauern die Gefahren?

**Joachim Betz:** Die alten Tricks gibt es immer noch. Aber die Leute müssen heute auch beim Telefonieren wachsam sein und überlegen, welche Emails sie öffnen oder welche Links sie auf Internetseiten anklicken. Ein Beispiel: Ein Anruf kommt und eine Bandstimmie sagt, dass ein Nachbar eine Nachricht hinterlegt hat auf der Internetseite [www.nachbarschaftspost.com](http://www.nachbarschaftspost.com). Der Neugierige, der sich anmeldet, bekommt aber keine Nachricht, sondern eine Rechnung über 216 Euro für ein Zweijahresabonnement. Gegen den Anbieter werden vom Verbraucherzentrale Bundesverband derzeit rechtliche Schritte geprüft.

**Freie Presse:** Ärger gibt es auch mit Telekommunikationsverträgen. Wer ist im Visier der Gauner?

**Betz:** Wir haben beobachtet, dass vorwiegend arglose Senioren über den Tisch gezogen werden. Wenn sie an der Haustür, beim Einkauf oder per Anruf von Spar-Chancen hören, lassen sie sich schnell irgendwas aufdrängen. Dabei handelt es sich meist um Verträge für Handys, mit denen sie schwer zurechtkommen und die oft teuer sind.

**Freie Presse:** Eine Überraschung gibt es zudem für Eltern, deren Kinder im Internet Musik herunterladen. Was passiert da?

**Betz:** Es geht um Urheberrechtsverletzungen. Die Eltern erhalten Abmahnungen von Rechtsanwälten im Dienst der Musikbranche. Nicht selten flattern Forderungen im vierstelligen Bereich ins Haus. Leider ist da oft nicht viel zu machen. Deshalb raten wir zur Vorsicht. Der Nachwuchs muss informiert werden. Zum anderen hoffen wir aufs neue Gesetz zum Schutz des geistigen Eigentums. Der Entwurf sieht immerhin vor, dass wenigstens die Anwaltskosten bei einfachen Fällen auf 100 Euro begrenzt werden.



**Joachim Betz rät zu Vorsicht im Internet**  
—Foto: U. Damm

Freie Presse. 26.06.2008

### Werbewirtschaft gegen geplante Änderungen

Am 21.10.2008 legte die Bundesregierung einen Gesetzentwurf für ein novelliertes Bundesdatenschutzgesetz vor. Er sah die Abschaffung des so genannten Listenprivilegs vor, das die Übermittlung bestimmter Daten über Verbraucher ohne deren Einwilligung erlaubt. Damit beendete der Gesetzentwurf die bisherige Praxis, nach der der Widerruf und nicht die Einwilligung die Regel bei der Datenverarbeitung zu Werbe- und Marketingzwecken darstellt. Die neue Regelung war dem Zentralverband der Deutschen Werbewirtschaft ein Dorn im Auge. Immerhin werben nach einer Erhebung der Süddeutschen Zeitung ca. 337.000 Firmen per Brief. Der Geschäftsführer des Zentralverbandes der Deutschen Werbewirtschaft sprach sich Anfang November 2008 in einem Interview gegenüber der Juristischen Wochenzeitschrift NJW vehement gegen die geplante Änderung aus.

Telekom-Skandal

ZEIT ONLINE 2008-10-06

## Gesetzgeber soll Datenschutz verbessern

Kundendaten sollen nur noch verschlüsselt gespeichert

17 Millionen Telekom-Nummern entwendet - Neue Datenschutz-Debatte

Deutschlands größter Datendiebstahl erschüttert die Deutsche Telekom

## Meine Daten gehören nur mir

Verbraucherzentrale Sachsen lädt am 20.

Skandal um Bankdaten

Ungewollte Abbuchungen: Erstes Opfer des Bankdatenskandals von Dezember 2008

Datendealer kommt mit Bagatelstrafe davon

Anfang Dezember drohte der bisherige vorläufige Konsens für ein Verbot des Adresshandels durch das Bundeswirtschaftsministerium endgültig aufgeweicht zu werden, indem Bundeswirtschaftsminister Glos den Gesetzentwurf stoppte.

Getrieben von der Sorge, dass es Direktmarketingverbänden und Verbänden des Versandhandels gelingen könnte, ihre Interessen zu Lasten eines zeitgemäßen Datenschutzrechtes durchzusetzen, wandte sich die Verbraucherzentrale Sachsen daraufhin am 05.12.2008 an die sächsischen Bundestagsabgeordneten in den Bundestagsausschüssen Inneres, Recht, Wirtschaft und Technologie sowie Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz. Die Parlamentarier wurden auf die unter aktiver Einbeziehung der Verbraucherzentralen vom vzbv vorgelegte Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Datenschutzgesetzes vom 21.10.2008 aufmerksam gemacht, und ihnen wurde verdeutlicht, dass dieser Entwurf einen Schritt in die richtige Richtung darstellt. Unsere Forderung an die Politiker, sich dafür einzusetzen, dass es anstelle der notwendigen Verbesserungen nicht zu einem Rückschritt kommt, traf auf positive Resonanz. Zum Jahresende durfte man wieder optimistischer sein, dass die geplanten rechtlichen Rahmenbedingungen für einen wirksamen Datenschutz in Deutschland nicht hinter den zunächst vollmundigen Versprechungen der Politik auf dem Höhepunkt des Datenschutzskandals zurückbleiben. Am 10.12.2008 hat das Bundeskabinett den Gesetzentwurf beschlossen, der die Verwendung personenbezogener Daten zu Werbezwecken in Zukunft grundsätzlich der ausdrücklichen Einwilligung der Verbraucher unterwirft.

## Gegen unlautere Telefonwerbung: Landesregierung und Verbraucherzentrale ziehen an einem Strang

Der nach derzeitiger Rechtslage noch in vielen Fällen zulässige Adresshandel ist die Grundlage für weitere Gesetzesverstöße durch unlautere Telefonwerbung, von der massenhaft Verbraucher betroffen sind.

Sie nervt nicht nur, sondern sie ist in all den Fällen, in denen sie ohne vorherige Einwilligung des Verbrauchers geschieht, auch unzulässig. Die im Jahre 2007 durch die Verbraucherzentrale Sachsen durchgeführte Aktion „Kein Abschluss unter dieser Nummer“ brachte ans Licht, dass das Thema „Unerwünschte Telefonwerbung“ gegenwärtig eines der größten Ärgernisse in der Bevölkerung ist. Neben der unerhörten Beeinträchtigung der Privatsphäre werden dabei häufig langfristige oder teure Verträge schlicht und einfach untergeschoben. Besonders auffällig verstießen auch im Jahre 2008 Telekommunikationsunternehmen, Lotterien und Gewinnspielveranstalter gegen geltendes Recht.

Telefonanrufe geschlossen werden sollen, für ihre Wirksamkeit einer nachträglichen schriftlichen Genehmigung durch die Verbraucher bedürfen sollen.

### Nur Bestätigungslösung hilft gegen unterschobene Verträge

Aufgrund nicht abebbender Beschwerden über unlautere Telefonwerbung im Jahre 2008 wandte sich die Verbraucherzentrale Sachsen mit der Bitte um Unterstützung an das Sächsische Staatsministerium für Wirtschaft und Arbeit. Das im März 2008 vorgestellte Maßnahmenpaket der Bundesregierung zu unlauterer Telefonwerbung wurde dabei als ein Schritt in die richtige Richtung zur Stärkung der Verbraucherrechte begrüßt. Gleichzeitig wurde bemängelt, dass die beschlossenen Maßnahmen deutlich hinter den Erwartungen der Verbraucherverbände durch das Fehlen einer gesetzlich verankerten schriftlichen Bestätigungslösung durch den Verbraucher zurückbleiben. Nur damit kann nach Auffassung der Verbraucherzentrale künftig ein „Unterschieben“ von Verträgen im Rahmen von Telefonwerbung wirksam unterbunden werden.

Nachdem diese Forderung auch im Regierungsentwurf zur Bekämpfung unlauterer Telefonwerbung keinen Niederschlag gefunden hatte, ist es dennoch als Etappenerfolg der Verbraucherzentrale zu werten, dass die Sächsische Staatsregierung im September 2008 ein deutliches Zeichen zum Schutz der Verbraucher vor unerlaubter Telefonwerbung gesetzt hat: „Ich möchte, dass solche am Telefon geschlossenen Verträge erst gültig werden, wenn sie im Nachgang vom Kunden schriftlich bestätigt werden“, so der Sächsische Staatsminister für Wirtschaft und Arbeit, Thomas Jurk, in einer Presseinformation vom 18.09.2008 zum Gesetzentwurf der Bundesregierung. Der Freistaat Sachsen hatte sich am 19.09.2008 im Bundesrat deshalb auch konsequent für die so genannte Bestätigungslösung ausgesprochen, was die Verbraucherzentrale Sachsen ausdrücklich in einer Presseinformation begrüßte. Damit wurde der Weg für eine erneute Expertenanhörung im Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages geebnet,



Unlautere Telefonwerbung nervt nicht nur. Sie ist in vielen Fällen, in denen sie ohne vorherige Einwilligung des Verbrauchers durchgeführt wird, auch unzulässig.  
Freie Presse, Lokalausgabe Plauen, 27.08.2008

Ein im März von der Bundesregierung vorgelegter Referentenentwurf für ein Gesetz zur Eindämmung unerlaubter Werbeanrufe ging auch der Verbraucherzentrale Sachsen nicht weit genug. Die zentrale Forderung der Verbraucherzentrale lautet, dass Verträge, die im Rahmen unerlaubter

die Anfang 2009 zum umstrittenen Gesetzentwurf erfolgen wird.



Gewinnmitteilungen am Telefon und per Briefpost gehören zu den Bot-schaften, die viele Sachsen nahezu täglich erreichen.

Zum Jahresende standen die Zeichen wieder günstig, dass die jahrelangen Aktivitäten der Verbraucherzentralen zum Schutze der Verbraucher vor unerwünschter Telefonwerbung in Erfolg münden würden. Der Gesetzentwurf der Bundesregierung vom Oktober 2008 sieht zwar die so genannte Bestätigungslösung nicht vor. Jedoch wurde diese in einer Lesung des Gesetzentwurfes im Bundestag vom November 2008 ausführlich diskutiert. Erfreulich ist auch, dass im UWG künftig eine eindeutige Regelung vorgesehen ist, nach der Telefonwerbung ohne ausdrückliche Einwilligung des Verbrauchers verboten ist. Die Einführung von Bußgeldtatbeständen bei Verstößen gegen das Verbot unerlaubter Telefonwerbung sowie gegen das Verbot der Rufnummernunterdrückung, das Verbot der Rufnummerunterdrückung im Rahmen von Werbeanrufen, außerdem das Erfordernis, künftig bei Vertragswechsel die Kündigung des Kunden in Textform nachzuweisen, die Erweiterung des Widerrufsrechts auf alle Fernabsatzverträge und die vorgesehene Regelung zum Wegfall des Erlöschens des Widerrufsrechtes bei Fernabsatzverträgen über Dienstleistungen, wenn mit deren Ausführung sofort begonnen wird, sind schon jetzt ganz wichtige verbraucherpolitische Erfolge. Offenkundig ist aber auch, dass sich unerlaubte Telefonwerbung nur dann nachhaltig unterbinden lässt, wenn sie sich für Anbieter nicht mehr lohnt, was ohne eine schriftliche Bestätigungslösung nicht zu erwarten ist.

## Rechtliche Maßnahmen gegen AOK Plus und TELE2

Neben der aktiven Aufklärungs- und Beratungstätigkeit und neben der verbraucherpolitischen Interessenvertretung hat die Verbraucherzentrale Sachsen dieses wichtige Thema auch im Rahmen des kollektiven Rechtsschutzes aufgegriffen. Im Februar 2008 wurde eine Klage gegen die Krankenkasse AOK Plus eingereicht, die wegen unzulässiger Werbeanrufe negativ aufgefallen war. Des Weiteren wurde im Mai 2008 Berufung gegen ein Urteil des Landgerichtes Düsseldorf beim OLG Düsseldorf eingelegt, nachdem das Urteil des Landgerichtes Düsseldorf im Verfahren gegen die Telekommunikationsfirma TELE2 mit Urteil vom 07.05.2008 der Verbraucherzentrale Sachsen in Bezug auf die unerlaubte Telefonwerbung zwar Recht gegeben hatte, die Klage aber hinsichtlich der dabei untergeschobenen Verträge negativ beschieden wurde. Weil unerlaubte Telefonwerbung durch TELE2 in besonders auffälliger Weise betrieben wird, ist es nicht nur für die Verbraucherzentrale Sachsen, sondern insbesondere für die Entwicklung der Rechtsprechung wichtig, auf eine verbraucherfreundliche Entscheidung des zuständigen Oberlandesgerichtes zu drängen.

## Energiepreise: Vergleichen – Wechseln – Sparen

### Stromanbieterwechsel belebt Wettbewerb

Die Preisspirale bei den Energieträgern drehte sich schon zu Beginn des Jahres dramatisch weiter nach oben. Dabei stieg der Rohölpreis, die so genannte Energieleitwährung, in bis dahin noch nicht erreichte Höhen und überstieg erstmalig die Hundertdollargrenze. Die Entwicklung hatte enorme Auswirkungen auf die Energiepreise. Es gab kaum einen sächsischen Haushalt, der von den zu erwartenden Kostensteigerungen nicht betroffen war. Zusätzlich führte der Wegfall der staatlichen Strompreisaufsicht durch die Länder seit Juli 2007 dazu, dass die Energieversorger nun auch die Grundversorgungstarife erhöhten. Obwohl kaum belastbare Zahlen vorlagen, war davon auszugehen, dass trotz des liberalisierten Strommarktes viele sächsische Haushalte ihren Strom noch nach den Grundversorgungstarifen bezogen und einen Wechsel des Stromanbieters bisher nicht vollzogen hatten. Der überwiegende Teil der Verbraucher erhielt damit Strom nach dem teuersten Preismodell der Versorger. Es bot sich daher an, sparwilligen Verbrauchern nahezu legen, entweder den Anbieter zu wechseln oder bei ihrem Stromversorger ein kostengünstigeres Preismodell zu wählen. Unterstützung erhielten die Konsumenten in der Stromanbieterwechsel-Beratung der Verbraucherzentrale Sachsen, in der auf günstige Versorger und auch auf Vertragstücken wie z. B. Kündigungsfristen und Laufzeiten hingewiesen wurde. Abgeraten wurde insbesondere davon, selbst den Versorgungsvertrag zu kündigen, sondern diese Aufgabe immer dem Stromversorger zu übertragen, zu dem man wechseln möchte. Im Jahre 2008 nutzten rund 4.500 Verbraucher dieses Angebot.

### Energieeinsparung und Energieeffizienz im Mittelpunkt

Neben dem Bezug preisgünstigen Stroms standen bei der Verbraucherzentrale Sachsen 2008 die Themen Energieeinsparung und Energieeffizienz besonders im Mittelpunkt. Jede nicht verbrauchte Kilowattstunde spart nicht nur Kosten, sondern auch CO<sub>2</sub> und leistet damit auch einen wirksamen Beitrag zum Klimaschutz.

Da drei Viertel der Stromkosten der Privathaushalte auf das Konto von Haushaltsgeräten gehen, war es naheliegend, die Verbraucher umfassend über den Stromverbrauch von Kühlschränken & Co. zu informieren. Denn nur, wer die Stromfresser im Haus oder in der Wohnung eindeutig identifizieren kann, ist künftig in der Lage, den Strom- und CO<sub>2</sub>-Verbrauch zu verringern und auch Kosten zu sparen. Eine wirksame Hilfe bot hier die Energiesparberatung der Verbraucherzentrale Sachsen, in der die Verbraucher befähigt wurden, ihren Gesamt-Energieverbrauch besser zu bewerten, den jeweiligen Verbrauch ihrer Haushaltsgeräte mit denen von besonders effizienten anhand von Listen zu vergleichen und damit künftige Kaufentscheidungen kosten- und klimabewusst treffen zu können. Auch auf der Homepage der Verbraucherzentrale Sachsen konnte man sich darüber informieren. Rund 17.000 Konsumenten interessierten sich 2008 für diese Informationen, weitere rund 4.500 nutzten die Beratungsmöglichkeiten in der Verbraucherzentrale.

### „Einfach mal abschalten: Gut für Konto und Klima“

Und weil Strom sowohl mit Blick auf die finanzielle Situation vieler Familien als auch auf den Klimaschutz ein immer kostbareres Gut wird, lautete der Slogan der Verbraucherzentrale Sachsen zum Weltverbrauchertag 2008: „Einfach mal abschalten: Gut für Konto und Klima“. Die Verbraucherzentrale Sachsen bot an diesem Tag in ihren 13 Beratungseinrichtungen kostenlose Beratungen und Informationsmaterialien rund ums Energiesparen an.



Freie Presse, Lokalausgabe Zwickau, 15.03.2008



Am Weltverbrauchertag, dem 15. März 2008, lud die Verbraucherzentrale unter dem Motto „Mal abschalten: Gut für Konto und Klima“ zu einer Aktion rund ums Energiesparen ein.

Kühl- und Gefrierschränke sind in aller Regel die größten Stromkiller im Haushalt. So verbraucht ein 20 Jahre alter Kühlschrank immerhin ca. 40 Prozent mehr Energie als ein neues Gerät der günstigen Energieeffizienzklasse A++. Waschmaschinen und Trockner sind ebenfalls große Stromfresser, denn sie schlucken durchschnittlich 14 Prozent der Gesamtenergie eines Haushalts. Auch Kleinvieh macht Mist, wie der Volksmund sagt, denn die Eier zum Osterfest werden im Eierkocher mit 50 Prozent weniger Strom gar als in einem Topf auf dem Elektroherd.

Allein der Besitz eines energieeffizient arbeitenden Gerätes garantiert aber noch nicht allein niedrige Kosten und eine Schonung der Umwelt. Auch ein richtiger Gebrauch von Haushaltsgeräten z. B. bei der Ausnutzung der Restwärme von Herdplatten bei der Speisenzubereitung oder das regelmäßige Abtauen des Kühlschranks sind wichtige Erfolgsfaktoren auf dem Weg zu einer höheren Energieeffizienz, ohne dass damit ein Verlust an Lebensqualität verbunden sein muss.

### Stromsparwettbewerb zum Weltverbrauchertag

Wie sieht es aber mit dem konkreten Stromverbrauch aus? Die Verbraucherzentrale Sachsen startete deshalb zu Jahresbeginn einen Stromsparwettbewerb im Freistaat Sachsen. Daran konnten sich sächsische Haushalte unterschiedlicher Haushaltsgröße beteiligen, wenn sie der Meinung waren, bei einer durchschnittlichen Elektrogeräteausrüstung (Kühl- und Gefrierschrank, Waschmaschine,

Wäschetrockner, Fernsehgerät, Stereoanlage, Video -oder Festplattenrecorder) den geringsten Stromverbrauch zu haben. Wer sich beteiligen wollte, sollte eine Kopie der letzten Stromrechnung einsenden. Mehr als 80 Haushalte nutzten das Angebot.



Beim Stromspar-Wettbewerb der Verbraucherzentrale Sachsen erhielt das Ehepaar Büchner aus Flöha vom Energieexperten Roland Pause (rechts) ein Stromverbrauchsmessgerät als Preis. Bei einem Jahresverbrauch von 780 Kilowattstunden lag die Familie um die Hälfte niedriger als ein Zwei-Personen-Haushalt sonst an Strom pro Jahr verbraucht.

In der Sparte „Zwei-Personen-Haushalte“ gewann eine Familie aus Flöha mit einem Jahresverbrauch von 656 kWh. Bei den „Vier-Personen-Haushalten“ war eine Familie aus Zwickau mit 1.300 kWh ganz vorn. Der Wettbewerb zeigte, welche guten Ergebnisse mit einer energieeffizienten Geräteausstattung und einer konsequenten effizienten Nutzung erreicht werden können. Die Sieger in diesem Wettbewerb wurden am 15. März 2008, dem Weltverbrauchertag, prämiert.

Durch die Medienbegleitung der Aktion gelang es, die positiven Beispiele der Öffentlichkeit zugänglich zu machen und die Verbraucher auch für die Themen Energieeinsparung und -effizienz besser zu sensibilisieren.

### Wettbewerb auf dem Gasmarkt kommt nur langsam voran

Da die Gaswirtschaft nach wie vor an der Öl-Gaspreis-Bindung festhält, war eine weitere Erhöhung der Gaspreise unausweichlich und ein Ende dieser Tendenz zunächst im Jahre 2008 nicht abzusehen. Daher hielt die Verbraucherzentrale Sachsen an ihrer Forderung fest, diese antiquierte Bindung aufzuheben.

Die Liberalisierung des Gasmarktes kam leider auch 2008 nur langsam voran. Der Wettbewerb ist nur schwach entwickelt und es fehlen in vielen Regionen noch ausreichende Wechselmöglichkeiten, um den Wettbewerb anzukurbeln.

Nach einer Erhebung der Verbraucherzentrale Sachsen zu Jahresbeginn gab es in zehn von damaligen Preiserhöhungen betroffenen Städten mindestens je einen konkurrierenden Gasversorger. Ein schwacher Trost für wechselwillige Verbraucher, weil durch die geringe Zahl von Wechselalternativen nur geringe Preisunterschiede zu verzeichnen waren, die Aufwand und Nutzen eines Wechsels fraglich erscheinen ließen.



Die Verbraucherzentrale Sachsen in Weißwasser kann mit ihrer neuen Energieberaterin, Gudrun Stein (zweite von rechts) seit Herbst 2008 ihr Beratungsangebot erweitern. Sie wurde während einer Pressekonferenz den Medien vorgestellt.

Für viele Familien stellen die Preiserhöhungen schon lange keine Kleinigkeit mehr dar, die man aus der Portokasse bezahlen kann. Für einen nicht unerheblichen Teil der Haushalte sind das jährliche Mehrausgaben in Höhe von 150 bis 200 Euro.

Die Nachfrage der Verbraucher in den Beratungsstellen zum Thema Gasmarkt war deshalb wie schon im Vorjahr sehr hoch. Die Verbraucherzentrale Sachsen unterstützte betroffene Verbraucher auch mit Informationen auf der Homepage und mit einer eigens zum Gasmarkt entwickelten „Gasmappe“. Dort fanden die Verbraucher u. a. Musterbriefe, mit denen man sich aktiv gegen den Gaspreiswucher wehren konnte. Auch bei der wachsenden Suche nach preiswerteren Alternativen im Vergleich zum eigenen Gasversorger wurde in Individualberatungen Unterstützung gegeben.

Energiespartipps hinsichtlich der Modernisierung von Gasheizungsanlagen und deren Effizienzerhöhung konnten sich Verbraucher in der stationären Energieberatung holen. Auch auf dem Gasmarkt spielt die Energieeffizienz eine ebenso große Rolle wie auf dem Strommarkt, um Kostensenkungen zu realisieren. Die Verbraucherzentrale Sachsen arbeitet deshalb gegenwärtig an einem weiteren Ausbau der Energieberatung.

### Gasklagen: 2008 Erfolg beim BGH

Seit 2005 koordiniert die Verbraucherzentrale Sachsen Klagen von sächsischen Verbrauchern gegen einige sächsische Gasversorger wegen überhöhter Gaspreise.



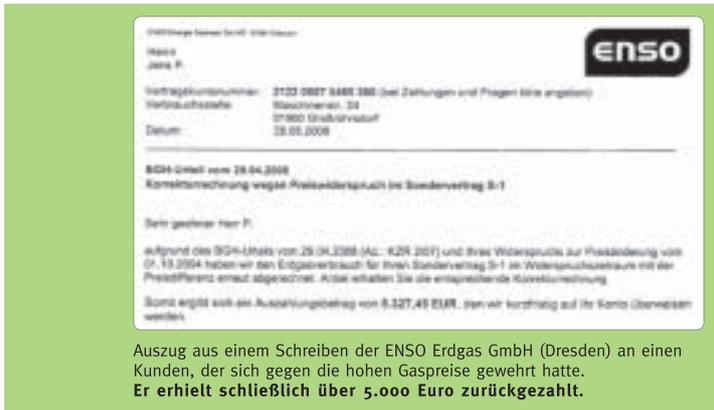
In der Klage gegen die ENSO Erdgas GmbH (Dresden), die bereits im Oktober 2005 beim Landgericht Dresden eingereicht wurde, konnte die Verbraucherzentrale Sachsen rund 150 Klägern vor dem Bundesgerichtshof zum Erfolg verhelfen. BILD, 30.04.2008

In der Klage gegen die ENSO Erdgas GmbH (Dresden), die bereits im Oktober 2005 beim Landgericht Dresden eingereicht wurde, konnte die Verbraucherzentrale Sachsen rund 150 Klägern vor dem Bundesgerichtshof zu ihrem Recht verhelfen. Bereits im Vorfeld gaben sowohl das Landgericht als auch das Oberlandesgericht Dresden den Klägern Recht und entschieden, dass die drastischen Preiserhöhungen der ENSO vom Juni 2005, vom November 2005 und vom Januar und April 2006 unwirksam waren. Der Gasversorger legte dagegen Revision beim Bundesgerichtshof ein. Dieser gab der Verbraucherzentrale und den Klägern mit einem Urteil am 29.04.2008 Recht.

Die ENSO hatte sich das Recht herausgenommen, steigende Bezugskosten im vollen Umfang an die Kunden weiterzugeben, ohne sich zu verpflichten, die Verbraucher von sinkenden Lieferpreisen im gleichen Maße profitieren zu lassen. Diese Preiserhöhungsklausel erklärten die BGH-Richter für unwirksam, da die Verbraucher durch diese Vorgaben unangemessen benachteiligt waren. Gasversorger sind verpflichtet, Kostensteigerungen wie Kostensenkungen nach gleichen Maßstäben Rechnung zu tragen.



Die Entscheidung des Bundesgerichtshofs gegen die ENSO Erdgas GmbH (Dresden) fand sehr viel Interesse in den Medien.



Auszug aus einem Schreiben der ENSO Erdgas GmbH (Dresden) an einen Kunden, der sich gegen die hohen Gaspreise gewehrt hatte. Er erhielt schließlich über 5.000 Euro zurückgezahlt.

Mit diesem Meilenstein im Kampf gegen die ständig steigenden Gaspreise konnte die Verbraucherzentrale Sachsen ein deutliches Zeichen setzen und stärkte so die Rechte aller Verbraucher. Durch das Urteil erhielten nicht nur die Kläger die zuviel gezahlten Beträge zurück, sondern auch die ENSO-Kunden, die nicht geklagt, aber dennoch den Preiserhöhungen widersprochen hatten.

**Energieausweis hat sich nicht bewährt**

Wie viel Sprit das eigene Auto verbraucht, das wissen die meisten. Und sie wissen oft auch, mit wie vielen Kalorien ein Stück Sahnetorte den Diätplan durcheinander bringen würde. Nur, wie viel Energie die eigenen vier Wände besonders im Winter benötigen, wissen die wenigsten. Immerhin geben Haushalte durchschnittlich drei Viertel ihrer Gesamtenergiekosten allein für die Heizung aus. Da möchte man schon wissen, ob das Haus gut gedämmt ist und wie effizient die Heizungsanlage Öl oder Gas in Wärme umwandelt.

Ab 1. Juli 2008 wurde auch deshalb der Energieausweis für Häuser je nach Baufertigstellungsjahr schrittweise Pflicht. Viele Wohngebäude, die verkauft oder vermietet werden sollten, brauchten dann einen Nachweis für deren Energieeffizienz. Bis zum 1. Oktober 2008 konnten Hauseigentümer noch zwischen zwei verschiedenen Energieausweisen wählen. Der „Verbrauchsorientierte Ausweis“, der auf den Heizkostenabrechnungen des Vormieters basiert, ist als Maßstab für den neuen Mietinteressenten nicht unbedingt verlässlich. Der von der Verbraucherzentrale Sachsen empfohlene „Bedarfsorientierte Ausweis“ dagegen bemisst sich an der jeweiligen Bausubstanz und der Heiztechnik entsprechend den Anforderungen der Energieeinsparverordnung und lässt so viel eher Rückschlüsse auf die zu erwartenden Energiekosten eines Hauses oder einer Wohnung zu. Modernisierungsvorschläge in diesem Energieausweis schaffen Möglichkeiten für weitere Ersparnisse.

Die Verbraucherzentrale Sachsen empfahl energiebewussten Mietern, die sich nach einer neuen Wohnung umschaute, ihren potenziellen Vermieter auf den bedarfsorientierten Ausweis anzusprechen. Nur so kann es gelingen, künftig eine breite Akzeptanz für diesen Energieeffizienz-Nachweis zu finden.

Dieser Bedarfsausweis ist nach vollständigem Inkrafttreten der Energieeinspar-Verordnung ab dem 01.01.2009 nur für Häuser mit bis zu vier Wohnungen verbindlich. Vermieter aller anderen Wohngebäude müssen lediglich den Verbrauchsausweis vorweisen, der nur die Heizkosten der letzten drei Jahre berücksichtigt. Der wesentlich preisgünstigere Verbrauchsausweis kann also nichts darüber aussagen, welche Heizkosten auf den Nutzer zukommen werden. Hier kauft der Mieter die sprichwörtliche „Katze im Sack“.

Erste Erfahrungen bestätigen Prognosen der Verbraucherzentrale Sachsen, dass der Energieausweis leider nicht die Rolle im Konzert aller Energieeffizienzmaßnahmen der Bundesregierung spielen wird, die er sollte. Mittlerweile gibt es eine Reihe von unseriösen Billig- und Schnäppchenangeboten für Energieausweise im Internet, bei denen mitunter per Ferndiagnose Daten ermittelt werden. Das Ergebnis hilft keinem Mieter, den Energiebedarf seiner Wohnung einschätzen zu können. Diesen kann nur der Energieberater vor Ort bewerten.

## In die Falle gelockt: Internet und Telefon

### Untergeschobene Verträge tägliche Praxis

Im harten Verdrängungswettbewerb um Kunden werden den Verbrauchern tagtäglich an der Haustür oder im Eingangsbereich von Supermärkten Telefonverträge aufgeschwatzt. Die zum Teil unlauteren Verkaufsmethoden zwischen Tür und Angel rissen auch 2008 nicht ab. Die Mitarbeiter der von den Anbietern beauftragten Strukturvertriebe überraschten ihre potenziellen Kunden mit scheinbar attraktiven Angeboten. In der Kundenakquise geschult, nutzten sie die Arglosigkeit und Überraschung der Verbraucher für ein Verkaufsgespräch. Infolge des Überraschungseffekts, auf den die Anbieter gezielt bauen, wurden Aufträge für Tarifänderungen oder den Wechsel des Telefon-Anbieters erteilt, oft auch mit dem Versprechen „kostenloser Freiminuten“. Der Wettbewerb auf dem Telekommunikationsmarkt ist mittlerweile so hart, dass die Firmen selbst vor solchen Methoden zur Neukundengewinnung nicht zurückschrecken, die ihren eigenen Ruf schädigen.



Dr. Evelin Voß, Telekommunikationsexpertin der Verbraucherzentrale Sachsen, sprach im BILD-Interview über die vielen Abzockmaschinen im Telekommunikationsbereich.  
BILD, 14.02.2008

Den Bogen des Zulässigen überspannt haben allerdings ganz offensichtlich die Telefonanbieter StarCom und My-Phone sowie der VSR Verlagsservice Ranke & Co. Alle diese Unternehmen haben ihren Firmensitz unter der gleichen Münchner Adresse. Offenbar genügte es diesen Unternehmen nicht, den Verbrauchern an der Haustür oder in Supermärkten Telefon- und Zeitschriftenverträge aufzuschwatzen, hier drängte sich sehr schnell der Verdacht krimineller Machenschaften auf: Einige Verbraucher erhielten von den besagten Unternehmen Auftragsbestätigungen über Telefon- oder Zeitschriftenverträge, die sie aber nie in Auftrag gegeben hatten. Beim Versuch der Aufklärung dieser wundersamen Vertragsabschlüsse fanden die Betroffenen auf den Auftragsformularen, die sie sich vom Anbieter in Kopie zusenden ließen, eine Unterschrift mit ihrem Namen, die aber nicht ihre eigene war. Aufgrund des Verdachts des versuchten Betrugs bzw. der Urkundenfälschung erstattete die Verbraucherzentrale Sachsen Strafanzeige gegen Unbekannt. Die Ermittlungen von Polizei und Staatsanwaltschaft dauern noch an.

### Kostenfalle SMS-Infodienst bei verpassten Anrufen

Darüber beschwerten sich im Jahr 2008 zahlreiche Handybesitzer: Sie wurden von Freunden und Verwandten empört zur Rede gestellt, weil diese für Anrufversuche bezahlen mussten, obwohl gar kein Gespräch zustande kam. Statt des Angerufenen hörten sie nach dem Anwählen eine Band-Ansage, dass der Teilnehmer zurzeit nicht erreichbar sei, aber per SMS über den Anrufversuch informiert würde. Dieser nette Service ist zwar kostenlos für den vergeblich Angerufenen gewesen, nicht jedoch für den erfolglosen Anrufer. Ihm wurden Kosten zu den gleichen Konditionen berechnet, als hätte er den Gesprächspartner oder dessen Mailbox erreicht. Das allerdings, ohne den Anrufer zu fragen, ob er diesen kostenpflichtigen Service wünscht, und ohne ihn über die Kosten zu informieren. Pro Info-SMS waren das, je nach eigenem Handytarif, zwischen 5 und 29 Cent. Bei mehreren vergeblichen Anrufversuchen konnten so Kosten auf einen zukommen, die man erst beim Studium der Handyrechnung bemerkte.

Die Verbraucherzentrale kritisierte es als äußerst kundenfeindlich, dass die Mobilfunkanbieter ihren Kunden diesen SMS-Infodienst in der Regel automatisch aufschalteten. Da der Dienst für den Anrufer kostenpflichtig war, er aber weder über diese Kosten informiert wurde noch die Chance hatte, die Ausführung des SMS-Infodienstes abzulehnen, hielt die Verbraucherzentrale Sachsen dieses Vorgehen schlicht für Abzocke. Von einem rechtswirksam zustande gekommenen Vertrag über die Service-Leistung SMS-Infodienst konnte man hier wohl kaum sprechen. Daher riet die Verbraucherzentrale Sachsen allen Geschädigten, die entsprechenden Posten auf ihrer Handyrechnung zu summieren und das Geld zurückzufordern. Wenn Verbraucher die zu Unrecht kassierten Verbindungskosten zurückforderten, wurde ihnen der entsprechende Betrag von den Anbietern auch gutgeschrieben. Eine ordnungsgemäße Information der vergeblich Anrufenden über die Kostenpflichtigkeit des Dienstes erfolgt aber nach wie vor nicht.

### Tatort Alter: Ärger mit First Mobile

Besonders gern an der Haustür betagter Konsumenten klingelten 2008 im Freistaat Sachsen Mitarbeiter von Strukturvertrieben. Besonders negativ fiel dabei die Firma First Mobile (Günthersleben-Wechmar) auf. Mit allerlei Tricks und einem angeblich günstigeren Tarif unter dem Arm zogen diese vergleichbar einer Drückerkolonne durch ganz Sachsen. Die Vertreter gaukelten den Senioren vor, sie seien „von der Telekom“ oder beließen die Angesprochenen in diesem Glauben und hatten so ein leichtes

Spiel, deren Vertrauen zu gewinnen. Dabei wurden gezielt die geschäftliche Unerfahrenheit und die Gutgläubigkeit älterer – meist alleinstehender – Menschen ausgenutzt.

Überrumpelt im eigenen Haus – häufig den Tücken des modernen Telefonmarktes überhaupt nicht gewachsen – unterschrieben viele Verbraucher Verträge. Erst nachdem sie von der Telekom die Mitteilung über die Kündigung des Festnetzanschlusses erhielten, wurde ihnen bewusst, dass sie einen Mobilfunkvertrag des Anbieters First Mobile unterschrieben hatten, wobei deren Vertreter gleichzeitig die Kündigung des Telekomvertrages mit ausgelöst hatten. Für die älteren Verbraucher ist es jedoch das Schlimmste, ihren gewohnten Festnetzanschluss zu verlieren und sich dann mit den Tücken der mitunter qualitativ schlechten Mobilfunkverbindungen herumzuschlagen. Für sie verblieb deshalb viel Ärger, um vom ungewollten Vertrag wieder loszukommen und den ursprünglichen Anschluss wieder herzustellen. Vor allem Senioren sind diesem Stress in der Regel nicht mehr gewachsen und deshalb gezielt Opfer des Werberrors. So wirbt die Firma Mobile Generations (Dresden), die Vertreter losschickt, um u. a. First Mobile-Verträge zu verkaufen, auf Ihrer Internetseite um neue Vertriebsmitarbeiter mit dem Slogan „Der Seniorenmarkt ist riesig!“.

Verbrauchern, die so an der Haustür überrumpelt wurden, stand natürlich ein Widerrufsrecht zu. Das konnte jedoch nur ordnungsgemäß ausgeübt werden, wenn sie darüber richtig aufgeklärt wurden. Die Widerrufsbelehrungen in den First Mobile-Verträgen waren häufig fehlerhaft, so dass die Verbraucherzentrale Sachsen die Firma First Mobile abmahnte und schließlich auf Unterlassung fehlerhafter Widerrufserklärungen verklagte. Die Verbraucherzentrale Sachsen erstritt am 06.11.2008 vor dem Landgericht Erfurt ein positives Urteil. First Mobile musste daraufhin die Widerrufsbelehrung ändern.

Ein besonderer Aktionstag der Verbraucherzentrale Sachsen in Plauen widmete sich am 24. Mai 2008 dem Thema „Abzocke im Internet“ und fand viele interessierte Zuhörer.



**Teure Post vom Nachbarn**

Vertragsfallen im Internet lösten auch im Jahr 2008 rege Beratungsnachfrage aus. Unzählige Sachsen suchten Rat, weil Ihnen eine Rechnung für einen Internetdienst bzw. ein Internetabo ins Haus flatterte. Auch die Internetfallen sind vielfältiger geworden. Eines aber haben sie gemeinsam: Das Verschleiern von Laufzeiten und Kosten, um den Verbrauchern unbemerkt einen kostenpflichtigen Vertrag unterzuschieben. Viele „Unternehmer“ dieser Abzockbranche versuchten so, über das Internet das schnelle Geld zu machen. Sie setzten dabei vor allem auf die Unachtsamkeit der Konsumenten, die die Internetseiten eher flüchtig lasen. Dabei wurde versucht, gerade geschäftlich unerfahrene Personen in Verträge zu locken, die diese zum Teil mehrere Monate bzw. Jahre banden. Köder waren insbesondere Gewinnspiele, Testangebote und kostenlose Software.



Am BILD-Ratgeber-Telefon zum Thema „Vertragsärger“ gab am 22. August 2008 auch Andrea Hoffmann von der Verbraucherzentrale Sachsen Tipps und Informationen.

Besonderen Ärger bereitete 2008 die Firma Connection Enterprises Ltd. mit Sitz auf den British Virgin Islands mit ihrer Internetseite <http://www.nachbarschaftspost.com>. Dabei gingen die Anbieter besonders perfide vor, indem sie ihre Opfer vorher anriefen und durch eine freundlich klingende Bandstimme behaupteten, ein Nachbar hätte eine wichtige Nachricht für sie im Internet hinterlegt. Die Nachricht könne auf der Internetseite <http://www.nachbarschaftspost.com> mit einem Zahlencode, der gleich mit genannt wurde, abgerufen werden. Verbraucher, die ihre Daten eingaben, warteten vergeblich auf eine Nachricht, erhielten dafür aber eine Rechnung von insgesamt 216 Euro für ein zweijähriges Abo. Dabei war die Internetseite so gestaltet, dass die Kostenpflichtigkeit des Angebotes leicht übersehen werden konnte.

Doch reichte es der Firma offenbar nicht aus, Rechnungen zu verschicken. Druck sollte vielmehr noch durch eingeschaltete Inkassounternehmen und Rechtsanwälte ausgeübt werden. Dabei verfasste häufig ein Inkassodienst aus Eschborn für die Firma Connection Enterprises Ltd. diverse Rechnungen und Mahnungen. Gleich dreimal musste die Verbraucherzentrale Sachsen 2008 vor ihm warnen. Häufig legte der Inkassodienst seinen Schreiben Mahnbescheide und Kopien von Gerichtsurteilen bei, um den angeblichen Forderungen Nachdruck zu verleihen. Nun stehen sowohl die Firma Connection Enterprises Ltd. als auch der Inkassodienst aus Eschborn neben zahlreichen weiteren Anbietern dubioser Internetseiten im Visier von Polizei, Staatsanwaltschaft und Gericht.

**Klo-Rohr-Reinigung sollte 2380 Euro kosten!**

Bei Rentnerin Helga F. (71) aus Sachsen waren gemeine Betrüger im Haus: „Ich bekam einen Anruf. Sie wohnen doch in einem alten Haus, da kommen wir mal die Rohre kontrollieren.“



Weil es sich so offiziell anhörte, erklärte die alte Dame sich einverstanden. Kurz darauf standen zwei Mitarbeiter einer Leipziger Firma vor der Tür.

Die „Handwerker“ setzten einen Vertrag auf: 2380 Euro für die Rohrsanierung. Frau F. rief zur Sicherheit Dirk Mittrach von der Verbraucherzentrale Sachsen an.

Der Experte: „Nie voreilig unterschreiben. Konkurrenzangebote einholen! Haustürgeschäfte können zwar normalerweise innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden. Ist die so genannte „Leistung“ aber erbracht, muss der Kunde zahlen.“

Zur BILD-Aktion „Vertragsärger“, die vom 18. bis zum 22. August 2008 in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen durchgeführt wurde, ist auch über einen Fall von der Verbraucherzentrale Sachsen in Bautzen berichtet worden.

## Vorsicht bei Online-Tauschbörsen

Tauschbörsen im Internet, über die Musik, Filme, Computerspiele und andere Unterhaltungsangebote zum „Null-Tarif“ zu haben sind, erfreuten sich auch 2008 großer Beliebtheit. Und das, obwohl inzwischen den meisten Nutzern aufgrund einer immer breiteren öffentlichen Diskussion bewusst wurde, dass der Tausch solcher Dateien zwischen den Nutzern gegen urheberrechtliche Bestimmungen verstößt. Dabei ist es ein legitimes Anliegen des Gesetzgebers, den Urheberrechtsinhabern die Verwertungsrechte an ihren Produkten zuzugestehen. Verbraucher, die glaubten, sich im Internet völlig frei und ohne Beachtung der geistigen Eigentumsrechte Dritter bedienen zu können, mussten mit Abmahnungen und unter Umständen auch Schadenersatzforderungen rechnen.

Die Musikindustrie, die in aller Regel über die Urheberrechte der von ihr vermarkteten Musik verfügt, die Hersteller von PC-Spielen oder die Filmindustrie gehen bereits seit mehreren Jahren mit drastischen Mitteln gegen Tauschbörsennutzer vor. Von ihnen beauftragte Rechtsanwälte mahnten die Nutzer ab und machten nicht selten vierstellige Forderungen für ihre Gebühren sowie Schadenersatz geltend. Einige dieser Forderungen waren aber offensichtlich überzogen.

Im September 2008 setzte der Gesetzgeber deshalb eine längst fällige europäische Richtlinie um. Dabei wurden zwar einige Rechte der Musik- und Filmindustrie noch verstärkt, allerdings hat Deutschland die Abmahnkosten der Rechtsanwälte für Bagatellschäden in einfachen Fällen auf 100 Euro beschränkt. Die letzten Monate im Jahr 2008 führten zumindest bei der Verbraucherzentrale Sachsen zu einem leichten Rückgang der Verbraucheranfragen, die über weit überzogene Abmahnkosten klagten. Die Fortsetzung dieses Trends bleibt abzuwarten.

## Musikvideo aus dem Internet durch Roaming-Datentarif im Ausland teuer bezahlt

Das wohl teuerste Musik-Video seines Lebens hatte sich ein junger Mann aus Deutschland im April 2008 in Österreich per Handy und Laptop aus dem Internet heruntergeladen. Er hatte nicht etwa das Urheberrecht verletzt,

indem er das Video rechtswidrig aus einer Tauschbörse bezog und nun von einer Anwaltskanzlei abgemahnt und auf Schadenersatz in Anspruch genommen wurde. Nein, das Musik-Video selbst war auf der Internetseite kostenlos zum Download bereitgestellt worden. Die rund 5.080 Euro waren Roamingkosten, die der junge Mann für die beim Download angefallenen ca. 143 Megabyte Transfer volumen an seinen Handy-Vertragspartner bezahlen sollte.

Die Verbraucherzentrale Sachsen machte als „Schuldigen“ die horrend hohen Datentarife aus, die der Handy-Vertragspartner beim Einsatz des Handys im Ausland verlangte. In diesem Falle betrugen die Roamingkosten pro Megabyte Transfervolumen 30 Euro. Hinzu kam noch die Mehrwertsteuer von 19 Prozent.

Die Roaminggebühren für Telefonate innerhalb der Europäischen Union waren zwar im Jahr 2007 begrenzt worden, nicht jedoch die Datentarife. Die Verbraucherzentrale Sachsen wandte sich deshalb an die zuständige EU-Kommissarin Viviane Reding, die bereits zu diesem Zeitpunkt mit Nachdruck auch eine Senkung der Datentarife forderte und angekündigt hatte, regulierend eingreifen zu wollen, wenn die Mobilfunkbetreiber nicht freiwillig ihre horrenden Roaming-Datentarife senken.

Dieser Forderung waren die beiden größten deutschen Mobilfunkbetreiber Mitte des Jahres nachgekommen. So hatte Vodafone zum 01.07.2008 die Gebühren für die Internetnutzung mit dem Handy um rund 90 Prozent gesenkt. Im günstigsten Fall wurden nun, nach Aussage eines Vodafone-Sprechers, nur noch knapp vier Euro statt bisher 30 bis 40 Euro pro Megabyte Transfervolumen im Ausland berechnet.

Die Verbraucherzentrale Sachsen konnte über die Einschaltung der Medien erreichen, dass der Anbieter dem jungen Mann „aus Kulanz“ statt der im April verlangten 5.080 Euro „nur“ die nach der Senkung der Datentarife ab Juli fälligen rund 680 Euro berechnete.

## Mit High Speed ins Internet – mehr Frust als Lust

Ein DSL-Anschluss ist der Schlüssel für schnelles Surfen, Telefonieren und Fernsehen via Internet. Zahlreiche Anbieter kämpften 2008 auch hier im harten Wettbewerb um jeden Kunden. Sowohl der Neuanschluss als auch der Wechsel zu einem anderen Anbieter brachten für die Konsumenten oft nicht nur den erhofften schnellen Anschluss mit Flatrate für Internet und Telefon, sondern häufig auch Probleme, wie die zahlreichen Beschwerden bei den Verbraucherzentralen zeigten. Deshalb wollten sie die Schwachstellen genauer unter die Lupe nehmen und starteten am 01.07.2008 eine gemeinsame Online-Umfrage unter dem Slogan „Mit High Speed ins Internet – Lust oder Frust?“. Auch auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen konnten die Verbraucher bis zum 07.09.2008 ihre Erfahrungen kund tun, die sie beim Neuanschluss, beim Anbieterwechsel und mit dem Service ihres Internetanbieters sammeln konnten.

Internet zur Verfügung steht. Die Anbieter scheuen die hohen Investitionskosten, die sich angesichts der geringen Bevölkerungsdichte „nicht rechnen“. Nicht überraschend fiel deshalb der überdurchschnittlich hohe Anteil derjenigen aus, die die fehlende Breitbandanschlussmöglichkeit beklagten. Hingegen unterschieden sich die sächsischen Teilnehmer in der Kritik an den Anbietern von Breitbandanschlüssen nur unwesentlich bis gar nicht vom Bundesdurchschnitt. Wie die Anfang November im Rahmen einer Pressekonferenz vorgestellten Umfrageergebnisse zeigten, klaffen Anspruch und Wirklichkeit der Werbeversprechen häufig weit auseinander.



Während einer Pressekonferenz in Berlin präsentierten die Verbraucherzentralen am 10. November 2008 die Ergebnisse ihrer Online-Umfrage zum Thema „Mit High Speed ins Internet – Lust oder Frust?“

Wie groß der Leidensdruck der Verbraucher ist, zeigte die außerordentlich zahlreiche Beteiligung: Mehr als 15.000 schilderten bundesweit ihre Erfahrungen. Dass sich mit insgesamt reichlich 550 relativ wenige Sachsen zu Wort meldeten, hängt damit zusammen, dass gerade im ländlichen Raum des Freistaates leider kein breitbandiges

## Große Kluft zwischen Anspruch und Wirklichkeit

Beim Punkt **Übertragungsgeschwindigkeit** gaben 48 Prozent der Umfrageteilnehmer mit Breitband-Internetanschluss an, dass ihnen eine höhere Übertragungsgeschwindigkeit in Aussicht gestellt wurde, als tatsächlich am Ende realisiert wurde. Als großes Ärgernis bezeichneten die Umfrageteilnehmer die langen **Wartezeiten**, die Wechselwillige hinnehmen müssen. Von 5.489 Umfrageteilnehmern, die ihren Anschlussanbieter bereits schon einmal gewechselt hatten, gaben fast 30 Prozent an, einen Monat lang darauf gewartet zu haben. Weitere elf Prozent haben länger als zwei Monate gewartet, acht Prozent drei Monate und fast sechs Prozent sogar sechs Monate und länger.

Besonders kritisiert wurde der **Kundendienst** der Anbieter. Zwei Drittel der Teilnehmer gaben hier an, nicht zufrieden zu sein. Nur jeder Vierte hatte gute Erfahrungen mit dem Kundendienst gemacht.

Bemängelt wurden vor allem die schlechte telefonische Erreichbarkeit des Kundendienstes und die oft fehlende Kompetenz der Servicemitarbeiter. So kritisierten 62 Prozent der über 10.000 Teilnehmer, die schon Kontakt zum Kundendienst hatten, die langen Warteschleifen. 54 Prozent bemängelten, dass man sein Problem jedes Mal wieder neu erklären müsse. Jeder zweite gab an, dass auf E-Mails beziehungsweise auf Briefe überhaupt nicht oder erst sehr spät reagiert wurde. 43 Prozent monierten, dass der Kundendienst nur über kostenpflichtige 0180er Rufnummern erreichbar war.

Angesichts dieser für die Kunden und die Branche unbefriedigenden Ergebnisse forderten der vzbv und die Verbraucherzentralen die Anbieter von Breitband-Internetanschlüssen auf, Werbung wahrhaftig zu gestalten und den Kundenservice zu professionalisieren. Unternehmen sollten die Kunden durch guten Service an sich binden und nicht durch lange Laufzeiten der Verträge. Falsche Werbeversprechen und schlechter Service führen zur Verärgern der Kunden, die zur Konkurrenz abwandern.

In der Pressekonferenz und auch auf dem dritten IT-Gipfel der Bundesregierung forderten der vzbv und die Verbraucherzentralen alle Anbieter auf, sich auf die im „Leitfaden für eine verbraucherfreundliche Kundenbetreuung“

festgelegten Qualitätsstandards zu verpflichten. Konkret sollten die Breitband-Anbieter:

- *ihre Werbeaussagen zur Übertragungsgeschwindigkeit dem tatsächlichen Leistungsvermögen anpassen und dem Kunden eine Mindestbandbreite vertraglich zusichern, die einklagbar ist;*
- *den Kundendienst und Service entscheidend verbessern. Dabei müssen insbesondere die telefonische Erreichbarkeit zu einem einheitlichen, niedrigen Tarif ohne kostenpflichtige Warteschleifen, die Kompetenz des Kundendienstes und der Hotline-Mitarbeiter sowie die zügige Bearbeitung von Fragen und Beschwerden im Vordergrund stehen. Störungshotlines müssen kostenlos erreichbar sein.*
- *Anträge zügig bearbeiten und den Anschlusswechsel innerhalb von maximal einem Monat vollziehen. Wird die Frist nicht eingehalten, soll dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt werden;*
- *Verbraucher bei der Einrichtung und Inbetriebnahme des Breitbandzugangs besser unterstützen und ausführlicher, verständlicher und kompetenter über die Vertragssituation und den Fortgang der Bearbeitung des Antrages, insbesondere beim Wechsel des Anschlusses, informieren.*

Die Anbieter sind gut beraten, die Umfrage-Ergebnisse ernst zu nehmen, um im harten Verdrängungswettbewerb mit entsprechender Kundenfreundlichkeit den Verbrauchererwartungen besser gerecht werden zu können.

## Plädoyer für Pflegestützpunkte

Zum 01.07.2008 trat das Gesetz zur strukturellen Weiterentwicklung der Pflegeversicherung (Pflege-Weiterentwicklungsgesetz – PFWG) in Kraft. Reformeckpunkte sind Verbesserungen der Leistung für Pflegebedürftige und Pflegepersonen beispielsweise bei Pflegesachleistungen, Pflegegeld und der Einführung von Leistungen für altersverwirrte Menschen. Von Bedeutung ist dabei das verbesserte Beratungsangebot. Die Pflegeberatung soll verändert und der Ausbau der Beratungsangebote forciert werden.

Während im Gesetzentwurf noch die bundesweit nahezu flächendeckende Einrichtung von Pflegestützpunkten vorgesehen war, reduzierte man diesen ambitionierten Ansatz im verabschiedeten Gesetz auf eine vertiefte Beratung der Pflegebedürftigen sowie auf eine Koordination unterschiedlicher Leistungen der verschiedenen Leistungsträger. Den Ländern blieb es damit überlassen, Pflegestützpunkte einzurichten oder nicht.

Ob die vorgesehenen Strukturen der Pflegestützpunkte tatsächlich zu einer Verbesserung der Versorgung pflegebedürftiger Menschen beitragen werden, erscheint fraglich. Träger von Pflegestützpunkten sind Pflege- und Krankenkassen sowie die nach Landesrecht zu bestimmenden Behörden. Sie binden in ihre Verträge zur Errichtung der Stützpunkte die Pflegeeinrichtungen und private Versicherungsunternehmen ein. Hier werden (Kosten-) Leistungsträgern und Leistungserbringern umfangreiche Aufgaben übertragen, wozu auch die Auskunft und Beratung zu Rechten und Pflichten, die Koordination der wohnortnahen Versorgung und sogar die Bereitstellung von Versorgungsangeboten gehören.

### Forderung nach unabhängiger Beratung in Pflegestützpunkten

Bereits während des Gesetzgebungsverfahrens im Februar 2008 wandte sich die Verbraucherzentrale Sachsen an die damalige Sächsische Staatsministerin für Soziales, Frau Helma Orosz, wies auf die Notwendigkeit der Errichtung von unabhängigen Pflegestützpunkten hin und bot Unterstützung bei der Konzipierung und beim Betrieb an. Die Beratung von pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen durch unabhängige Institutionen hat nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen nicht nur bei Pflegestützpunkten einen sehr hohen Stellenwert. Besonders die Unabhängigkeit ist ein hohes Gut, welches garantieren soll, dass auch tatsächlich die Interessen der Ratsuchenden im Vordergrund stehen. Beratung und Fallmanagement sollte man mit einer hohen Akzeptanz begegnen können. Dass eine solche Akzeptanz gegenüber Anbietern und Kostenträgern gering ausfällt, da eine interessengeleitete Beratung nicht ausgeschlossen werden kann, dürfte auf der Hand liegen und nicht der allgemeinen Interessenlage entsprechen. Eine mögliche Vermischung von Beratung und Leistungserbringung hält die Verbraucherzentrale Sachsen grundsätzlich für sehr problematisch. Diese Auffassung wurde auch parallel den Fraktionsvorsitzenden der im Sächsischen Landtag vertretenen Parteien übermittelt, die in ihren Antwortschreiben die Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen partiell teilten.



Diese Broschüre gibt einen Überblick über die wichtigsten Änderungen durch das „Pflegeweiterentwicklungsgesetz“, das zum 1. Juli 2008 in Kraft trat.

Zu einer am 02.07.2008 im Sächsischen Landtag anberaumten Anhörung zu den Pflegestützpunkten war die Verbraucherzentrale Sachsen leider nicht eingeladen worden.

Im September 2008 wandte sich die Verbraucherzentrale Sachsen wieder an das Sächsische Staatsministerium für Soziales und erneuerte gegenüber Frau Sozialministerin Christine Clauß das Angebot vom Februar 2008. Die Antwort der Sozialministerin im November 2008 enthielt die alles andere als erfreuliche Mitteilung, dass eine vom Ministerium eingesetzte Arbeitsgruppe zu der Auffassung gelangt sei, zur Vermeidung von „Doppelstrukturen“ im Freistaat Sachsen keine Pflegestützpunkte zu errichten. Stattdessen wolle man die vorhandenen Strukturen besser vernetzen.

### Enttäuschende Antwort aus dem Sächsischen Sozialministerium

Auf Grund der negativen Entscheidung des Sächsischen Sozialministeriums zur Errichtung von Pflegestützpunkten im Freistaat Sachsen, sah sich die Verbraucherzentrale Sachsen nochmals veranlasst, der zuständigen Staatsministerin ihre massiven Bedenken zur Entscheidung zu übermitteln. Die Arbeitsgruppe des Ministeriums umfasste nur Kostenträger, Leistungserbringer und kommunale Spitzenverbände, hingegen weder Verbraucherorganisationen noch Patientenvertreter, so dass die dort gegebene

Empfehlung nicht verwundern konnte. Da es bisher weder unabhängige Pflegestützpunkte im Sinne des Gesetzes noch anbieterunabhängige Pflegeberatung im Freistaat Sachsen gibt, ist der verwendete Begriff der „Doppelstrukturen“ abwegig. Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels, von dem nach allen vorliegenden Studien der Freistaat Sachsen besonders betroffen sein wird, ist es unabdingbar, den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen erstklassige, d. h. wohnortnahe und unabhängige Pflegeberatung und -unterstützung anzubieten.

Der Bedarf an unabhängigen Informationen über die gesamte Palette der Pflegeleistungen und über sonstige Hilfen wird von daher in den nächsten Jahren steigen.

Die Antwort des Sächsischen Staatsministeriums für Soziales war wiederum unbefriedigend, da der Bedeutung von Unabhängigkeit in der Beratung offensichtlich zu wenig Stellenwert eingeräumt wird.

Die Verbraucherzentrale Sachsen ist aber auch weiterhin der Auffassung, dass eine umfassende, qualifizierte, niederschwellige und wohnortnahe Versorgung und Betreuung der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen nur anbieterunabhängig zum Ziel führen wird. So sehen das auch viele andere Bundesländer und haben sich deshalb für die Einrichtung von Pflegestützpunkten entschieden. Gegenwärtig bleibt nur zu hoffen, dass der eingeschlagene Irrweg über kurz oder lang eine Korrektur erfährt.

In einem Extrablatt „Die gesunde Zeitung“ informierte die Verbraucherzentrale Ratsuchende, die sich wieder bei einer Krankenkasse versichern wollten.

Bundesministerium für Gesundheit

# DIE GESUNDE ZEITUNG

Herausgegeben vom Bundesministerium für Gesundheit  
www.die-gesundheitsreform.de

+++ Versicherungsschutz für alle: +++ seit 1. April 2007 in der gesetzlichen Krankenversicherung +++ seit 1. Juli 2007 in der privaten Krankenversicherung +++

## Eine Sorge weniger

So wirds gemacht: Wie Sie sich wieder krankenversichern.

## Mit Ampelkarte Dickmachern auf der Spur

Die Verbraucher haben sich klar positioniert: Sie wünschen eine farblich unterlegte Nährwertkennzeichnung auf den Lebensmittelverpackungen. Dies ergab eine vom BMELV bei Infratest dimap in Auftrag gegebene und im Frühjahr 2008 veröffentlichte Studie. Diese Ergebnisse wurden in einer vom Marktforschungsinstitut „Emnid“ durchgeführten und am 16.09.2008 von der Verbraucherorganisation „Foodwatch“ veröffentlichten Umfrage bestätigt.

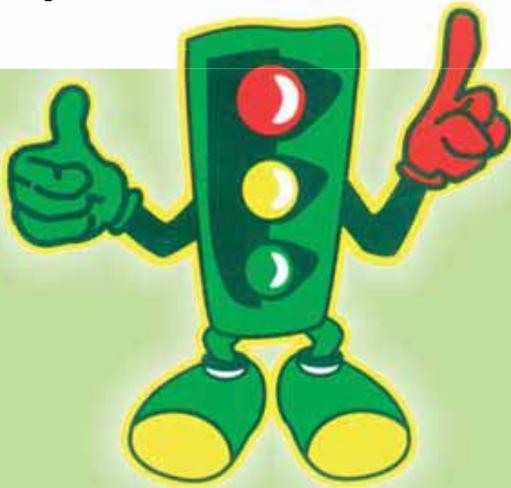
Diese Meinung der Konsumenten fand auch die Verbraucherzentrale Sachsen bestätigt: Die im Juli von den Verbraucherzentralen herausgegebene Ampelcheckkarte löste eine überwältigende Nachfrage aus. Die Karte im Checkkartenformat weist mit den in allen Bevölkerungsgruppen bekannten Ampelfarben rot, gelb und grün den Weg zu kalorienärmeren und gesünderen Lebensmitteln, indem die Nährwertangaben auf Lebensmittelverpackungen für Fett, gesättigte Fettsäuren, Zucker und Salz mit den Angaben und Farben auf der Karte abgeglichen werden können. Diese farbliche Codierung verstehen auch die vom Übergewicht besonders betroffenen Menschen bildungsferner Schichten und Menschen mit Migrationshintergrund. Selbst Kinder wissen, dass „rot“ bei der Verkehrsampel „Stopp“ heißt und „grün“ für „freie Fahrt“ steht. Dabei werden gesunde Produkte nicht diffamiert. Monoprodukte wie Speiseöle oder Nüsse erhalten keine Punkte. Die Ampelcheckkarte bietet eine einfach zu handhabende schnelle Orientierungshilfe beim Produktvergleich von zusammengesetzten Lebensmitteln.



Verbraucher wünschen eine farblich unterlegte Nährwertkennzeichnung auf den Lebensmittelverpackungen. Deshalb fand auch die im Juli 2008 von den Verbraucherzentralen herausgegebene Ampelcheckkarte eine überwältigende Nachfrage.

**Farbliche Kennzeichnung der Nährwertangaben weiter gefordert**

Auf der Internetseite [www.verbraucherzentrale-ampelcheck.de](http://www.verbraucherzentrale-ampelcheck.de), die zeitgleich zur Veröffentlichung der Ampelcheckkarte online ging, können Interessierte den Ampelcheck für ihr Produkt durchführen. Auf der Seite wird darüber informiert, wie die Ampel richtig angewendet wird und dass sie – wie immer wieder von den Gegnern dieser verständlichen Orientierungshilfe für den Lebensmitteleinkauf behauptet – kein „Verbot“ bestimmter Lebensmittel bedeutet, sondern Handlungsalternativen aufzeigen will. Viele Verbraucher reichten Lebensmittelbeispiele mit Nährwertangaben ein, die in die Produktübersicht der Internetseite aufgenommen und mit den Ampelfarben gekennzeichnet wurden. Des Weiteren sind die wichtigsten Regeln für eine gesund erhaltende Ernährungsweise dargestellt.



Die Politik beklagt regelmäßig das zunehmende Übergewicht von immer mehr Deutschen. Zwei Drittel der Männer und über die Hälfte der Frauen sind übergewichtig, zudem steigt die Anzahl der betroffenen Kinder. Neben dem individuellen Leid der Betroffenen tragen die Folgekosten erheblich zu den Ausgaben im Gesundheitssystem bei.

Die Verbraucherschutzministerkonferenz forderte im September 2008 ebenfalls eine farbliche Kennzeichnung der Nährwertangaben von Lebensmitteln. Diese Positionierung unterstützt den Appell der Verbraucherzentralen an die Industrie, die Ampelkennzeichnung auf den Lebensmittelverpackungen abzudrucken.

**Berater überraschen mit Fett-Fallen**

Freiberger interessieren sich zahlreich für gesunde Ernährung – Verbraucherschützer klären zu Irrtümern beim Essen auf

Von Kerstin Blümmel

Freiburg. Etwa 200 Freiburger haben sich gestern am Markt der Verbraucherzentrale Sachsen über das Thema „Fett in der Ernährung“ informiert. Der Aha-Effekt war bei vielen groß. Oder hätten Sie gewusst, dass ein einziges Wiener Würstchen 49 Gramm Fett enthält und damit eine kleine Kalorienbombe ist? „Natürlich muss man die Ernährung als Gesamtheit betrachten“, klärt Berater Jens Luthar auf. „Körner muss es ein schlichtes Gewissen bekommen, wenn es ein Würstchen ist.“ In Kombination mit einem dicken Butterbrot wird es eben kritischer. Vor allem ältere Bürger seien oft verwunselt, ob sie das richtige auf dem Speiseplan haben. Für den Verbraucher sei es insgesamt schwer, bei der Vielzahl der Produkte auf dem normalen Stand zu navigieren. „Wir sind auch dazu da, über Irrtü-“



Martina Baldauf (l.) schätzte den Fettgehalt von Lebensmitteln. Praktikantin Sabine Uehner gab die Tipps. Am Freitag erwartet die Verbraucherzentrale von 9 bis 13 Uhr in Flöha auf dem Markt Neugießg.

Das Beratungsmobil der Verbraucherzentrale Sachsen gibt Ratsuchenden im Freistaat auch dort wichtige Informationen – beispielsweise zu Fragen der Ernährung – wo keine Beratungsstelle vorhanden ist. Freie Presse, 19.07.2008

**Verbraucherzentrale klärt über Fett auf**

Infomobil macht in Flöha vor dem Edeka-Markt Station – Binnen zwei Stunden etwa 50 Interessierte gezählt

Flöha. „Wieviel Fett steckt in einer Bouillabaisse? In Walnussöl dem Sonnenblumen- oder Olivenöl worzu stehen?“ Auf diese und andere Fragen rund um das Thema Fett gibt es gestern eine Auskunft, denn das Beratungsmobil der Verbraucherzentrale Sachsen machte auf dem Parkplatz vor dem Edeka-Markt Station. „Niemande nicht das Fett, denn es ist lebensnotwendig. So wird es zum Beispiel für den Stoffwechsel im Körper benötigt“, sagte Ernährungsberaterin Katrin Seyferth. Dennoch müsse jeder das richtige Maß haben. „20 bis 30 Gramm Fett pro Tag reichen für einen Erwachsenen völlig aus. Alles was darüber hinaus geht, setzt er sich in Fett um.“ Als einer Tafel können die Betroffenen – während sie sich in einer Portion Fischstäbchen oder einem Paar Wiener vertäfelten – außerdem erhalten die Tipps, wie dem Rezept die Angaben über den

Fettgehalt von Käsearten ermittelbar sind und wie das Fett in der Küche dosiert eingesetzt werden kann. In zwei Stunden zahlte Katrin Seyferth rund 50 Interessierte mit ganz speziellen Fragen. Doch der Großteil der Leute sei mit starrtem Blick am Stand vorbeigegangen. „Dabei hätte Flöha eine Ausnahmemaße, denn in anderen Orten wie in Freiburg wurde unter Informationsstand regelrechte Belagert“, erklärte Rechtsberaterin Marlies Gerlich vom Team der Verbraucherzentrale. Nächste Woche sind die Verbraucherzentralen in Wettachheim unterwegs und machen am 10. Juli in Brand-Erbisdorf Station. (KBB)

**SO VIEL FETT STECKT DRIN:**  
 300 g Kartoffelbraten: 76 Gramm  
 200 g getrocknete Erdbeeren: 96 Gramm  
 1 Wiener Würstchen: 19 Gramm  
 1 Rührei: 14 Gramm  
 1 Gulasch: 13 Gramm  
 1 Schokolade: 5 Gramm



Die Verbraucherzentrale Sachsen hat gestern in Flöha über das Thema Fett in Lebensmitteln informiert. Hier spricht Ernährungsberaterin Katrin Seyferth (rechts) mit Martina Ullig.

## Ärzte für Werbeaussagen gerüffelt

Oft behaupten die Vertreiber von Nahrungsergänzungsmitteln, unsere landwirtschaftlichen Böden seien an Nährstoffen verarmt und damit auch der Nährstoffgehalt pflanzlicher Lebensmittel. Ohne Nahrungsergänzung wäre daher selbst für Gesunde eine Versorgung mit allen notwendigen Nährstoffen über natürliche Lebensmittel nicht mehr möglich. Doch diese Aussagen sind unzutreffend. Im Ernährungsbericht der DGE aus dem Jahre 2004 wird diese These wissenschaftlich widerlegt. Nach den aktuell vorgelegten Ergebnissen der Nationalen Verzehrsstudie II ist die deutsche Bevölkerung im Wesentlichen ausreichend mit Vitaminen und Mineralstoffen versorgt.

Doch selbst mancher Arzt schreckt nicht davor zurück, sich diese Aussagen über eine unzureichende Nährstoffversorgung zu eigen zu machen. Sie werden mitunter beispielsweise dazu verwendet, das eigene Beratungsangebot auf dem Gebiet der so genannten Anti-Aging-Medizin, bei der Ernährungsberatung oder bei einer Beratung zur Nahrungsergänzung zu bewerben.

### Homepages einiger Ärzte unter die Lupe genommen

Nach Auffassung der Verbraucherzentralen werden Verbraucher mit solchen Aussagen stark verunsichert. Ihnen wird suggeriert, dass es nicht möglich sei, mit Obst und Gemüse und anderen natürlichen Lebensmitteln den täglichen Vitamin- und Mineralstoffbedarf zu decken. Konsumenten können so zu dem Schluss kommen, auf Nahrungsergänzungsmitteln oder auf das Beratungsangebot eines Arztes zurückgreifen zu müssen, um ihrer Gesundheit nicht zu schaden. Die Verbraucherzentralen kritisieren dieses ärztliche Verhalten seit längerem und sehen darin nicht nur wettbewerbsrechtliche Regelungen verletzt. Ein Arzt, der auf diese Art und Weise für seine Dienstleistungen wirbt, nutzt nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen das Vertrauen in seine Sachkompetenz und das allgemein hohe Ansehen des Arztberufes in der Bevölkerung berufswidrig aus.

Ein solches Verhalten entspricht nicht dem Berufsbild eines Arztes. Dies war Grund genug für die Verbraucherzentrale Sachsen, im Jahre 2008 die Homepages einiger Ärzte hinsichtlich irreführender Aussagen und der Werbung für Nahrungsergänzungen unter die Lupe zu nehmen.

Im Ergebnis dieser stichprobenartigen Untersuchung hat die Verbraucherzentrale Sachsen im Auftrag der Verbraucherzentralen im Rahmen einer Gemeinschaftsaktion „Lebensmittel im Gesundheitsmarkt“ einige Ärzte ermittelt, die auf ihrer Homepage mit irreführenden Behauptungen warben. Insgesamt sechs Ärzte wurden im Jahr 2008 daraufhin im Rahmen einer wettbewerbsrechtlichen Abmahnung außergerichtlich aufgefordert, derartige Aussagen nicht mehr zu verbreiten. Die meisten Ärzte haben zwischenzeitlich der Verbraucherzentrale Sachsen gegenüber erklärt, solche Aussagen künftig nicht mehr treffen zu wollen. Die entsprechenden Internetseiten wurden von ihnen geändert.



### Klage gegen einen Mediziner aus Bayern

Unter den Abgemahnten waren Ärzte aus Baden-Württemberg, Bayern, Nordrhein-Westfalen und Sachsen. Auf einen weiteren Fall wurde die Landesärztekammer Baden-Württemberg von der Verbraucherzentrale Sachsen mit Schreiben vom 19.05.2008 aufmerksam gemacht. Die Bezirksärztekammer Nordbaden teilte daraufhin mit Schreiben vom 20.06.2008 mit, dass sie den Arzt aufgefordert habe, die beanstandete Werbung bzw. die beanstandeten Aussagen von seiner Homepage zu entfernen. Dieser Aufforderung ist der Arzt auch nachgekommen. Ein Arzt aus Bayern hat hingegen die von der Verbraucherzentrale Sachsen geforderte Unterlassungserklärung bisher nicht abgegeben. Gegen ihn wurde am 07.08.2008 vor dem Landgericht Regensburg Klage erhoben. Am 25.11.2008 hat das Landgericht Regensburg der Verbraucherzentrale Sachsen nur teilweise Recht gegeben. Der Antrag, den Arzt zu verurteilen, die nach Auffassung der Verbraucherzentralen wahrheitswidrigen Aussagen über den Nährstoffgehalt der landwirtschaftlichen Böden und der Lebensmittel zu unterlassen, wurde abgewiesen. Das Gericht ist der Auffassung, dass der Arzt mit diesen fraglichen Informationen kein wirtschaftliches Interesse verfolgt. Somit seien solche Behauptungen für die Verbraucherzentrale Sachsen gerichtlich nicht überprüfbar. Eine solche Überprüfung der Aussage könne nur dann erfolgen, wenn der Beklagte mit der Aussage über den möglicherweise mangelnden Vitamingehalt ein eigenes oder fremdes Unternehmen fördern wolle. Es handele sich um Informationen zu Vitaminen und ihre Wichtigkeit in den entsprechenden Lebensmitteln und somit um Informationen für den Verbraucher im Hinblick auf gesundheitserzieherische Ziele, so das Gericht. Ein wirtschaftliches Interesse des Arztes sei nicht erkennbar. Gegen diese Entscheidung hat die Verbraucherzentrale Sachsen am 15.12.2008 Berufung eingelegt.

Im Interesse der Patienten und des Verbraucherschutzes ist es eminent wichtig, auch diesen Bereich der gerichtlichen Überprüfbarkeit durch die Verbraucherzentralen zugänglich zu machen. Ärzte unterliegen gegenwärtig einem noch stark eingeschränkten Werberecht für ihre Dienstleistungen und ihre Selbstdarstellung. Eine Liberalisierung ist allerdings vorgesehen. Die Verbraucherzentralen gehen davon aus, dass Ärzte künftig verstärkt für ihre Dienstleistungen werben werden.

Um einer weiteren Kommerzialisierung des Arztberufes entgegen zu wirken, fordert die Verbraucherzentrale Sachsen, die strikte räumliche bzw. örtliche Trennung gewerblicher und ärztlicher Tätigkeit in die berufsrechtlichen Bestimmungen der Länder aufzunehmen.



## Inventur bei Versicherungen und Altersvorsorge

Am 01.01.2008 trat für Neuverträge das modernisierte Versicherungsvertragsgesetz mit einer Reihe geänderter, verbraucherfreundlicher Regelungen in Kraft.

Aus diesem Anlass bot die Verbraucherzentrale Sachsen den Verbrauchern zu Jahresbeginn an, eine Inventur ihrer Versicherungsverträge vorzunehmen. Oft schlummern seit Jahren Verträge zu Hause in Schubladen, die nicht mehr dem aktuellen Bedarf entsprechen. Ihnen liegen ungünstige Versicherungsbedingungen zu Grunde oder sie sind einfach zu teuer. Eine Bestandsaufnahme bringt dann schnell zu Tage, von welchen Verträgen man sich trennen kann, was zu ändern oder was neu abzuschließen ist. Bereits im Februar und März nutzten viele Konsumenten das neue Angebot einer Inventurberatung für Versicherungen in der Verbraucherzentrale Sachsen.

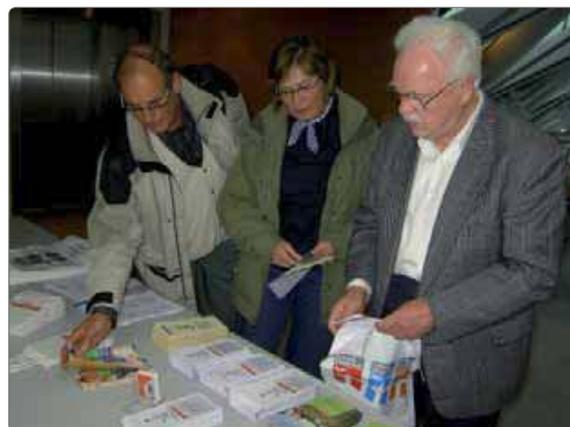
In diesem Zusammenhang war es wichtig, die Versicherungsnehmer über die bei einem neuen Vertragsabschluss geltenden Beratungs- und Dokumentationspflichten der Vermittler und Versicherer, über ihre eigenen vorvertraglichen und vertraglichen Anzeigepflichten beispielsweise bei der Beantwortung der Gesundheitsfragen, über das nun vereinheitlichte Widerrufsrecht oder über den Wegfall des Alles-oder-Nichts-Prinzips zu informieren. In einem Faltblatt, welches in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Sachsen-Anhalt und Thüringen erarbeitet wurde, sind die wichtigsten Veränderungen im Überblick dargestellt.

Mitunter entdecken Verbraucher bei ihrer Inventur auch Verträge, deren Existenz ihnen gar nicht bewusst ist. So stieß ein Sachse aus der Nähe von Weißwasser bei seiner Durchsicht auf Abbuchungen für eine private Unfallversicherung. An einen derartigen Vertrag konnte er sich nicht erinnern. Offensichtlich war ihm das Produkt am Telefon untergeschoben worden. Im Rahmen einer außergerichtlichen Rechtsbesorgung gelang es der Verbraucherzentrale Sachsen, den Vertrag von Beginn an aufzuheben. Dem Verbraucher wurden auch die bisher gezahlten Prämien zurückerstattet.

### Neuer Ordner für mehr Übersicht bei den Versicherungen

Nicht selten kamen Verbraucher mit einem Packen ungeordneter Unterlagen. Deshalb verfolgte die Verbraucherzentrale Sachsen schon länger den Gedanken, den Ratsuchenden ein Ordnungsinstrument im Rahmen der Beratung anzubieten. Seit dem Sommer 2008 ist das nun möglich. Im Rahmen des vom BMELV geförderten Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wurde unter Federführung der Verbraucherzentrale Sachsen ein Versicherungsordner erstellt, der allen Verbraucherzentralen zur Verfügung steht. Dieser bietet nicht nur die Möglichkeit, Versicherungsunterlagen nach Sparten getrennt einzuordnen, sondern enthält auch eine Reihe wichtiger Informationen: Einen Überblick über wichtige und unwichtige Versicherungen, Tipps zum Vertragsabschluss, Kurzinfos zu den einzelnen Versicherungssparten sowie Ausführungen zum neuen Versicherungsrecht.

Mit Blick auf den Weltspartag wurde der Versicherungscheck von der Verbraucherzentrale Sachsen im Oktober erneut in den Mittelpunkt der Versicherungsberatung gerückt. Schließlich lässt sich durch die Optimierung des Versicherungsschutzes mancher Euro sparen, wobei im Herbst traditionell die Kfz-Versicherungen besondere Aufmerksamkeit genießen.



Die stets aktuellen Faltblätter der Verbraucherzentrale, die auch zu Versicherungsfragen interessante Informationen und gute Tipps bieten, sind bei den Ratsuchenden sehr gefragt.



Zu einer Podiumsdiskussion unter dem Titel „Gut versichert – viel gespart“ hatten die Verbraucherzentrale Sachsen und die Leipziger Volkszeitung am 14. Oktober 2008 eingeladen. Rund 80 interessierte Besucher folgten dieser Einladung und beteiligten sich rege an der Diskussion.

Das Angebot stieß erneut auf großes Interesse bei den Verbrauchern. Allein zu der in Kooperation mit der Leipziger Volkszeitung durchgeführten Auftaktveranstaltung am 14.10.2008 fanden sich mehr als 80 Interessierte ein. In anderen sächsischen Städten gab es ebenfalls viele Verbraucher, die die Aktion – nicht nur für einen Kfz-Versicherungsvergleich – nutzten. Zu Beginn des Jahres 2009 bietet die Verbraucherzentrale Sachsen erneut eine Versicherungsinventur an. Hintergrund ist, dass ab diesem Zeitpunkt das neue Versicherungsvertragsgesetz nunmehr auch für laufende Verträge gilt, die vor dem 01.01.2008 abgeschlossen wurden. Damit eröffnet sich für Verbraucher zum Beispiel auch die Möglichkeit, sich vorzeitig von zu teuren Fünfjahresverträgen zu trennen.



Anlässlich des Weltspartages am 30. Oktober 2008 gaben Finanzexperten der Verbraucherzentrale Sachsen gemeinsam mit der Leipziger Volkszeitung viele Tipps und Informationen zum Sparen.  
Leipziger Volkszeitung, 30.10.2008

### Zu Jahresbeginn große Verunsicherung bei der Riester-Rente

Im Hinblick auf die staatlich geförderte Altersvorsorge begann das Jahr 2008 für Verbraucher mit einer großen Verunsicherung. In den Medien wurde darüber berichtet, dass sich die Riester-Rente insbesondere für Geringverdiener nicht lohnen würde, weil diese im Alter bei einem Bezug von Grundsicherung angerechnet wird. Daraufhin war nicht nur verstärkte Mediennachfrage, sondern auch ein erhöhter Beratungsbedarf zu verzeichnen. Nicht wenige Verbraucher hatten auf Grund der Medienberichterstattung die Absicht, ihre schon seit einigen Jahren laufenden Verträge zu kündigen. Andere, die sich gerade für den Abschluss eines Vertrages entschieden hatten, zögerten daraufhin mit ihrer Unterschrift. In vielen Einzelberatungen wurde den Ratsuchenden erläutert, dass die Riester-Rente bis auf wenige Ausnahmen für die Mehrheit der Anleger grundsätzlich sinnvoll ist. Ein diesbezüglich wichtiges Argument lautet, dass junge Menschen zwar häufig als Geringverdiener ins Berufsleben einsteigen, aber nicht davon ausgehen sollten, dies ein Leben lang zu bleiben. Wichtig ist jedoch immer die Auswahl eines passenden Produktes für die private Altersvorsorge.

Viele Verbraucher haben sich in der Vergangenheit ohne vorherigen Vergleich für eine private Rentenversicherung entschieden, die bei hoher Kostenbelastung nicht die beste Wahl ist. So mancher Betroffene, der dies inzwischen erkannt hatte, wollte deshalb wissen, ob sich ein Anbieterwechsel lohnt.

Da sich viele Berufstätige nicht die Zeit für eine solche Beratung nehmen, wurde von der Verbraucherzentrale Sachsen ein neues Beratungsangebot für diese Zielgruppe entwickelt. Auf Wunsch führen die Finanzdienstleistungsexperten nun auch Altersvorsorgeberatungen in Geschäftsräumen von Firmen durch. Zum Auftakt wurde in Dresden, Chemnitz und Leipzig eine Vielzahl von Arztpraxen angeschrieben und den dortigen Mitarbeitern dieses Angebot unterbreitet. Wenn auch die erste Resonanz noch verhalten war, besteht die Hoffnung, dass sich herumspricht, welchen individuellen Nutzen eine solche Informationsveranstaltung hat.



Dabei setzt die Verbraucherzentrale Sachsen beispielsweise auch auf die Mund-zu-Mund-Propaganda der zwölf Mitarbeiter einer chirurgischen Arztpraxis in Leipzig, die sich im September ausführlich über die Riester-Rente, die Basis-Rente, die betriebliche Altersvorsorge und die Absicherung von Existenzrisiken informieren ließen. Dabei soll es jedoch nicht bleiben. 2009 wird die Verbraucherzentrale Sachsen erneut weiteren Arbeitgebern dieses Angebot unterbreiten, Angestellte am Arbeitsplatz zum Thema „Private Altersvorsorge“ zu informieren.

Seit November wurde vom Gesetzgeber die Palette der Riester-Produkte noch um den so genannten „Wohn-Riester“ erweitert. Damit wird nach dem Wegfall der Eigenheimzulage der Erwerb von selbstgenutztem Wohneigentum – welches für viele Verbraucher im Hinblick auf die Prioritäten bei der privaten Altersvorsorge auf Platz Eins steht – wieder staatlich gefördert. Auch hierzu gab es Medienanfragen, die die Verbraucherzentrale Sachsen unter anderem in verschiedenen Telefonforen sächsischer Zeitungen mit beantwortete.

### Viele Fragen zur Abgeltungssteuer beantwortet

Ein weiterer Anlass für eine Bestandsaufnahme der eigenen Verträge ist die Einführung der Abgeltungssteuer zu Jahresbeginn 2009. Seit Mitte 2008 warben Banken, Sparkassen und Versicherungsgesellschaften massiv für Neuanlagen und Umschichtungen in den Depots. Dabei waren längst nicht alle Angebote von Vorteil für die Kunden. In vielen Produkten steckten nicht unerhebliche Risiken und hohe Kosten. Deshalb brachte die Verbraucherzentrale Sachsen Licht ins Dunkel der Tücken mancher Empfehlung, informierte über die Medien die Öffentlichkeit und nahm an Telefonforen teil. Ab September wurde zu diesem Thema von den Verbrauchern verstärkt individuelle Beratung nachgefragt. An Hand eines von der Verbraucherzentrale Sachsen entwickelten Vertragsspiegels sollten sich die Anleger zunächst einen Überblick über ihre Geldanlagen und die erteilten Freistellungsaufträge machen. Eine wichtige Erkenntnis aus den Beratungsgesprächen war, dass insbesondere Senioren die Möglichkeit der Beantragung einer Nichtveranlagungsbescheinigung beim Finanzamt häufig nicht kannten. Sie wurden von

der Verbraucherzentrale auf diese Möglichkeit aufmerksam gemacht. Viele Verbraucher konnten die Erkenntnis mit nach Hause nehmen, dass sie nicht oder nur in geringem Maße von der Abgeltungssteuer betroffen sind, und die entsprechenden Horrorszenerarien von Banken, Sparkassen und Versicherungsgesellschaften an der Realität vorbeigehen.



Wenn es um die Vorsorge für das Alter geht, ist auch die Finanzexpertin der Verbraucherzentrale Sachsen, Andrea Hoffmann, bei den Medien immer eine gefragte Ansprechpartnerin.

## Mehr Pestizidwissen auf der Homepage: Aktuell und informativ

Laut der Nationalen Verzehrsstudie II halten mehr als 70 % der Konsumenten Rückstände von Pestiziden für ein Hauptproblem der Lebensmittelsicherheit. Sich widersprechende Medienberichte beispielsweise über die „miesesten Trauben in Europa“ und über Erklärungen des Handels zur Reduzierung der Rückstandsgehalte hinterlassen bei Verbrauchern in der Regel mehr Fragen als Antworten zu diesem Thema.

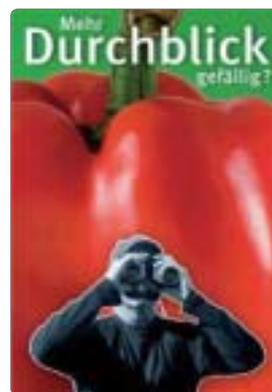
Unter Federführung der Verbraucherzentrale Sachsen stellte eine Arbeitsgruppe der Verbraucherzentralen deshalb ausführliche, verbrauchergerecht aufbereitete Informationen über Pflanzenschutz und Rückstände in Obst und Gemüse zusammen. Dieses umfassende digitale Informationsangebot auf den Internetseiten aller Verbraucherzentralen wurde 2008 zur Nutzung frei geschaltet.

### Aktuelle Daten zu Rückständen in Obst und Gemüse

Der inhaltliche Bogen spannt sich über fünf Themenkomplexe, die im Menü aufgerufen werden können. Mit dem Button „Einsatz & Verbrauch“ können Nutzer eine Fülle an Zahlen und Fakten zur Anwendung von Pflanzenschutzmitteln in Landwirtschaft und Gartenbau abrufen. Die wichtigsten rechtlichen Regelungen, die Pflanzenschutz und Rückstände betreffen, fasst der Menüpunkt „Rechtliche Regelungen“ zusammen. Der Button „Risikobewertung“ stellt den Verbrauchern ausführliche Hintergrundinformationen zum Kurz- und Langzeitrisiko durch die Aufnahme von Pestizidrückständen und zum Problem der Mehrfachrückstände zur Verfügung. Die aktuellen Daten zu Rückständen in Obst und Gemüse werden sehr ausführlich dargestellt, da dieser Punkt im Zentrum des Verbraucherinteresses steht. Nicht zuletzt erhalten Verbraucher dort Empfehlungen, wie im Haushalt und in der alltäglichen Ernährung Rückstandsbelastungen reduziert werden können. Zahlreiche Links und Quellenangaben verweisen die Nutzer auf die relevanten Seiten der Fachbehörden aus Bund und Ländern sowie verschiedener Umweltverbände.

Das Informationsangebot ist auf den Homepages der Verbraucherzentralen zu finden. Die Portalseite [www.pestizidwissen.de](http://www.pestizidwissen.de) ermöglicht interessierten Verbrauchern den direkten Zugriff auf den Informationspool. Auf der Startseite der Verbraucherzentralen unter [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) ist ebenfalls ein direkter Link gesetzt (Stand Dezember 2008). Beide Wege bieten potenziellen Nutzern leichten Zugang zu den Artikeln.

Zur Bewerbung des neuen Angebotes wurden in der zweiten Jahreshälfte 2008 bundesweit 268.000 Citycards in mehr als 50 Städten verteilt. Alle Verbraucherzentralen und der vzbv gaben Presseinformationen zur Freischaltung der Internetseite heraus, die durch die Medien aufgegriffen wurden. Die Arbeitsgruppe der Verbraucherzentralen entwickelte außerdem ein Faltpapier, in dem die Inhalte und die Informationsmöglichkeiten kommuniziert werden.



Zur Bewerbung des neuen Informationsangebots „Pestizidwissen“ auf der Homepage wurden in der zweiten Jahreshälfte 2008 bundesweit 268.000 City Cards in mehr als 50 Städten verteilt.



Das neue Faltpapier der Verbraucherzentrale hilft Interessierten, mehr zum Thema „Pestizidrückstände“ zu erfahren.



# Erfolgreich für SIE gekämpft



Am 21. Juni 2008 wird die Stadt- und Kreissparkasse Leipzig ihre neuen Kontomodelle „GiroKlick“, „GiroFix“ und „GiroFlex“ einführen. In diesem Zusammenhang wurden die Kunden Anfang Mai schriftlich darüber informiert, dass dies für sie „ganz automatisch und ohne Aufwand“ erfolge. Mit den Worten „Sie brauchen nichts weiter tun“, sollten nach Belieben der Sparkasse geänderte Leistungen in bestehende Verträge eingeführt werden. „Darüber war längst nicht jeder Kunde erfreut“, weiß Hoffmann aus Beschwerden, die in der Verbraucherzentrale vorgetragen wurden.

1

## SCHOCK! IERENDE NACHRICHT

Wir haben daher veranlasst, dass alle Kunden nochmals auf die Möglichkeit aufmerksam gemacht werden, sich in unseren Filialen und auf unserer Internetseite über die Girokontenmodelle zu informieren. Unsere Kunden erhalten auch noch einmal einen Hinweis, dass sie der Umstellung ihres Girokontos widersprechen können. Kunden, die diese Information über dem Kontoauszugsdrucker nicht abrufen, erhalten die Mitteilung per Post. Insoweit machen wir dem Kunden tatsächlich ein Angebot, künftig von verbesserten Kontenmodellen zu profitieren.

2

## Sparkasse lenkt ein

## Wildwest bei Konto-Umstellungen verhindert

## ZIEL ERREICHT

3

Stadt- und Kreissparkasse Leipzig  
Sparkassendirektor  
Herrn Martin Bücher  
Humboldtstraße 25  
04105 Leipzig  
Ihr Zeichen  
Unser Zeichen Hoffmann  
Telefon 0341-696290  
Datum 19.06.2008

verbraucherzentrale Sachsen

Kontoumstellung im Privatkundenbereich zum 21.06.2008

Sehr geehrter Herr Bücher, sehr geehrte Damen und Herren,

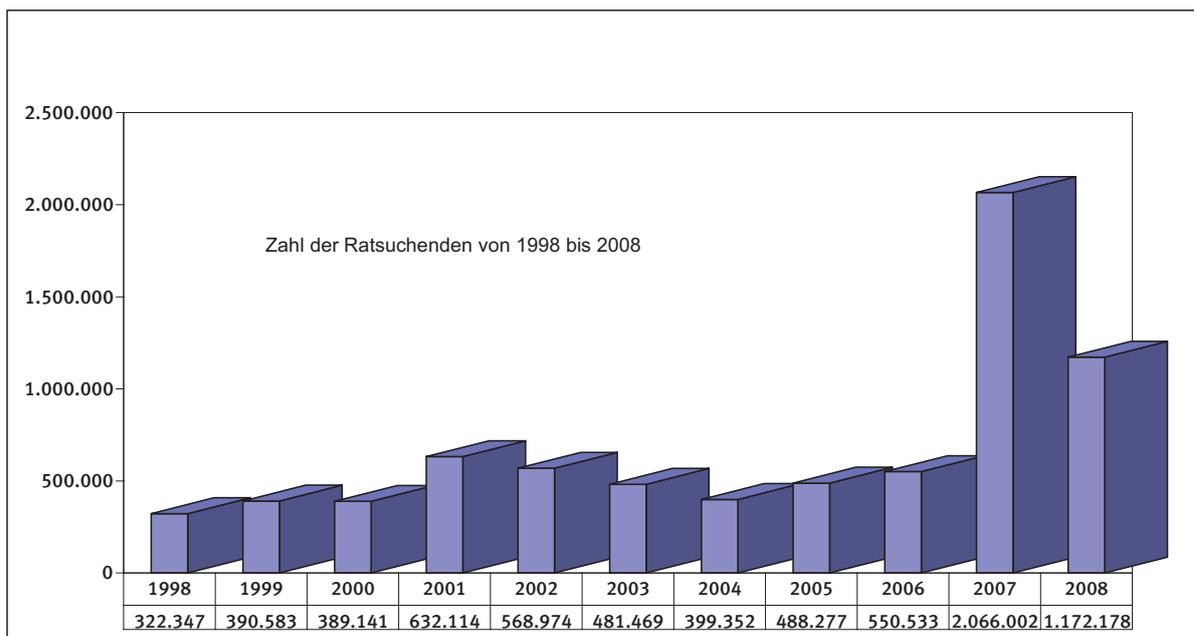
im Nachgang zu dem in obiger Angelegenheit in unserem Haus am 02.06.2008 stattgefundenen Gespräch sowie zu den nachträglich uns übersandten Schriftsätzen seitens Ihrer Rechtsabteilung vom 16. und 18.06.2008 äußern wir uns wie folgt.

Wir haben aus Ihrem Schreiben vom 16.06.2008 zur Kenntnis genommen, dass Ihr Haus zwischenzeitlich unserer Rechtsauffassung dahingehend folgt, dass eine Kontenumstellung, wie sie mit Ihren Schreiben von Anfang Mai gegenüber Ihren Kunden angestrebt wurde, einer gerichtlichen Überprüfung wohl nicht standhalten würde. In diesem Zusammenhang begrüßen wir, dass alle Kunden nunmehr noch eine schriftliche Information erhalten, die ihnen verdeutlicht, dass es sich bei dem Ihrerseits vorgeschlagenen Kontomodell um ein Angebot handelt, welchem der Kunde auch widersprechen kann.

## Zahlen, Daten und Fakten – 2008 im Überblick

### Die Bilanz in Zahlen

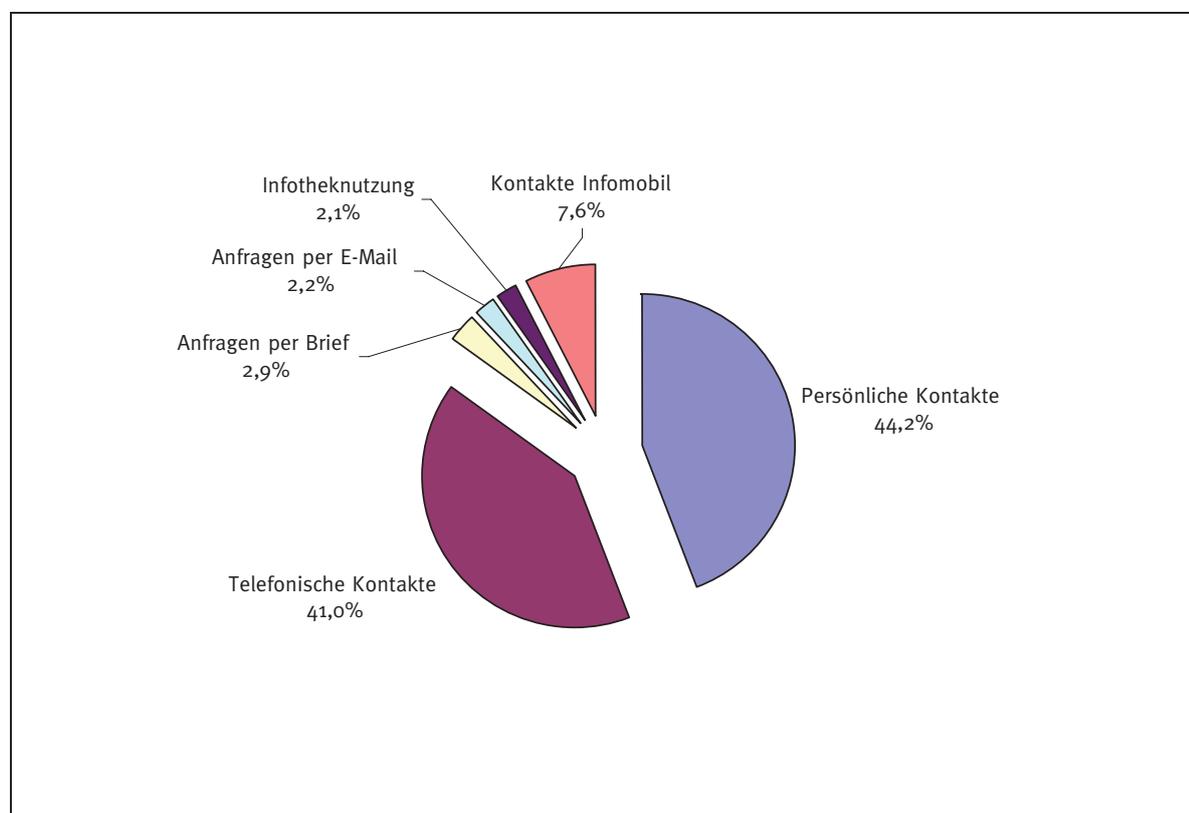
• <b>Gesamtkontakte</b>	1.172.178
• davon Beratungen und Kontakte	156.961
davon persönlich	70.825
davon telefonisch	65.641
davon Anfragen per Brief	4.719
davon Anfragen per E-Mail	3.561
davon Kontakte Infomobil	12.215
• davon Broschürenverkauf [ohne Beratung]	2.813
• davon Mitnahme von Infomaterial [ohne Beratung]	8.005
• davon Infothek-Nutzung [ohne Beratung]	3.333
• davon Besucher von Ausstellungen, Aktionen, Vorträgen	83.395
• davon zentrale Dienste	917.671
davon Zugriffe auf die Website	901.326
davon Zentrales Servicetelefon	16.345



**Gesamtkontakte  
der Beratungseinrichtungen:**

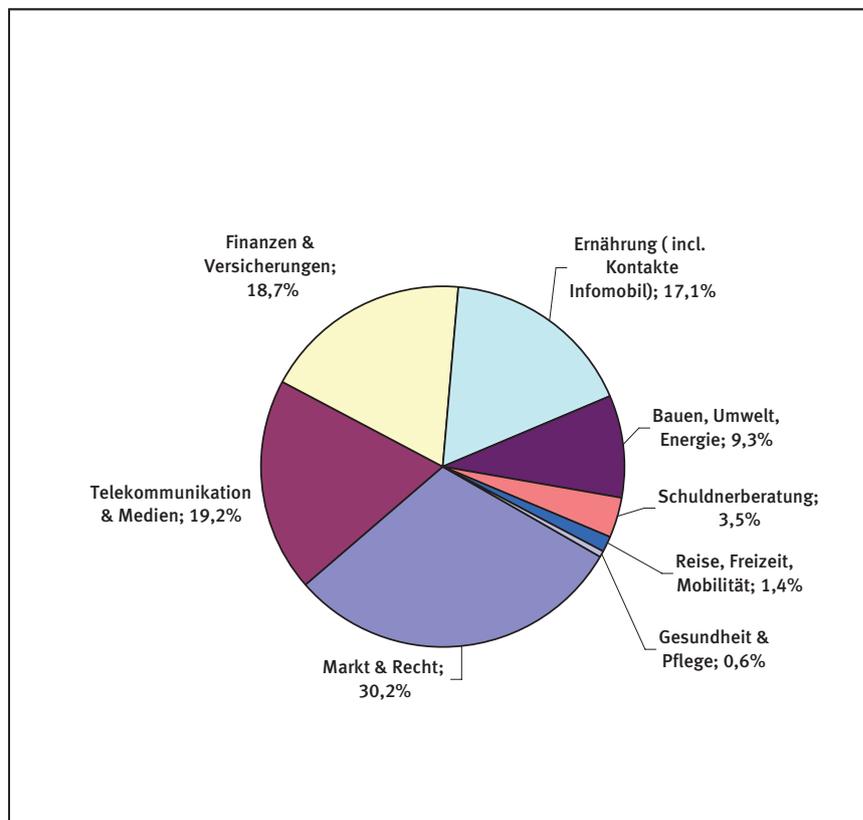
(Anmerkung: Die Summe der Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen ergibt zusammen mit den zentralen Diensten die Gesamtkontakte der VZS.)

Leipzig	76.469
Dresden	63.738
Chemnitz	32.807
Auerbach	14.884
Zwickau	14.723
Hoyerswerda	10.276
Riesa	8.129
Plauen	7.335
Bautzen	6.555
Weißwasser	5.321
Torgau	5.278
Görlitz	4.995
Aue	3.997



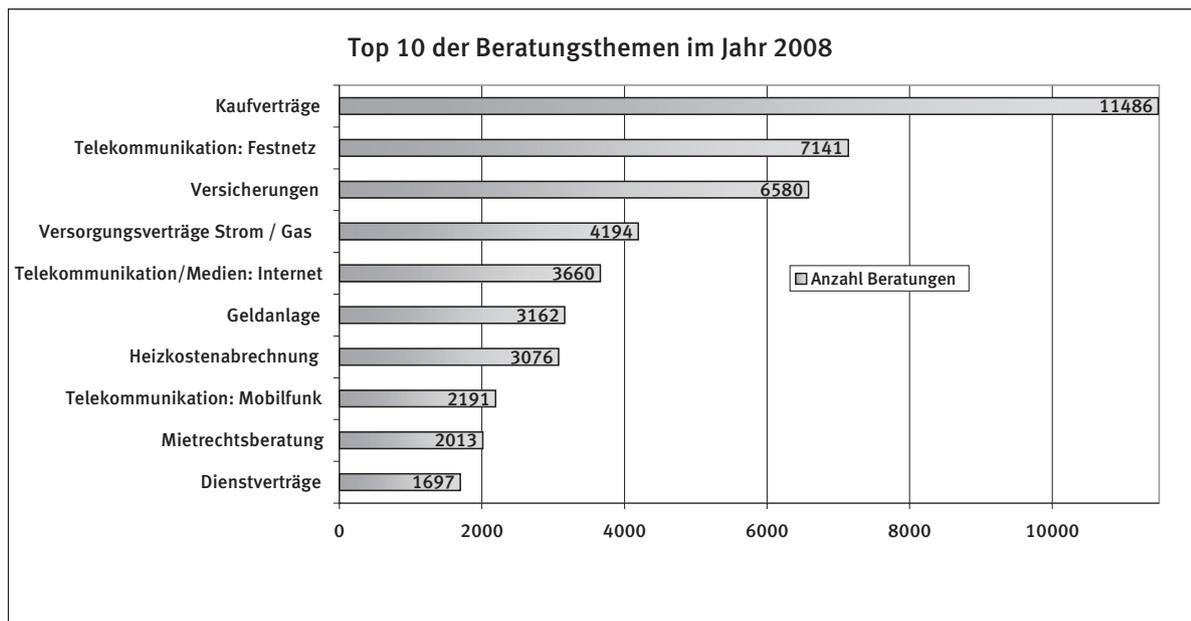
Überblick über die Beratungsinhalte

	Kontakte	%
1. Markt und Recht (Schwerpunkt: Kaufverträge)	23.225 11.486	30,2
2. Telekommunikation und Medien (Schwerpunkt: Festnetz)	14.754 7.141	19,2
3. Finanzen und Versicherungen (Schwerpunkt: Versicherungen)	14.393 6.580	18,7
4. Ernährung ( incl. mobile Beratung) (Schwerpunkt: Ernährungsphysiologie)	13.137 1.192	17,1
5. Bauen, Umwelt, Energie (Schwerpunkt: Heizkostenabrechnung)	7.121 3.076	9,3
6. Schuldnerberatung	2.729	3,5
7. Reise, Freizeit, Mobilität (Schwerpunkt: Pauschalreisen)	1.040 557	1,4
8. Gesundheit und Pflege (Schwerpunkt: gesetzliche Krankenversicherung)	496 165	0,6



<b>Weitere Kontakte:</b>		<b>Kontakte</b>
276	Vorträge vor Erwachsenen	6.061
269	Vorträge vor Schülern	5.090
44	Ausstellungen	1.780
229	Aktionen	70.464

<b>Medienarbeit:</b>	<b>Häufigkeit</b>
Pressemitteilungen	530
Anfragen/Interviews Printmedien	764
Anfragen/Interviews elektronische Medien	1.195
Registrierte Veröffentlichungen in Printmedien	950
Pressekonferenzen	7



## Die Finanzierung im Jahre 2008

Einnahmen	Kernhaushalt in Euro	Projekte in Euro
Bußgelder und Geldstrafen	3.444,01	750,00
Eigeneinnahmen	500.735,26	28.561,74
Spenden	2.609,82	273,00
Sächsisches Staatsministerium für Wirtschaft und Arbeit	2.198.600,00	
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz		
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		143.426,54
Ernährungsaufklärung		166.512,00
Sonstige Projekte		115.678,75
Sächsisches Staatsministerium für Umwelt und Landwirtschaft		317.596,00
Kommunalzuwendungen/sonstige Projekte	142.159,90	333.064,17
<b>Gesamteinnahmen</b>	<b>2.847.548,99</b>	<b>1.105.862,20</b>
<b>Ausgaben</b>		
Gehälter	2.043.244,23	659.286,20
Honorare	68.122,49	32.306,09
Aushilfen	9.892,34	1.287,51
Unfallfürsorge	10.551,36	3.188,67
Personalausgaben gesamt	2.131.810,42	696.068,47
Geschäftsbedarf, Bücher, Ausstattung	111.614,35	32.397,89
Post- und Fernmeldegebühren	51.205,12	11.501,49
Unterhaltung Dienstwagen / Infomobil	3.638,70	5.355,74
Bewirtschaftung der Grundstücke	82.658,99	23.305,69
Unterhaltung der Grundstücke und Anlagen	12.227,82	1.925,33
Mieten und Pachten	133.571,28	42.843,55
Mieten für Fahrzeuge	2.627,83	130,03
Fortbildung	6.674,99	2.546,90
Gerichtskosten	6.875,32	
Reisekosten	39.146,41	16.525,86
Kosten für Veröffentlichungen	22.437,93	31.606,09



Die Verbraucherzentrale Sachsen in Riesa feierte am 19. September 2008 ihr 15-jähriges Bestehen mit einem Tag der offenen Tür. Zur Feier des Tages gab es eine speziell für dieses Ereignis angefertigte Torte.

## weitere Ausgaben

Kosten für Veranstaltungen	33.021,25	18.069,15
Bankgebühren	2.256,05	
Sonstige Sachkosten	60.941,45	9.605,20
Ausgleichsabgabe SGB	1.217,64	154,73
Umsatzsteuer	-2.822,17	0,00
Mitgliedsbeiträge	908,68	324,00
Erwerb Hard- und Software	70.922,34	4.575,12
Sachkosten gesamt	639.123,98	200.866,77
Rücküberweisungen*	76.614,59	17.775,53
<b>Gesamtausgaben</b>	<b>2.847.548,99</b>	<b>914.710,77</b>
Mittelverwendung Folgejahr**		214.131,22
Offene Forderung (Klimaprojekt)		- 22.979,79

\* an Zuwendungsgeber

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



Zur Europawoche im Mai 2008 hatte die Verbraucherzentrale Sachsen in Auerbach wieder viele Gäste eingeladen und eine Reihe interessanter Veranstaltungen angeboten. Leiterin Heike Teubner (Bild oben, zweite von rechts) konnte neben Landrat Dr. Lenk u.a. Prof. Dr. Willingmann, Rektor der Hochschule Harz (dritter von links) begrüßen, der zum Thema „Europäisches Wirtschaftsrecht im Wandel der Zeit“ informierte.

## Kommunale Zuwendungen im Jahr 2008

in Euro

Stadt Leipzig	8.280,00
Stadt Taucha	250,00
Stadt Dresden	25.600,00
Landkreis Meißen	5.500,00
Stadt Chemnitz	10.000,00
Stadt Freiberg	2.000,00
Landkreis Mittelsachsen	3.800,00
Stadt Zittau	1.000,00
Landkreis Görlitz	7.000,00
Stadt Plauen	8.500,00
Stadt Zwickau	15.000,00
Stadt Weißwasser	7.670,00
Stadt Hoyerswerda	15.350,00
Landkreis Bautzen	7.000,00
Stadt Riesa	6.860,00
Stadt Großenhain	450,00
Stadt Torgau	2.000,00
Landkreis Nordsachsen	7.600,00
Gemeinde Bernsbach	150,00

## Kommunale Zuwendungen im Jahr 2008

in Euro

Stadt Löbnitz	50,00
Stadt Schwarzenberg	300,00
Stadt Auerbach	4.100,00
Stadt Klingenthal	200,00
Vogtlandkreis	2.400,00
Stadt Rodewisch	50,00
Stadt Lengenfeld	300,00

## Spenden von Wirtschaftsunternehmen im Jahr 2008

keine

**Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen** [ Stand 31.12.2008 ]

- Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesbezirk Sachsen
- Deutscher Mieterbund, Landesverband sächsischer Mietervereine e.V.
- Verband Wohneigentum Sachsen e.V.
- Umweltbund „ÖKOLÖWE“ Leipzig e.V.
- Deutscher Hausfrauenbund, Landesverband Sachsen
- Landratsamt Vogtlandkreis
- Stadt Delitzsch
- 41 Einzelmitglieder

**Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen**

Vorsitzende	Frau Kerstin Füll, Leipzig
Stellvertretende Vorsitzende	Frau Edith Dittrich (Deutscher Hausfrauenbund, Landesverband Sachsen), Leipzig
Kassenwart	Frau Jutta Schmidt, MdL, Leipzig
Schriftführerin	Frau Dr. Heidi Becherer (Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesbezirk Sachsen), Chemnitz
Beisitzerinnen	Frau Dr. Liane Deicke, MdL, Krostitz Frau Anke Matejka (Landesverband Sächsischer Mietervereine e.V.), Brandis

**Die MitarbeiterInnen der Verbraucherzentrale Sachsen**

2008 waren insgesamt 67 Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale Sachsen beschäftigt. Hiervon wurden insgesamt 20 Beschäftigte über Projektmittel finanziert. Von den im Jahr 2008 beschäftigten Mitarbeitern waren 57 Vollzeit-arbeitskräfte.

Die Stellen verteilten sich wie folgt [Stand: 31.12.2008]:

Geschäftsstelle Leipzig	20 Personen	Beratungsstelle Bautzen	2 Personen
Beratungszentrum Leipzig	11 Personen	Beratungsstelle Görlitz	2 Personen
Beratungszentrum Dresden	8 Personen	Beratungsstelle Hoyerswerda	2 Personen
Beratungszentrum Chemnitz	7 Personen	Beratungsstelle Plauen	2 Personen
Beratungsstelle Riesa	3 Personen	Beratungsstelle Torgau	2 Personen
Beratungsstelle Zwickau	3 Personen	Beratungsstelle Weißwasser	2 Personen
Beratungsstelle Auerbach	2 Personen	Beratungsstelle Aue	1 Person

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 2008 zeitweilig beschäftigten Aushilfskräfte und Praktikanten bei dieser Darstellung keine Berücksichtigung.

**Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen**

Die VZS war im Berichtsjahr Mitglied folgender Organisationen:

- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Berlin
- Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V., Kassel
- Deutscher Mieterbund, Landesverband sächsischer Mietervereine e.V., Chemnitz
- Sächsische Landesvereinigung f. Gesundheitsförderung e.V., Dresden
- Beirat der Sektion Sachsen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung e.V., Leipzig
- Institut für angewandte Verbrauchforschung e.V., Köln
- Deutsche Gesellschaft für Reiserecht, Liederbach i. T.
- Umweltbund „ÖKOLÖWE“ Leipzig e.V., Leipzig

**Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen [ Stand: 31.12.2008 ]**

Beratungs- einrichtung	Anschrift	Internet-Adresse E-Mail-Adresse	Fax-Nr.:	Ruf.-Nr.: Ansagedienst Termintelefon	Termintelefon Zeitfenster	Öffnungszeiten
Leipzig	Brühl 34–38 04109	bzl@vzs.de	0341/2610482	0341/2610450	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 – 18 Uhr Di: 9 – 12 Uhr Mi: 13 – 18 Uhr Do: 10 – 12 Uhr Fr: 9 – 13 Uhr 13 – 18 Uhr 13 – 16 Uhr
Torgau	Bäckerstr. 10 04860	VZS.TOR@t-online.de	03421/710230	03421/710238	Mo: 13 – 15 Uhr Do: 10 – 12 Uhr	Mo: 16 – 18 Uhr Di: 9 – 12 Uhr Mi: 13 – 18 Uhr Do: 10 – 12 Uhr
Chemnitz	Zschopauer Str. 107 09126	VZS.BZC@t-online.de	0371/4014625	0371/431500	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 – 18 Uhr Di: 9 – 12 Uhr Mi: 13 – 18 Uhr Do: 10 – 12 Uhr Fr: 9 – 13 Uhr 13 – 18 Uhr 13 – 16 Uhr
Aue	Bockauer Talstr. 4 08280	VZS.AUE@t-online.de	03771/251001	03771/251000	zu den Öffnungszeiten	Mi: 10 – 12 Uhr Do: 10 – 12 Uhr 13 – 18 Uhr 13 – 16 Uhr
Auerbach	Am Graben 12 08209	VZS.AUBA@t-online.de	03744/219643	03744/219641	Mo: 10 – 12 Uhr Do: 10 – 12 Uhr	Mo: 13 – 18 Uhr Di: 9 – 12 Uhr Mi: 10 – 12 Uhr Do: 10 – 12 Uhr 13 – 18 Uhr 13 – 16 Uhr 13 – 16 Uhr
Plauen	Oberer Steinweg 5 08523	VZS.PL@t-online.de	03741/224744	03741/224743	Di: 16 – 18 Uhr Mi: 10 – 12 Uhr Do: 10 – 12 Uhr	Mo: 10 – 12 Uhr Di: 9 – 12 Uhr Mi: 13 – 16 Uhr Do: 13 – 16 Uhr 13 – 18 Uhr 13 – 18 Uhr
Zwickau	Dr.-Friedrichs-Ring 65 08056	VZS.ZW@t-online.de	0375/294278	0375/294279	Mo: 9 – 11 Uhr Di: 9 – 11 Uhr Mi: 9 – 11 Uhr Do: 9 – 11 Uhr	Mo: 13 – 18 Uhr Di: 9 – 12 Uhr Mi: 13 – 16 Uhr Do: 13 – 16 Uhr 13 – 18 Uhr
Dresden	Fetscherplatz 3 01307	VZS.BZD@t-online.de	0351/4416208	0351/4593484	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 – 18 Uhr Di: 9 – 12 Uhr Mi: 13 – 18 Uhr Do: 10 – 12 Uhr Fr: 9 – 13 Uhr 13 – 18 Uhr 13 – 16 Uhr
Bautzen	Martin-Hoop-Str. 1 02625	VZS.BAU@t-online.de	03591/491037	03591/491036	Mi: 10 – 12 Uhr	Mo: 10 – 12 Uhr Di: 9 – 12 Uhr Mi: 13 – 18 Uhr Do: 9 – 12 Uhr 13 – 18 Uhr
Görlitz	Kunnerwitzer Str. 2 02826	VZS.GOE@t-online.de	03581/402987	03581/402262	Di: 9 – 12 Uhr	Mo: 13 – 18 Uhr Di: 9 – 12 Uhr Mi: 13 – 18 Uhr Do: 10 – 12 Uhr 13 – 18 Uhr
Hoyerswerda	A.-Einstein-Str. 47 Haus D 02977	VZS.HOY@t-online.de	03571/406493	03571/406492	Mi: 10 – 12 Uhr	Mo: 13 – 16 Uhr Di: 9 – 12 Uhr Mi: 13 – 16 Uhr Do: 13 – 16 Uhr 13 – 18 Uhr
Riesa	Bahnhofstr. 30 01587	VZS.RIE@t-online.de	03525/733279	03525/730168	zu den Öffnungszeiten	Mi: 10 – 12 Uhr Do: 10 – 12 Uhr 13 – 18 Uhr 13 – 16 Uhr
Weißwasser	Straße der Kraftwerker 11 02943	VZS.WW@t-online.de	03576/207046	03576/242100	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 – 12 Uhr Di: 13 – 18 Uhr Mi: 10 – 12 Uhr Do: 13 – 18 Uhr

## Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen

[Stand 31.12.2008]

### REGIERUNGSBEZIRK LEIPZIG

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

### REGIERUNGSBEZIRK DRESDEN

Am Markt 1,  
01552 **Großenhain** (Rathaus)

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

### REGIERUNGSBEZIRK CHEMNITZ

Meißner Gasse 19 (Gerberpassage),  
09599 **Freiberg**  
(jeden Montag in der Zeit von 13 bis 18 Uhr,  
jeden Dienstag in der Zeit von 9 bis 12 Uhr und von 13 bis 18 Uhr)

Oststraße 19,  
09648 **Mittweida**  
(Städtisches Freizeitzentrum,  
jeden 4. Dienstag im Monat in der Zeit von 13 bis 17 Uhr)

## Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

<b>Vorstand</b>	Vorsitzende:	Kerstin Füll	Kassenwart:	Jutta Schmidt, MdL
	stellv.Vorsitzende:	Edith Dittrich	Beisitzerinnen:	Dr. Liane Deicke, MdL
	Schriftführerin:	Dr. Heidi Becherer		Anke Matejka

### Koordination Energieprojekt

Leitung: Juliane Dorn  
30 Std.

### Geschäftsführung

Geschäftsführer: Joachim Betz  
Vertreterin: Bettina Dittrich

### Klimaprojekt

Leitung: Julian Fischer  
40 Std.

### Verwaltung | Finanzen | Personal

Leitung: Bettina Böhme 40 Std.  
Buchhalterin: Christine Hänsgen 40 Std.  
Organisation | Versand | Dokumentation: Petra Forkert 30 Std.

### Leitung Sekretariat

Christa Gottschling  
40 Std.

## Fachreferate

### Wirtschaft | Handel | Dienstleistungen

Leitung: Bettina Dittrich  
40 Std.

### Finanzdienstleistungen

Leitung: Andrea Hoffmann  
40 Std.

### Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Leitung: Renate Janeczek  
40 Std.

### Telekommunikation | Elektronische Medien

Leitung: Dr. Evelin Voß  
20 Std.

### Energie | Bauen | Wohnen

Leitung: Roland Pause  
40 Std.

### Ernährung

Leitung: Uta Viertel  
40 Std.

## Beratungszentren | Beratungsstellen | Stützpunkte

### Beratungszentrum Leipzig

Leitung: Monika Möstl  
40 Std.

### Beratungszentrum Chemnitz

Leitung: Dr. Sondra Feigel  
40 Std.

### Beratungszentrum Dresden

Leitung: Regina Döhnert  
40 Std.

### Beratungsstelle Torgau

Leitung: Wolfgang Apelt  
40 Std.

### Beratungsstelle Plauen

Leitung: Magdolna König  
40 Std.

### Beratungsstelle Görlitz

Leitung: Katrin Pötschke  
40 Std.

### Info-Stützpunkt Oschatz

Leitung:  
Landratsamt Nordsachsen

### Beratungsstelle Zwickau

Leitung: Sigrid Woitha  
40 Std.

### Beratungsstelle Hoyerswerda

Leitung: Angelika Große  
40 Std.

### Beratungsstelle Aue

Leitung: Simone Woldt  
40 Std.

### Beratungsstelle Riesa

Leitung: Frank Lange  
40 Std.

### Beratungsstelle Auerbach

Leitung: Heike Teubner  
40 Std.

### Beratungsstelle Weißwasser

Leitung: Christel Tabor  
40 Std.

### Beratungsstelle Bautzen

Leitung: Dirk Mittrach  
40 Std.

## **Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen e.V.**

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

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

### **§ 2 Zweck**

- (1) Zweck des Vereins ist es, insbesondere
  - 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 Anbieter- verhaltens zu schützen;
  - c) verbraucherpolitisch wirksam zu sein.
- (2) Der Verein verfolgt den in § 2 Absatz 1 genannten Zweck
  - 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 erwerbswirtschaftliche Zwecke. Mittel des Vereins sowie etwaige Gewinne müssen für satzungsmäßige Aufgaben 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 entfällt der im § 2 dieser Satzung beschriebene Zweck, fällt das Vermögen – soweit nicht gesetzliche Vorschriften oder auf ihrer Grundlage ergangene staatliche Entscheidungen etwas anderes bestimmen – zu gleichen Teilen an andere gemeinnützige Vereine, die im Auflösungsbeschluss der Mitgliederversammlung zu bestimmen sind. Beschlüsse über die künftige Verwendung des Vermögens dürfen erst nach Einwilligung des Finanzamtes ausgeführt werden.

**§ 4 Mitgliedschaft**

- (1) Mitglied des Vereins können natürliche Personen ab vollendetem 14. Lebensjahr (Einzelmitglieder) sein sowie juristische Personen und Personenvereinigungen (korporative Mitglieder), die bereit sind, die Ziele und Aufgaben des Vereins zu fördern.
- (2) Der Verein hat ordentliche und fördernde Mitglieder. Diese haben sich zu den Zielen und Aufgaben des Vereins zu bekennen, entsprechend zu handeln und sollen keinen Gewerbe-, Handwerks- oder anderweitig erwerbswirtschaftlich orientierten Betrieb unterhalten. Fördernde Mitglieder unterstützen die Bestrebungen des Vereins. Sie haben kein Stimmrecht.
- (3) Über die Aufnahme als Mitglied entscheidet auf schriftlichen Antrag der Vorstand.
- (4) Der jährliche Mitgliedsbeitrag wird von der Mitgliederversammlung festgesetzt; der Beitragssatz kann für Einzelmitglieder und für korporative Mitglieder verschieden bemessen werden.
- (5) Die Mitgliedschaft endet
  - a) durch Austritt
  - b) durch Tod
  - c) durch Ausschluss
  - d) durch Erlöschen des Vereins.
- (6) Der Austritt ist jeweils zum Jahresende zulässig und muss dem Vorstand unter Beifügung der Mitgliedskarte bis spätestens einen Monat vor Jahresende schriftlich mitgeteilt werden.

- (7) Mitglieder, die den Zwecken des Vereins zuwiderhandeln oder sonst die Verwirklichung des Vereins gefährden oder mehr als ein halbes Jahr mit der Beitragszahlung im Rückstand sind, können ausgeschlossen werden. Über den Ausschluss entscheidet der Vorstand, nachdem dem Mitglied die Möglichkeit einer Anhörung vor dem Vorstand gegeben wurde.
- (8) Wird einem Aufnahmeantrag nicht entsprochen oder ein Mitglied ausgeschlossen, so ist dies schriftlich mitzuteilen unter Hinweis auf die Einspruchsmöglichkeit bei der Mitgliederversammlung.
- (9) Mit der Beendigung der Mitgliedschaft erlöschen alle Mitgliedsrechte.

## § 5 Rechte der Mitglieder

Jedes Mitglied hat das Recht, die Leistungen des Vereins kostenlos oder zu ermäßigten Gebühren 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

- a) Entgegennahme des Jahresberichts und der Jahresfinanzabrechnung des Vorstandes
- b) Wahl und Abberufung der Mitglieder des Vorstandes
- c) Wahl der Revisoren
- d) Entlastung des Vorstandes
- e) Satzungsänderungen
- f) Entscheidungen über Einsprüche gemäß § 4, Absatz 8
- g) Beschlussfassung über die Auflösung.

**§ 9 Beschlüsse der Mitgliederversammlung**

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

**§ 10 Vorstand**

- (1) Der Vorstand besteht aus
  - a) dem Vorsitzenden,
  - b) dem stellvertretenden Vorsitzenden,
  - c) dem Kassenwart,
  - d) dem Schriftführer,
  - e) einem bis zwei Beisitzern.
- (2) Der Vorstand wird von der Mitgliederversammlung auf die Dauer von mindestens zwei Jahren gewählt, längstens bis zur Mitgliederversammlung des dritten Jahres. Er ist der Mitgliederversammlung gegenüber rechenschaftspflichtig.
- (3) Der Vorstand beschließt die Maßnahmen, deren Durchführung zur Erfüllung der Aufgaben des Vereins erforderlich ist. Er vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich. Der Vorstand überträgt die Befugnisse zur Durchführung der laufenden Geschäfte der Geschäftsführung nach Maßgabe der Geschäftsordnung des Vorstandes. Zur Wahrnehmung der Verbandsklagetätigkeit nach UWG bzw. AGBG und zur Wahrnehmung von Gegendarstellungsansprüchen nach dem Landespressegesetz wird die Geschäftsführung durch den Vorstand bevollmächtigt, den Verein gerichtlich und außergerichtlich zu vertreten. Die Geschäftsführung handelt in diesen Fällen als rechtsgeschäftlich bevollmächtigter Vertreter des Vorstandes i. S. eines besonderen Vertreters nach § 30 BGB.
- (4) Die Haftung des Vorstandes und seiner Mitglieder gegenüber dem Verein beschränkt sich auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten.

- (5) 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.
- (6) 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 und der stellvertretende Geschäftsführer werden vom Vorstand berufen. Der Geschäftsführer hat das Recht, dem Vorstand einen Stellvertreter vorzuschlagen.
- (2) Eine Abberufung der Geschäftsführenden durch den Vorstand, der die Berufung vorgenommen hat, oder nach Vorstandswechsel, ist nur aus wichtigem Grund nach den Grundsätzen, die für eine außerordentliche Kündigung gelten, möglich.
- (3) Der Geschäftsführung obliegt die Wahrnehmung der laufenden Geschäfte, wie Einstellung und Entlassung von Mitarbeitern, Vertretung des Vereins in betriebsverfassungsrechtlichen Angelegenheiten, Abschluss und Erfüllung von Verträgen, Abgabe verbindlicher Erklärungen gegenüber Dritten im Sinne des Satzungszwecks, Erstellen von langfristigen Aufgabenkonzepten, Erstellen des jährlichen Wirtschaftsplanes und des Jahresabschlusses.
- (4) Die Geschäftsführung darf zur Wahrnehmung der Verbandsklagebefugnis Rechtsanwälten zur Vertretung des Vereins vor Gericht Vollmacht erteilen.
- (5) Die Geschäftsführenden 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 die von der Mitgliederversammlung bestellten Revisoren zu kontrollieren. Ihr Bericht ist der nächsten Mitgliederversammlung vorzulegen.

Diese Satzung wurde von der Mitgliederversammlung am 23.09.2008 in Leipzig beschlossen.

**verbraucherzentrale**

*Sachsen*

Verbraucherzentrale Sachsen e. V.  
Brühl-Center, Brühl 34-38  
04109 Leipzig

Internet: [www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de)  
E-Mail: [vzs@vzs.de](mailto:vzs@vzs.de)