



verbraucherzentrale

Sachsen

AUCH MIT ABSTAND STARK

Jahresbericht im Corona-Jahr 2020

IMPRESSUM

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Sachsen e. V.
Katharinenstraße 17, 04109 Leipzig
Tel.: 0341-696290
Fax: 0341-6892826
E-Mail: vzs@vzs.de

Internet: www.verbraucherzentrale-sachsen.de

Facebook: www.facebook.com/VZSachsen

Youtube: www.youtube.de/VZSachsen

Twitter: [twitter/Eichhorst_A](https://twitter.com/Eichhorst_A)

Verantwortlich: Andreas Eichhorst, geschäftsführender Vorstand

Redaktion: Christina Siebenhüner

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

Foto Titelseite: AdobeStock - Anikonaann

Fotos: Verbraucherzentrale Sachsen e. V.

Redaktionsschluss: 31.03.2021

Auflage: 300 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

Mitfinanziert durch Steuermittel auf Grundlage des von den Abgeordneten des Sächsischen Landtages beschlossenen Haushaltes.

JAHRESBERICHT 2020

1. EINLEITUNG		4-5	6. AUS DER REGION		34-51
2. FINANZDIENSTLEISTUNGEN UND VERSICHERUNGEN		6-9	Beratungszentrum Chemnitz		34-35
Jahresschwerpunkt Zinsanpassung		6-7	Beratungszentrum Dresden		36-37
Bündnis gegen Wucher		8	Beratungszentrum Leipzig		38-39
Zukunft.Digital		9	Beratungsstelle Auerbach		40-41
3. RECHT		10-13	Beratungsstelle Aue		42
Reisen in der Krise		10-11	» Herzensmomente		43
Vitamin-Pillen im Abo		12	Beratungsstelle Görlitz		44-45
» Erfolge vor Gericht		13	Beratungsstelle Hoyerswerda		46
4. DIGITALE WELT		14-17	Beratungsstelle Meißen		47
Digital.Werkstatt		14-15	Beratungsstelle Torgau		48
Mobilitätsprojekt		16	Beratungsstelle Plauen		49
Der neue Mobilfunkstandard		17	Beratungsstelle Zwickau		50
5. LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG		18-21	» Testen Sie Ihr Wissen		51
So schmeckt Zukunft		18-19	7. ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN – DAS JAHR 2020 IM ÜBERBLICK		52-59
Der NutriScore		20	Veranstaltungen der Projekte		52
Insekten als Lebensmittel		21	Öffentlichkeitsarbeit		52
» 30 Jahre Verbraucherzentrale Sachsen		22-25	Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.		52
5. AUS DEN PROJEKTEN		26-33	Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.		52
Energieprojekt		26	Thematische Inhalte		53
Verbraucher stärken im Quartier		27	Kontakte und Beratungen		53
Insolvenz- und Schuldnerberatung		28-29	Mitarbeiter*innen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.		54
Wir sind für alle da!		30	Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.		54
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		31	Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.		54
Nachhaltige Johannstadt 2025		32-33	Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.		55
			Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.		56
			Die Finanzierung im Jahr 2020		57
			Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen e. V.		58-59

GRUSSWORT/VORWORT

*Ralph Beckert, Vorsitzender des Verwaltungsrates
der Verbraucherzentrale Sachsen*



Liebe Verbraucherinnen und Verbraucher,

das Jahr 2020 war in vielerlei Hinsicht ein außergewöhnliches Jahr. Zum einen konnte die Verbraucherzentrale Sachsen auf ein 30-jähriges äußerst erfolgreiches Wirken für sächsische Verbraucher*innen zurückblicken.

*Die Freude über die Rückkehr zur persönlichen Beratung war sowohl auf Seite der Berater*innen als auch bei den Verbraucher*innen groß. Die Einhaltung der neuen Hygiene- und Schutzregelungen war dabei ab 18. Mai 2020 schnell in den Alltag integriert.*



Zum anderen hat die Corona-Pandemie zu zahlreichen Veränderungen geführt. Die sächsische Verbraucherschaft wurde in kürzester Zeit mit einer Vielzahl von Fragen und Problemen in nahezu allen Lebensbereichen konfrontiert. Extreme Verunsicherung, insbesondere während des ersten Lockdowns, führte zu einem massiven Anstieg der Verbraucherbeschwerden und Beratungen. Es ging um angebliche Mittel gegen das Corona-Virus wie ein Corona-Wasserfilter, Corona-Medikamente oder Nahrungsergänzungsmittel, betrügerische Corona-Mails mit vermeintlichen Tipps für eine Corona-sichere Rendite, die Verfahrensweise bei Abonnements oder auch Fragen zu Zahlungsverpflichtungen aus Krediten, Mieten oder Versicherungen. Ein absoluter Schwerpunkt aber waren die Themen Reise- und Veranstaltungsrecht. Hier konnte dank vielfältiger intensiver Lobbyaktivitäten am Ende eine verbraucherfreundliche Zwischenlösung im Reiserecht gefunden werden.

Die Corona-Pandemie brachte auch Änderungen für die Arbeit der Verbraucherzentrale Sachsen. Die persönliche Beratung in den Beratungsstellen in Städten, Quartieren und im ländlichen Raum wurde in kürzester Zeit auf zusätzliche telefonische und digitale Informations-, Beratungs- und Bildungsangebote umgestellt, um für Verbraucher*innen erreichbar zu sein. Webseminare ersetzen Präsenzveranstaltungen. Das veränderte Informationsbedürfnis zeigte sich auch



Ländliche Räume, Städte und Quartiere: Wie sich die Verbraucherberatung in Sachsen entwickeln wird, diskutierte Staatsministerin Petra Köpping (m.) gemeinsam mit Nadine Girke-Meineck, Koordinatorin der Beratungsstellen und Andreas Eichhorst, Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen.



durch gestiegene Zugriffszahlen auf die Internetseite www.verbraucherzentrale-sachsen.de.

Ein großer Schwerpunkt war auch im Jahr 2020 die Thematik der unzureichenden Zinsanpassung und Kündigung von Prämiensparverträgen durch sächsische Sparkassen. Die erhebliche Zahl der betroffenen Verträge und Anmeldungen zur Musterfeststellungsklage zeigt die hohe Relevanz. Mittlerweile führt allein die Verbraucherzentrale Sachsen seit Mai 2019 sechs Musterfeststellungsklagen. Darüber hinaus gab es viele weitere Meilensteine wie den Umbau der Beratungsstelle in Görlitz zu einem Kooperations- und Kompetenzzentrum, den Start einer „Digital.Werkstatt“ für Verbraucher*innen, die aktive Beteiligung an der sächsischen Schülerklimakonferenz wie auch an der Fortschreibung des Energie- und Klimaprogramms Sachsen. Ebenso wichtig war ein verbraucherpolitischer Austausch mit Staatsministerin Petra Köpping in der Verbraucherzentrale Sachsen am 06. Juli 2020. Im Lichte des 30-jährigen Jubiläums hat die Verbraucherzentrale Sachsen eine Kampagne #wirfürverbraucher öffentlichkeitswirksam gestartet. In dieser Kampagne werden 30 Kernforderungen und Lösungsansätze für verbraucher-

gerechte Änderungen im Bereich Restschuldversicherungen, Energiewende, Mobilität, nachhaltigem Konsum oder digitaler Teilhabe an die Politik adressiert.

Ich möchte meinen herzlichen Dank auch im Namen aller Mitglieder des Verwaltungsrates an den Vorstand Andreas Eichhorst und alle Mitarbeiter*innen der Verbraucherzentrale Sachsen für die hervorragend geleistete Arbeit und den engagierten Einsatz für einen starken Verbraucherschutz aussprechen. Die Verbraucherzentrale Sachsen wird innerhalb und außerhalb Sachsens als wichtiger und zuverlässiger Akteur mit hoher Expertise wahrgenommen.

Ebenso bedanke ich mich bei meinen Kolleg*innen im Verwaltungsrat, bei unseren Mitgliedern, Partnern und Netzwerken sowie im Namen der Verbraucherzentrale Sachsen beim Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt für die Unterstützung.

Viel Spaß beim Lesen!

Ralph Beckert

*Kampagnenbild 30 Jahre Verbraucherzentrale Sachsen
Quelle: AdobeStock - scousi*



IM NAMEN DER SPARENDE: PRÄMIENSPAREN ERNEUT JAHRES-TOP-THEMA



Ein echter Aufreger verschwindet nicht einfach über Nacht. So auch das Prämiensparen. Seit nunmehr drei Jahren beschäftigen Prämiensparverträge die Kund*innen sächsischer Sparkassen und als Interessenvertreter der Sparernden auch die Verbraucherzentrale Sachsen in besonderen Maße.

Einigung gescheitert

Weder die Kündigungen der Verträge noch die Fragen rund um die Zinsanpassung konnte zu einer einvernehmlichen Lösung im Interesse aller Beteiligten geführt werden, wofür letztlich die Unternehmen die Verantwortung tragen. Von verschiedenen Seiten wurden sie angehalten, an einem tragbaren Ergebnis zu arbeiten. In einer Veröffentlichung in ihrem regelmäßig erscheinenden BaFin Journal empfahl die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) im Februar den Sparkassen auf ihre Kund*innen zuzugehen und Lösungen zu finden. Dabei führte die Behörde inhaltlich aus, dass sie die Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale Sachsen in wesentlichen Punkten teilt. Statt sich diesen Wink anzunehmen, fühlten sich einige Sparkassen durch die Aktivität der staatlichen Aufsicht brüskiert. Ein in diesem Kontext mit der Aufsicht, der Kreditwirtschaft, der Wissenschaft und den Verbraucherschützern für das Frühjahr geplanter Runder Tisch wurde verschoben. Für die Verbraucherzentrale Sachsen war die BaFin-Veröffentlichung kurz vor dem Verhandlungstermin in der ersten Musterfeststellungsklage gegen die Stadt- und Kreissparkasse Leipzig eine erste wichtige Bestätigung bezüglich ihrer Rechtsauffassung.

Erste Verhandlung vor dem OLG

Diese Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale Sachsen wurde dann auch vom Oberlandesgericht Dresden mit Urteil vom 22. April 2020 in wesentlichen Teilen bestätigt – wenn auch bezüglich der konkreten Anpassungskriterien nur im obiter dictum. Nicht zuletzt deshalb ist auch die Verbraucherzentrale Sachsen in Revision gegangen. Die mündliche Verhandlung sorgte bundesweit für großes Interesse bei Medienschaffenden, Jurist*innen, Finanzexpert*innen und Sparernden. Auf Grund der Pandemiesituation konnten nicht alle

Interessierten an der ersten Verhandlung teilnehmen. So wurde die Verbraucherzentrale Sachsen im Weiteren auch zu einer gefragten Berichterstatteerin in klassischen Medien und sozialen Netzwerken.

Bekanntgabe der Einreichung der vierten Musterklage in Sachen Prämiensparen gegen die Sparkasse Vogtland durch den Vorstand Andreas Eichhorst (in Auerbach).



Verjährung der Ansprüche

Im Zusammenhang mit der drohenden Verjährung tausender Nachzahlungsansprüche startete die Verbraucherzentrale Sachsen im November eine konzertierte Aktion für betroffene Sparer*innen, die noch keine Maßnahmen zur Hemmung der Verjährung eingeleitet hatten. Die Verbraucherzentrale Sachsen bot unter anderem an, für die Betroffenen außergerichtliche Streitschlichtungsverfahren einzuleiten. Diese Ombudsmann-Verfahren beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband hemmen für ihre Dauer und nach deren Beendigung für sechs Monate die Verjährung. Von dieser Möglichkeit machten insbesondere Zwickauer und Leipziger Sparkassenkunden Gebrauch, da deren Verträge von den Instituten überwiegend 2017 gekündigt wurden und somit die dreijährige Verjährungsfrist auf ihr Ende zulief. Ziel in diesem Zusammenhang ist es, vor dem Ablauf der jeweiligen Verjährungsfrist eine höchstrichterliche Entscheidung zu haben, auf Grund derer die betroffenen Sparer*innen ihre Ansprüche individuell durchsetzen können.



Weitere Musterklagen und Berechnungen

Im Zusammenhang mit den weiter eingereichten Musterfeststellungsklagen und den von der Verbraucherzentrale Sachsen unterstützten Individualklagen gegen die Erzgebirgssparkasse und die Sparkassen Zwickau, Vogtland, Meißen und Muldentale wuchs auch das bundesweite Interesse vieler Betroffener an der rechtlichen und rechnerischen Überprüfung ihrer Prämienparverträge. Insgesamt wurden der Verbraucherzentrale Sachsen im Jahr 2020 rund 3.100 Berechnungsaufträge erteilt. Dies ist zwar weniger als im Jahr 2019 – doch vor dem Hintergrund der durch die beiden Lockdowns eingeschränkten, persönlichen Beratungsmöglichkeiten ein ganz beachtliches Ergebnis.

Auch bei der dritten Verhandlung einer Musterfeststellungsklage gegen eine sächsische Sparkasse war das Medieninteresse immens. Hier gibt Michael Hummel, Jurist der Verbraucherzentrale Sachsen, eine erste Einschätzung zum Urteil.



Erneute Schützenhilfe von der Bafin

Die BaFin versuchte am 25. November 2020 noch einmal die Kreditwirtschaft zu einer außergerichtlichen Lösung zu bewegen. Im Rahmen des vom Frühjahr auf diesen

Termin verschobenen Runden Tisches – an dem die Verbraucherzentrale Sachsen aktiv teilnahm – appellierte die staatliche Aufsicht nochmals an die teilnehmenden Verbände, insbesondere an den Deutschen Sparkassen- und Giroverband, dass deren Mitglieder alle betroffenen Kunden anschreiben, die Sach- und Rechtslage erklären und auf die Einrede der Verjährung bis zum Vorliegen einer höchstrichterlichen Entscheidung verzichten sollen. Dazu erklärten sich die Verbandsvertreter nicht bereit, so dass der Runde Tisch seitens der BaFin für gescheitert erklärt werden musste. Dem abschließenden Apell der BaFin folgend, die Tür für Verhandlungen offen zu lassen, wandte sich die Verbraucherzentrale Sachsen Anfang Dezember nochmals an alle sächsischen Sparkassen mit einem Gesprächsangebot. Wenig überraschend kamen seitens der Geldhäuser diesbezüglich Ablehnungen. Die Aufsicht muss nun im Rahmen ihrer Missstandsaufsicht verwaltungsrechtliche Schritte gegen die Institute prüfen. Wie am Jahresanfang veröffentlichte die Behörde am Jahresende in ihrem BaFin Journal einen weiteren Artikel zu dem Thema und gab diesen zusätzlich als Presseinformation heraus. Darin werden die Kund*innen animiert, in der Sache jetzt nicht aufzugeben.

Angekommen bei der Bundespolitik

Für die Aktivitäten der BaFin in dieser Sache interessiert sich auch weiterhin die Bundespolitik. So wurden im Jahr 2020 von der Bundestagsfraktion Bündnis90/Die Grünen weitere sehr umfangreiche Kleine Anfragen an die Bundesregierung gestellt. Diese wurden in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Sachsen erarbeitet. Die Landespolitik ist ebenfalls an dem Thema Prämien sparen nah dran, wie eine Kleine Anfrage der Fraktion DIE LINKE vom Frühjahr 2020 und verschiedene Gespräche mit Vertretern weiterer Landtagsfraktionen und dem Sächsischen Justizministerium bewiesen haben.



„Immer wieder danken uns Verbraucher für unser Engagement und haben uns sogar für den Deutschen Verbraucherschutzpreis vorgeschlagen.“

Andrea Heyer, Referatsleiterin Finanzdienstleistungen der Verbraucherzentrale Sachsen



BÜNDNIS GEGEN WUCHER AKTIV FÜR VERBRAUCHER*INNEN



Gleich zu Beginn des Jahres 2020 startete das Bündnis gegen Wucher mit einem neuen Aufschlag: Seit Januar wird der Wucher des Monats veröffentlicht. Unter dieser Überschrift wurden 12 Fälle auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Sachsen bekannt gemacht, die sich durch besonders hohe Kreditzinsen auszeichnen. Dabei wurde offensichtlich, dass es eine Vielfalt solcher kritischer Angebote gibt: Vom klassischen Verbraucherdarlehen mit Restschuldversicherung über Mini- und Kurzzeitkrediten bis hin zu revolvingierenden Kreditkartenkrediten. Auch um die Baufinanzierung macht das Thema Wucher keinen Bogen, wie der Wucher des Monats April deutlich machte. Der genannte Kreditgeber war über die Veröffentlichung so verärgert, dass er vor Gericht zog, um die Veröffentlichung zu untersagen. Mit diesem Vorgehen hatte das Unternehmen jedoch

keinen Erfolg. Immer öfter wurden 2020 im Rahmen der Bündnisarbeit Kreditverträge rechnerisch auf Wucher überprüft. Wiederholt wurden diesbezüglich Fälle der TARGO Bank identifiziert. Einer dieser Fälle wurde von der Verbraucherzentrale Sachsen vor Gericht gebracht. Im Juli wurde beim Landgericht Görlitz Klage gegen die TARGO Bank eingereicht. Das Gericht soll beurteilen, ob der Kreditvertrag wegen Wuchers sittenwidrig und damit nichtig ist. Sofern das Gericht der Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen folgt, steht dem ehemaligen Kreditnehmer eine Rückzahlung von mehr als 5.500 Euro zu. Ein erstes Urteil wird 2021 erwartet.

Weiterhin hat es sich das Bündnis zur Aufgabe gemacht, das Thema Wucher im Kreditbereich weiter bekannt zu machen. Dazu gehörte auch, gemeinsam mit betroffenen Kreditnehmern, in Funk und Fernsehen zu informieren – etwa in dem ZDF Dokumentations- und Reportage-Format Zoom. Speziell junge Menschen sollen ebenfalls für diese Problematik sensibilisiert werden, damit sie nicht in Schuldenfallen geraten und eine kritische Einstellung zu verbraucherunfreundlichen Geschäftspraktiken einnehmen. Mit Vorlesungen an der Technischen Universität Chemnitz und an der Fachhochschule Bernburg leistete die Verbraucherzentrale Sachsen einen aktiven Beitrag zur Verbraucherbildung, hier auch im Speziellen zur finanziellen Allgemeinbildung.

Auch verbraucherpolitisch wurde die Verbraucherzentrale Sachsen im Rahmen der Bündnisarbeit tätig. So wurde das sächsische Justizministerium, welches das Problem der überbewerteten Restschuldversicherungen erneut aufgriff, mit fachlichen Informationen unterstützt. Im Ergebnis schlug das sächsische Justizministerium diese Angelegenheit für die nächste Justizministerkonferenz vor. Eine Behandlung des Themas wird es voraussichtlich 2021 geben. Am Jahresende unterstützte die Verbraucherzentrale Sachsen eine weitere Kleine Anfrage der Bundestagsfraktion Bündnis90/Die Grünen zum Thema Restschuldversicherung und Provisionsdeckel mit ihrer Fachexpertise.

Grafik: AdobeStock - Cifotart



ZUKUNFT.DIGITAL: VERANSTALTUNG ABGESAGT, INHALTE GEWONNEN



Ende 2019 wurde damit begonnen, an der Umsetzung der für Herbst 2020 geplanten Großveranstaltung zu arbeiten. Am 12. November 2020 sollte in der Leipziger Media City das Thema „Wie zahlen wir in Zukunft?“ mit Verbraucher*innen sowie mit Politiker*innen und Wirtschaftsvertreter*innen diskutiert werden. Der sächsische Ministerpräsident hatte seine Teilnahme ebenfalls zugesagt. Es wurden weitere spannende Gäste – auch aus dem Ausland – gewonnen.

Spannende Akteure – fesselnde Themen

Einzelne Themen des Verbraucheralltags sollten einen Nachmittag lang im Fokus stehen: Jeder hat einen SCHUFA-Score, viele haben Zahlungskarten mit NFC-Chips, manche zahlen auch mit dem Smartphone oder gar einer Smartwatch, einige nehmen Mikrokredite übers Internet auf, erst wenige nutzen Multibanking und nur einzelne bezahlen schon mit Bitcoins. Junge Verbraucher*innen nehmen die digitale Finanzwelt eher leicht, ältere tun sich damit oft schwer. Die einen sehen so manche Gefahr nicht – die anderen vor lauter Gefahren den Nutzen nicht.

So sollte es ein Ideenforum zum Bezahlen und Finanzieren für Verbraucher*innen, Macher*innen und Expert*innen werden. Die Verbraucherzentrale Sachsen wollte die alte und neue Welt des Bezahlers und Finanzierens erlebbar machen. Mit VR-Brillen sollte Einblick in die Bankfiliale der Zukunft gewährt werden und in einem Testfeld sollten Verbraucher*innen neue Bezahlmöglichkeiten ausprobieren können. Die Teilnehmenden hätten mit der Verbraucherzentrale Sachsen auf diese Weise in die digitale Finanzwelt eintauchen können. Ziel war es, Verbindungen zwischen Jung und Alt, zwischen Gegenwart und Zukunft sowie zwischen Unternehmen und Verbraucherschutz zu schaffen.

Doch es kam anders

Die Landingpage war erstellt, Faktenblätter erarbeitet, Einladungen waren verschickt, erste Anmeldungen seitens Verbraucher*innen erfolgt. Die

Vorfreude auf die Veranstaltung im Sommer bei den Macher*innen noch groß. Doch die Corona-Pandemie und die steigenden Infektionszahlen machten leider auch diesem Vorhaben einen Strich durch die Rechnung. Schweren Herzens entschied sich die Verbraucherzentrale Sachsen im September zu einer Absage. Damit kamen die Verbraucherschützer*innen dem Lockdown light, der im November die Veranstaltung mit geplant mehr als 200 Teilnehmern ohnehin unmöglich gemacht hätte, zuvor. Die Durchführung als virtuelle Veranstaltung kam wegen des angedachten Erlebnischarakters nicht in Frage. Das Thema wurde dennoch wie geplant am 10. November im MDR Fernsehen aufgegriffen. In der Sendung Umschau wurde die MDR-Umfrage zur Nutzung von Zahlungsmitteln vorgestellt und ein Interview mit der Verbraucherzentrale Sachsen ausgestrahlt. Ein Kernergebnis der von der Verbraucherzentrale Sachsen angeregten Umfrage war, dass sich die Mehrheit der Menschen derzeit ein Leben ohne Bargeld nicht vorstellen kann. Dieses Befragungsergebnis wird die Verbraucherzentrale Sachsen bei ihrer aktiven Teilnahme an der Veranstaltung „CashCon 2021-Bargeld am Puls der Zeit“ am 27. Und 28. Januar 2021 berücksichtigen.

Zukunft ohne Bargeld

„Kann ich mir nicht vorstellen“



Quelle: mdrfragt.de



REISEN IN DER KRISE: VERBRAUCHER*INNEN UNTER DRUCK



36 Grad, Salzwasser, Sandstrand – Skifahren, Wandern, Tauchen – Hostel in Prag, AirBnB in New York, Finca auf Mallorca; ob mit Schiff, Fernbus oder Fahrrad, die Hochzeitsreise oder der ersehnte Flug zu den Enkeln, lang geplant oder spontan, für die Gruppe organisiert oder Backpacking auf eigene Faust: Gestrichen. Storniert. Abgesagt.

Die Corona-Krise hinterlässt vor allem in der Reisebranche deutliche Spuren. Schließung von Grenzen, strenge Kontaktbeschränkungen und weltweite Flugausfälle brachten den Reiseverkehr ab März 2020 vollständig zum Erliegen. Die größte Rückholaktion aller Zeiten der Bundesregierung von deutschen Staatsbürgern aus dem Ausland sowie die am 17. März 2020 erstmalig ausgesprochene weltweite Reisewarnung des Auswärtigen Amtes für alle nicht notwendigen, touristische Reisen waren der Beginn einer völlig unverhofften Krise noch nie dagewesenen Ausmaßes.

Ratgeber in der Not: Ansturm auf die Expert*innen

Das Beschwerdeaufkommen im Bereich Reiserecht hat sich bei der Verbraucherzentrale Sachsen 2020 gegenüber dem Vorjahr versechsfacht. Die dreizehn sächsischen Beratungsstellen erreichten Massen von Beschwerden und wurden mit teils höchst emotionalen Anfragen von Verbraucher*innen überhäuft. Die Annullierungen von Pauschalreisen und Flügen sowie Ein- und Ausreisesperren führten zu großer Verunsicherung auf beiden Seiten; bei Verbraucher*innen, aber auch bei den Reiseunternehmen. Streitpunkt war häufig die Erstattung des bereits (an)gezahlten Reisepreises. Doch die Rechtslage war während des Lockdowns glasklar: Die Unternehmen sind zur Rückerstattung von Anzahlungen gegenüber ihren Kund*innen gesetzlich verpflichtet.

Bei Pauschalreisen kann der Reiseveranstalter keinen Schadensersatz des Kunden verlangen oder Anzahlungen einbehalten, wenn am Reiseziel unabwendbare, außergewöhnliche Umstände auftreten. Kunden-

gelder müssen innerhalb von 14 Tagen zurückgezahlt werden. Noch strenger lauten die Fristvorgaben der Fluggastrechte-Verordnung bei Annullierungen der Airlines. Diese müssen nach Wahl des Kunden den vollständigen Ticketpreis für Flüge binnen sieben Tagen entrichten. Doch diese europarechtlichen Gesetzesvorgaben wurden nicht einfach nur ignoriert, sie wurden mit Füßen getreten. Viele Verbraucher*innen warteten viele Monate auf ihr Geld. Nicht Wenige haben angesichts der Marktmacht der Großunternehmen und der Durchsetzungsrisiken kapituliert.

Doch die Erschütterungen hielten auch nach der kurzen Verschnaufpause im Sommer 2020 an. Ab 01. Oktober 2020 differenzierte das Auswärtige Amt bei Reisewarnung und Reise- und Sicherheitshinweisen nach länderspezifischen Situationen vor Ort. Dies und sich ständig wechselnde Meldungen zu weiteren Reisebeschränkungen bescherten den Reisenden noch mehr Ärger. Pauschalreiseveranstalter ließen Stornierungen nicht mehr gelten, da der Flug- und Schiffsverkehr zu Teilen wieder aufgenommen worden war und Reisen stattfanden. Dass nicht nur große gesundheitliche Risiken, sondern zunehmend auch erhebliche Einschränkungen am Zielort bestanden, wurde erneut auf dem Rücken der Kunden ausgetragen. Kreativere Unternehmen bemühten sich um fantasievolle Ausreden, der andere Teil der Kommunikation der Veranstalter zum Kunden erschöpfte sich in Drohungen, der Erteilung von Zwangsgutscheinen oder im bloßen Mitteilen beliebiger Textbausteine. Besonders dreist ist das Verweisen auf Buchungsportale, Vermittler und Reisebüros. Kund*innen bleiben verwirrt als Spielball zwischen den Firmen gefangen.

Daher erschien Urlaubswilligen eine Buchung in Deutschland sicherer. Nach den umstrittenen Beherrbergungsverboten mit einer Vielzahl von Test- und Quarantänepflichten folgte der nächste Lockdown. Und nach diesem wiederum kam ein Flickenteppich an neuen und differenzierten Regelungen der jeweiligen Bundesländer. Die Lage setzte besonders den Individualreisenden zu.



Poker um Gutschein-Zwang

Das Spiel auf Zeit und damit beispiellose Agieren der Reisebranche im ersten Lockdown wurde letztlich durch ein europarechtswidriges Gesetzesvorhaben der Bundesregierung im April angefeuert. Aus Sicht der Bundesregierung sollten Forderungen von Verbraucher*innen zwangsweise rückwirkend in Gutscheine umgewandelt werden. Jahrzehntelanger Kampf um Verbraucherrechte wären vergebens und das Vertrauen in den Rechtsstaat massiv erschüttert gewesen. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat sich dafür eingesetzt, dass die geplante Neuregelung endgültig vom Tisch kommt. Dank vielfältiger intensiver Lobbyaktivitäten konnte am Ende eine verbraucherfreundliche Zwischenlösung im Reiserecht gefunden werden.

Vorkasse-Regelung: Kein neues Problem

Das Vorkasemodell ist bei Reiseanbietern und Fluggesellschaften sehr beliebt. Kaum eine Pauschalreise oder Flug kann ohne Vorauszahlung gebucht werden. Das Problem: findet die Reise oder der Flug nicht statt, laufen Reisende oft hinter ihrem Geld her, geben den Unternehmen damit einen zinsfreien Kredit und tragen das Risiko einer möglichen Insolvenz allein. Das Voraus-Kasse-Prinzip kann deshalb so nicht weitergeführt werden. Offensichtlich wurde die Lücke im System – nämlich die Vorkasse-Regelung – bereits vor dem Ausbruch der Corona-Pandemie: durch die Pleite der Thomas Cook-Gruppe in 2019. Es stellte sich schnell heraus, dass nicht nur Individualreisende, sondern auch Pauschalurlaubende und letztendlich alle Steuerzahler*innen das Nachsehen haben würden. Der gesetzlichen 110 Millionen Euro-Deckelung als Versicherungssumme zur Folge, erhielten Kund*innen bis zum Herbst 2020 nur bis zu circa

einem Viertel ihrer Kosten als Entschädigung. Für die Differenz sprang die Bundesregierung freiwillig, und damit alle Steuerzahlenden, ein.

Insolvenzschutz für Individualreisen

Durch die Krise traten mehr als deutlich die Missstände hervor, für deren Lösung die Verbraucherzentrale Sachsen sich seit Jahren einsetzt: die Ungleichbehandlung von Pauschal- und Individualreisenden beim Insolvenzschutz und zu niedrige Versicherungssummen bei Insolvenz. Die grundsätzliche Ursache ist aber das Voraus-Kasse-Prinzip, bei dem Verbraucher*innen zum Beispiel bei Flugbuchungen den vollständigen Betrag, bei Pauschalreisen bis zu 40 Prozent des Reisepreises weit im Voraus begleichen müssen.

Überragende Medienarbeit: Expertin für Reiserecht omnipräsent

Der Run auf die Beratungsstellen wurde 2020 durch enormes Medieninteresse angefeuert. Die sich ständig verändernde Rechtslage für Reisewillige wurde von den lokalen und regionalen Medien kontinuierlich abgedeckt und von Reiserechtsexpertin Claudia Neumerkel inhaltlich untersetzt. In der Spitze liefen sechs ähnlich lautende Presseanfragen täglich ein, die zu einer enormen Präsenz und Ausschöpfung der Kapazitäten führten. Neben mehrfachen Live-Auftritten in den MDR-Formaten Fakt ist, Jump Morning-Show, Umschau wurde das Fachwissen der Verbraucherzentrale Sachsen in Interviews mit dem Sachsenspiegel, Sachsenradio, Leipziger Volkszeitung, Sächsischer Zeitung oder auch Morgenpost an Orientierung suchende Verbraucher*innen in der Krise weitergegeben.



„Ob der Vertrauensverlust der Verbraucher*innen in die Reisebranche wettgemacht werden kann, kann erst nach der Krise abschließend beurteilt werden.“

*Claudia Neumerkel, Rechtsreferentin
der Verbraucherzentrale Sachsen*



VITAMIN-PILLEN IM ABO: FALSCH VERSPRECHEN INKLUSIVE



Der Gesundheit etwas Gutes tun, wer will das nicht? Die Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln preisen ihre Produkte meist vielversprechend an. Viele Verbraucher*innen greifen dann gern zu und schließen dabei häufig gleich ein Abo über mehrere Monate ab.

Einigen Verbrauchern werden diese Abos regelrecht untergeschoben oder die Verträge enthalten eine Vielzahl von Verstößen gegen Verbraucherschutzvorschriften. Manche dieser Firmen sind der Verbraucherzentrale Sachsen schon länger bekannt. Um dieses unseriöse Geschäftsgebaren zu unterbinden, geht die Verbraucherzentrale Sachsen seit Jahren immer wieder gegen die entsprechenden Firmen rechtlich vor.

So auch gegen die Firma GF Naturprodukte aus Dresden, die unter dem Logo Naturnah Premium Ernährung unter anderem Multivitamin-Kapseln im Abo anbietet. Der aktuelle Geschäftsführer der Firma ist der Verbraucherzentrale Sachsen nicht unbekannt. Dieser war bereits Geschäftsführer der MGN GmbH aus Dresden, die den Negativpreis Prellbock 2015 erhalten hat. Damals wurden insbesondere ältere Menschen durch schamlose Kaltakquise am Telefon abgezockt und durch irreführende Werbung sowie die Verwendung von unzulässigen Vertragsklauseln in Aboverträge gelockt. Dagegen konnte die Verbraucherzentrale Sachsen erfolgreich vorgehen. So wurden dem Unternehmen im Dezember 2016 durch das Landgericht Leipzig und im Frühjahr 2018 durch das Landgericht Dresden diese Geschäftspraktiken untersagt.

Im Jahr 2020 fiel die Firma GF Naturprodukte durch irreführende Werbeschreiben erneut negativ auf. So versprach die Firma in ihren Werbeschreiben unter anderem eine „Inklusive Geld-zurück-Garantie“, ohne die Bedingungen dafür im Werbeschreiben näher zu erläutern. Lediglich im Kleingedruckten – den allgemeinen Geschäftsbedingungen – war zu entnehmen, dass es bei Unzufriedenheit gar kein Geld zurückgibt, sondern nur eine Gutschrift für zukünftige Lieferungen. Darüber hinaus hat das Unternehmen in ihren Werbeschreiben unzulässige gesundheitsbezogene Angaben

verwendet. Aufgrund dieser und weiterer unzulässiger Klauseln auch in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat die Verbraucherzentrale Sachsen die Firma im Sommer 2020 abgemahnt. Da keine Unterlassungserklärung abgegeben wurde, hat die Verbraucherzentrale am 9. November 2020 gegen das Unternehmen beim Landgericht Dresden Klage eingereicht.

Um Verbraucher*innen auch bis zum Abschluss eines gerichtlichen Verfahrens vor solchem oder ähnlichem unseriösen Verhalten zu schützen, warnt die Verbraucherzentrale Sachsen regelmäßig in der Öffentlichkeit vor diesen Verträgen. Auch die Berater*innen der Verbraucherzentrale haben einigen Betroffenen helfen und manchen Schaden abwenden können.

NATURNAH
PREMIUM ERNÄHRUNG

Inklusive Geld-zurück-Garantie*

Herzlich Willkommen bei NATURNAH*

Wir gratulieren Ihnen: ab sofort mehr Lebensqualität durch unsere Premium Lebensmittel.
Denn wir unseren in Deutschland hergestellten und streng überprüften Qualitätsprodukten, in Brause- oder Kapselform, tun Sie jedem Tag etwas Gutes für Ihre oder die Gesundheit Ihrer Liebsten. Einfach, wie auf der Packung beschrieben, täglich einnehmen. **WICHTIG:** Sie sollten das Produkt regelmäßig **JEDEN** Tag und über mehrere Monate, besser noch über mehrere Jahre, einnehmen um optimale Ergebnisse zu erzielen. Sie haben Fragen? Bitte rufen Sie uns von Mo - Fr 9-17 Uhr an, unsere geschulten Berater helfen Ihnen gern weiter! kontakt@naturnah.com 0391 - 332 332 423

Ihre Vorteile bei NATURNAH*:

- eine Investition in Ihre gesunde Zukunft!
- Lieferung **jetzt** **Direct** persönlich bei Ihnen am Vorabend zu sichern
- nach aktuellen ernährungswissenschaftlichen Erkenntnissen zusammengesetzt
- hergestellt direkt in Deutschland, nach deutschen Standards überprüft
- kostenfreie, persönliche Gesundheitsberatung, auch bei Ihrem Zuhause (wo verfügbar)
- hohe Qualität, natürliche Rohstoffe
- entwickelt mit Prof-Naturstoffchemikern in Deutschland

Hier finden Sie alle wichtigen Informationen zu Ihrem NATURNAH* Produkt:

Sorte:	Multivitamin	Demohupe-AB:	1x/10, ca. zum 10. des Monats
Abrechnungsforn:	Kapseln	Lieferung:	1x/10, ca. zum 10. des Monats
Monatliche Lieferung:	2x/50€	Kundennummer:	22 04 3029
Beste Abrechnung am:	01.06.2020	Kundennummer:	8997
Teilhändler / Geldinstitut:		IBAN:	
Ihre Bankverbindung:		BIC:	

Gesundheitsberatung: Wesentlich inklusive (nur Telefonkosten je nach Ihrem Tarif), inklusive persönlich vor Ort





ERFOLGE VOR GERICHT: VERBRAUCHERZENTRALE SETZT SICH DURCH

Urteil 1

Drei positive Urteile in Musterfeststellungsklagen

Die Verbraucherzentrale Sachsen hat sich 2020 für die sächsischen Prämienparer*innen stark gemacht. In drei Musterfeststellungsklagen wegen falscher Zinsanpassung urteilte das Oberlandesgericht Dresden weitgehend im Sinne der Verbraucher*innen. Die Verbraucherzentrale legte in allen Verfahren Revision beim Bundesgerichtshof ein, um die Rechtslage endgültig für die Sparenden zu klären. Mit den Entscheidungen ist im Jahr 2021 zu rechnen. Darüber hinaus wurden drei neue Verfahren gegen andere sächsische Sparkassen eingeleitet. Für die sächsischen Prämienparer*innen geht es im Schnitt um 4.000 Euro vorenthaltene Sparzinsen. Das Oberlandesgericht Dresden entschied unter anderem, dass auch Ansprüche aus der Vergangenheit nicht verjähren, so lange der Sparvertrag noch läuft. Diese Entscheidung war ein herber Schlag für die Sparkassen, welche maximal die Zinsen der letzten drei Jahre zahlen wollten.

Urteil 2

Sparkassen können bis zu 99 Jahre an Sparverträge gebunden sein

In anderen Verfahren ging es um die Kündbarkeit der Prämienparverträge. Während Sparkassen die für die Kund*innen lukrativen Verträge möglichst schnell loswerden wollten, pochten die Verbraucherschützer*innen vor Gericht auf Vertragsbindung. Die Sparkasse Zwickau hatte bei der Umschreibung einiger Verträge eine Laufzeit von 1.188 Monaten aufgenommen. Das entspricht 99 Jahren und ist einzuhalten, fanden das Landgericht Zwickau und das Oberlandesgericht Dresden. Der Bundesgerichtshof hat das erste der Urteile zwischenzeitlich bestätigt.

Urteil 3

Irreführende Werbung von Smava: Wo Bank draufsteht, muss auch Bank drin sein

Der Online-Kreditvergleich warb auf seiner Internetseite mit Logos verschiedener „Partnerbanken“. Darunter fand sich auch ein Institut mit dem Namen Auxmoney. Dieses war aber gar keine Bank, sondern ein anderer Kreditvermittler. Aufgrund der Klage der Verbraucherzentrale Sachsen untersagte das Landgericht Berlin die Werbung, denn: wo Bank draufsteht, muss auch Bank drin sein. Ehrlich währt eben immer noch am längsten.

Urteil 4

Playstation 5 bestellt aber nicht bekommen

Vielen sächsischen Verbraucher*innen stand im November der Schaum vorm Mund. Lange hatten sie auf die neue Spielkonsole gewartet, monatelang im Voraus bestellt – und auch bezahlt. Am 12. November sollte es endlich soweit sein. Es kam nichts. Die Produktionskapazitäten reichten bei weitem nicht, um die enormen Bestellzahlen zu befriedigen. Nachfragen nach der Rückzahlung des Geldes blieben unbeantwortet. Daraufhin mahnte die Verbraucherzentrale Sachsen den größten deutschen Händler ab, der die Internetseiten mediamarkt.de und saturn.de betreibt. Die Praxis von fehlenden Bestellbestätigungen und Vorkasse verstieß nach Meinung der Verbraucherschützer gegen Verbraucherrecht. Die Nachricht von der Abmahnung ging durch die Fachpresse. Anschließend gab es wieder einen Schwung Auslieferungen, die gerüchteweise auf die Abmahnung zurückzuführen war. Trotzdem zeigte sich das Unternehmen uneinsichtig, so dass die Verbraucherzentrale Sachsen Klage erheben musste. Hoffentlich wird zum Erscheinen der Playstation 6 alles geklärt sein.

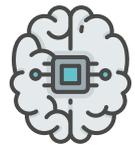


„2020 war für uns das Jahr der Musterfeststellungsklagen! Wir haben drei wichtige Urteile gegen sächsische Sparkassen errungen, die bundesweit den Betroffenen Mut machen.“

Michael Hummel, Referatsleiter Recht der Verbraucherzentrale Sachsen



DIGITAL.WERKSTATT: MEDIENBILDUNG FÜR SCHÜLER*INNEN, ELTERN, LEHRENDE UND ÄLTERE



Der gläserne User, die eingeführte Corona-Tracing-App, der vernetzte Alltag, Filterblasen in sozialen Medien, Internet-Abzocke und Fake-Shops: Seit Juni 2020 hält die Verbraucherzentrale Sachsen ein umfangreiches Medienbildungsangebot für alle Interessierten im Freistaat bereit. Die analogen und Online-Angebote der Digital.Werkstatt richten sich nicht nur an Schüler*innen und Eltern, sondern auch an Lehrkräfte, Arbeitgeber und Senior*innen. Die Veranstaltungen sind für alle Interessierten kostenfrei.

Durch die Veränderungen rund um die COVID-19-Pandemie ist zu spüren, wie wichtig Digitalisierung ist. Aber eben auch, wie unerlässlich das Handwerkszeug und ein kritischer Umgang mit Online-Angeboten, sozialen Medien und Nutzerdaten ist. Digitalisierung soll allen offen stehen und niemanden benachteiligen. Jeder muss sich souverän, selbstbestimmt und sicher in der digitalen Welt bewegen können. Hier setzen die Angebote der Digital.Werkstatt an, mit denen Menschen auf dem Land wie in der Stadt erreicht werden sollen.

Grafik: AdobeStock - irinastrel123

Den Startschuss für das Angebot gaben Mitte Juni die Verbraucherschützer*innen in Görlitz rund um die Leiterin der Beratungsstelle, Steffi Meißner gemeinsam mit Andreas Eichhorst, Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen und Octavian Ursu, Oberbürgermeister von Görlitz. Es schlossen sich Online-Angebote an, die sich den Themen Corona, Spiele-Apps und beispielsweise digitaler Vorsorge widmeten. Außerdem bietet das Portfolio der Digital.Werkstatt seitdem folgende Themengebiete:

Urheberrecht

Bei Instagram das Foto der Freundin oder der eigenen Kinder posten, Musik oder Filme herunterladen, das eigene Profil mit fremden Bildern schmücken. Welchen Spielraum das Urheberrecht den Usern im digitalen Raum gibt, wird oftmals weder in Schule noch Elternhaus vermittelt.

Internet der Dinge

Smart Home-Anwendungen, Verkehrsinfrastruktur, automatisiertes Fahren oder die vernetzte Stadt: Die

DIGITAL.WERKSTATT

Unsere Medienbildungs-Angebote für Schüler, Eltern, Lehrer und Senioren



verbraucherzentrale

Sachsen

www.verbraucherzentrale-sachsen.de/digitalwerkstatt



Ideale Verbindung: Das neue Angebot "Digital.Werkstatt" wird im neuen Pop-Up-Store in Görlitz vorgestellt. Mit dabei: Görlitz-Oberbürgermeister Octavian Ursu, Beratungsstellenleiterin Steffi Meißner, Verbraucherzentralen-Vorstand, Andreas Eichhorst und Olav Giewald, Studioleiter SAEK Görlitz.



Digitalisierung spielt eine zentrale Rolle und geht mit der intelligenten Vernetzung unseres Alltags einher, die jedoch nur durch den Austausch von riesigen Datenmengen gelingt.

Influencer und Soziale Medien

YouTube, Instagram & Co. sind einflussreicher denn je für das Konsumentenverhalten und die Meinungsbildung von Kindern und Jugendlichen. Doch die Gefahr, durch Algorithmen und Tracking-Mechanismen in Filterblasen und Echokammern zu verschwinden, ist groß. Werbedeals für Kosmetikprodukte, Zahnbleaching, Kerzen und Sportkleidung bringen mehr als nur ein bisschen Kleingeld in den Geldbeutel der Lifestyle-Blogger.

Apps

Ob Messenger, Bezahloptionen, Spiele oder Virenschutzprogramme, für jeden Lebensbereich gibt es eine digitale Anwendung, die sich auf das Tablet oder Smartphone installieren lässt. Doch nicht jede App ist gleichermaßen empfehlenswert. Datenschutz und Anwendungsfreundlichkeit sowie Werbung oder In-App-Käufe spielen bei der Wahl der passenden App eine große Rolle.

VERTRAGSSCHLUSS IM INTERNET

Verträge werden nicht nur auf dem Papier, sondern auch über das Internet geschlossen. Ob Fake-Shops, Abo-Fallen oder ungewollte Drittanbieter: im Anbieterdschungel kann man leicht die Orientierung verlieren.

INHALTE & NACHRICHTEN IM INTERNET

Das Internet ist Informationsquelle. Nur selten machen sich Nutzer darüber Gedanken, ob die Quellen seriös oder unseriös sind. Fake-News verbreiten sich rasant und Algorithmen und Filterblasen bestimmen, welche Nutzer welche Infos bekommen – eine Gefahr für die Meinungsbildung und Demokratie. Auch unser Konsumverhalten wird so manipuliert.

DATENSCHUTZ & DATENSICHERHEIT

Daten sind das Gold im Netz. Immer wieder werden Kundenkonten gehackt und deren Daten abgefangen. Identitätsdiebstahl, unautorisierte Abbuchungen und Co. sind Folgen von Datenmissbrauch und der Weitergabe von sensiblen Daten. Oftmals liegt die Krux in der Passwortsicherheit und dem nachlässigen Umgang mit persönlichen Daten. Social-Media-Accounts, Messenger-Dienste oder Kundenkonten verführen dazu, viele Informationen preiszugeben.

SICHER UNTERWEGS IM INTERNET

Smartphones, Notebooks oder Tablets bedienen kann doch heute jeder? Mindestens ebenso wichtig ist jedoch ein reflektierter Umgang mit der Technik. Um sich sicher in der digitalen Welt bewegen zu können, ist es auch wichtig, sich bei Sicherheitseinstellungen, Passwörtern oder Software-Updates auszukennen. Darüber hinaus ist zentral, Einfallstore für Schadsoftware zu identifizieren und so beispielsweise Spam- und Phishing Mails von seriösen Mails zu unterscheiden.



WIR MACHEN MIT: MOBILITÄT DER ZUKUNFT – GEMEINSAM GEGEN DEN KLIMAWANDEL



Schule als Labor der Zukunft zeigt Schüler*innen Möglichkeiten der CO₂-Reduktion auf, lässt sie erlebbar machen und schult somit im wahrsten Sinne des Wortes für ein möglichst klimaneutrales Leben. Dazu bedarf es einer Vielzahl von Sensibilisierungen, aber auch Möglichkeiten der Diskussion, des Austauschs und der Ideenfindung. Denn die Schüler*innen von heute sind die Verbraucher*innen und Entscheidungsträger*innen von morgen.

Dieser Idee hat sich ein neues Projekt verschrieben. „Mobilität der Zukunft – Gemeinsam gegen den Klimawandel“ soll Kindern und Jugendlichen schon frühzeitig einen reflektierten und kritischen Umgang in Bezug auf ein klimabewusstes Verhalten vermitteln. Verkehrserziehung im neuen Gewand also – mit dem Fokus auf Ressourcenverbrauch und Klimabilanz, Verkehrsraumgestaltung, umweltbewusster Fortbewegung und kreativen Möglichkeiten der Umsetzung.

Für das Projekt konnten im Spätsommer 2020 über die Sächsischen Mitmachfonds Fördermittel gewonnen werden. Die Projektidee überzeugte in der Kategorie Kleinprojekte – die Verbraucherzentrale Sachsen erhielt als Förderung einen Betrag von 5.000 Euro.

Als Startschuss wurden bei einer Festveranstaltung des Mitmachfonds unter Schirmherrschaft des sächsischen Ministerpräsidenten, Michael Kretschmer, allen Preisträger*innen Urkunden überreicht.

In Form von interaktiven Formaten werden in einer ersten Projektphase mit Hilfe von Planspielen Forderungen und Strategien durch die Schüler*innen (aus der 7. bis 12. Klasse) erarbeitet. In der zweiten Phase werden die Schüler*innen die Begegnung mit der Praxis suchen. Konkret bedeutet das, dass sie den Austausch mit Akteuren aus Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Zivilgesellschaft suchen werden. Den Abschluss bilden Einblicke in die Praxis – beispielsweise in Forschungsvorhaben oder der Zentralen Leitstelle der Verkehrsbetriebe.

Mit „Mobilität der Zukunft“ wird ein Projekt der Verbraucherbildung eingeführt, das zukünftig als ein Baustein unter vielen zur Umsetzung der Themen im Bereich Klimaschutz und nachhaltige Entwicklung in der Verbraucherzentrale Sachsen beitragen kann. Gleichzeitig werden Forderungen der Fridays for Future-Bewegung aufgenommen und für die Zielgruppe der Schüler*innen erlebbar gemacht.

Preisgeld für den Klimaschutz: Ministerpräsident Michael Kretschmer und Lorenz Bücklein vom Team Digitales, Energie, Mobilität der Verbraucherzentrale Sachsen. ©Sächsische Mitmachfonds



CHANCE ODER RISIKO? DER NEUE MOBILFUNKSTANDARD 5G



Der neue Mobilfunkstandard 5G eröffnet künftig unzählige neue Möglichkeiten in städtischen Bereichen, etwa zur Entwicklung nachhaltigen Verkehrs, aber gerade auch zur Versorgung im ländlichen Raum. Beispielsweise werden Entwicklung und Ausbau der Telemedizin ermöglicht, die Einführung vernetzter Mobilitätsangebote zur Versorgung unzureichend mit ÖPNV angebundener Gebiete, die Verringerung von Pestizideinsätzen in der Landwirtschaft durch den Einsatz digitaler Steuerungstechnik und vieles mehr.

Mit der Einführung der neuen Technik gehen aber auch Herausforderungen einher: Der Ausbau der Antennen bewegt sowohl Wirtschaft, Wissenschaft, Politik und Kommunen wie auch die Bürger*innen. Eine Reihe von unklaren Sachlagen begleiten die Diskussionen – Grund genug für die Verbraucherzentrale Sachsen, etwas Licht ins Dunkel zu bringen und sich bei öffentlichen Foren zu beteiligen.

So geschehen Anfang des Jahres in Oschatz. Hier fand eine Podiumsdiskussion „Transparenz schaffen beim 5G-Ausbau“ der Grünen-Fraktion Nordsachsen statt. Leiterin des Teams Digitales, Energie, Mobilität, Dr. Katja Henschler war als Gast eingeladen. In einer sehr lebhaften und kontroversen Diskussion wurden alle Facetten des Themas Mobilfunkstrahlung im Allgemeinen und die Strahlung von 5G im Besonderen deutlich.

Auch in Weinböhla kamen im Oktober verschiedene Expert*innen zusammen, um ihre Sichtweisen zum 5G-Ausbau darzulegen und Fragen der Stadträt*innen und der Bürger*innen zu beantworten. In der gelungenen Veranstaltung wurden verschiedenste Aspekte des 5G-Ausbaus beleuchtet, darunter Fragen zur Baugenehmigung für Antennenanlagen, zu den gesundheitlichen Auswirkungen der Mobilfunkstrahlung, zu Markt und Wettbewerb im Mobilfunk sowie natürlich zu Nutzen und Einsatzzwecken von 5G.

Flankierend stellte sich Katja Henschler im Leserforum der Sächsischen Zeitung am 29. Oktober 2020

den Fragen zahlreicher Hörer*innen zum Thema 5G und Mobilfunkausbau. Viele Leser*innen fragten zu den rechtlichen Rahmenbedingungen des Ausbaus insbesondere im Wohnbereich sowie zu möglichen Strahlungsrisiken nach.

Aber nicht nur öffentliche Foren waren Teil der Arbeit am Thema. Um Aufklärung vorzubringen und die Faktenlage auf eine solide Grundlage zu stellen, ging die Verbraucherzentrale auch in den Austausch mit der Abteilung Immissionsschutz des Sächsischen Ministeriums für Energie, Klima, Umwelt und Landwirtschaft (SMEKUL) und dem Bundesamt für Strahlenschutz (BfS).

Im Ergebnis entstand zur aktuellen Erkenntnislage ein Faktenblatt, das die Chancen, Herausforderungen und Risiken des neuen Standards, aber auch der Mobilfunktechnik im Allgemeinen, zusammenfasst. Festzuhalten ist: Der Mobilfunkstandard 5G ist keine grundsätzlich neue Technologie. Die vom Bund im März 2019 versteigerten Mobilfunkfrequenzen, die nun auch zum Einsatz von 5G genutzt werden, werden auch für 4G genutzt. Zudem wurden sie vorher bereits für andere Zwecke wie der Übermittlung von Radio- oder Fernsehsignalen eingesetzt. Mit 5G ändert sich an der Strahlenbelastung also zunächst wenig.

Allerdings ist das konkrete Einsatzgebiet von 5G noch weitestgehend unklar. Es gilt daher erst abzuklären, welche Bevölkerungsanteile in welchem Ausmaß welchen neuen Mobilfunkfeldern ausgesetzt sein werden. Gleichzeitig fehlen einschlägige Studien zu den neuen Frequenzbereichen und den damit verbundenen Strahlenexpositionen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen möchte sich für ein Akzeptanzmanagement in einer Brückenfunktion für Foren und Beteiligungsformate einsetzen, die auf Fakten und neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen basieren.



SO SCHMECKT ZUKUNFT: DIE WEBSEMINAR-REIHE ZUR NACHHALTIGKEIT



Anbauen, Ernten, Verarbeiten, Lagern und Transportieren – Lebensmittel haben einen langen Weg hinter sich bevor sie auf unseren Tellern landen. Umweltbedingungen und Klima verändern sich und fordern neue Lösungen in Landwirtschaft, Lebensmittelwirtschaft und von Verbraucher*innen. Nachhaltige Ernährung ist erst seit der „Fridays for Future“-Bewegung auf der Agenda der Verbraucherzentrale Sachsen, rückt aber immer mehr in den Fokus der Öffentlichkeit. Daher war für das Jahr 2020 eine Fachtagung mit dem Titel „So schmeckt Zukunft“ mit zahlreichen Speakern und unterschiedlichen interaktiven Angeboten für ein größeres Publikum in Planung. Die Covid19-Pandemie machte dieser Konzeption zeitig im Jahr und damit früh in der Organisation einen Strich durch die Rechnung. Eine digitale Lösung wurde geboren: Die Webseminar-Reihe im September und Oktober für Teilnehmende aus ganz Deutschland. Über 100 Multiplikatoren, in erster Linie Lehrere-



de, die auch mit Unterstützung des Landesamts für Schule und Bildung angesprochen wurden, wurden erreicht. Um möglichst zielgenaue Informationen zu vermitteln bestand für sie während jeder der vier Veranstaltungen die Möglichkeit, mit der Verbraucherzentrale Sachsen zu chatten und den Referent*innen Fragen zu stellen. Nach 90 Minuten Vortragszeit standen die Speaker noch eine halbe Stunde für Fragen bereit. Das Niveau der Veranstaltungen war hoch und wurde von den zahlreichen

Lehrer*innen und weiteren Multiplikatoren als ausgesprochen positiv bewertet. Belastbare Fakten, Zahlen und Kurven – solche Informationen können im Unterricht weitergegeben werden und sind damit zur Argumentation gegen Fake News geeignet. Andreas Eichhorst, Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen, eröffnete die Web-Seminarreihe mit einem Grußwort. Anschließend legten Dr. Johannes Franke und Dan Paul Zederer vom sächsischen Landesamt für Umwelt, Geologie und Landwirtschaft als ausgewiesene Experten für den Klimawandel und die Klimafolgen in Sachsen dar, was Klimawandel bedeutet und wie er sich auf die sächsische Landwirtschaft auswirkt.

Der zweite Teil der Web-Seminarreihe baute darauf auf: Herr Prof. Herlitzius vom Fachbereich Agrar-Systemtechnik der TU Dresden führte in die Forschungsergebnisse zur Entwicklung moderner landwirtschaftlicher Maschinen ein. Klimafreundlichere Landwirtschaft durch 5G auf dem Acker? Michael Polster, Geschäftsführer der Multi-Agrar GmbH in Claußnitz bei Chemnitz kann sich das vorstellen, aber es handelt sich noch um Zukunftsmusik. Spannend berichtet er aus der (fehlgeschlagenen) Förderpraxis, z.B. von den Anreizen der EU zu einer Gründung im Herbst. Die Aussaat muss vor Oktober erfolgen damit die EU-Subventionen fließen. Das führt zu Ärger mit den benachbarten Imkern. Die im September gesäten Pflanzen treiben aufgrund der Wärme noch bis zur Blüte. Das bringt die Bienen zum Fliegen, die vor Erschöpfung dann nicht über den Winter kommen. Gibt es bald Soja aus Sachsen?, wollte ein Lehrer wissen. Dazu bedarf es bestimmter Bodenbakterien die bei uns nicht überwintern können, erfuhr der Zuhörer.

Im dritten Teil stiegen die Teilnehmer*innen mit Lydia Richter, Mitarbeiterin des Chemischen Veterinär- und Untersuchungsamts Stuttgart und seit 2018 berufenes Mitglied in der Bedarfsgegenständekommission des Bundesinstituts für Risikobewertung, in den Sinn und Unsinn von Lebensmittelverpackun-



Dank guter technischer Ausstattung und IT-Support gelang die Steuerung der Webseminarreihe aus Leipzig in die Büros und Wohnzimmer der Lehrenden durchweg störungsfrei.



gen ein. Schnell sind manche Aktivist*innen dabei, Lebensmittelverpackungen, die im Privathaushalt zum Müll werden, als klimaschädlich abzustempeln. Aber ist das wirklich so? Oder sind Verpackungen nicht sogar klimaschützend? Wie ökologisch sind Öko-Verpackungen? „Das wussten wir noch gar nicht“ war die wohl häufigste Rückmeldung der Teilnehmer*innen zu diesem Beitrag.

Die Verbraucherzentrale Sachsen versäumte es nicht, den Teilnehmer*innen ihre eigenen Angebote zu Lebensmittelverpackungen für Schüler*innen zu präsentieren. Mit Dr. Toni Meier wurde der Leiter des Innovationsbüros nutriCard, einem Kompetenzcluster der Universitäten Halle, Jena und Leipzig sowie weiterer außeruniversitärer Partner in Mitteldeutschland, als Referent für den vierten und letzten Teil der Web-Seminarreihe gewonnen. Schwerpunkt war die Messung vom CO₂-Fußabdruck von Lebensmitteln. Frau Dr. Cindy Sturm vom Sächsischen Ministerium für Energie, Klima, Umwelt und Landwirtschaft, stellte das Projekt der Klimaschulen

in Sachsen vor. Den Abschluss machte die Verbraucherzentrale Sachsen mit der Präsentation ihres umfassenden Angebots zur Nachhaltigkeit im Bereich Lebensmittel und Ernährung für Schulen.

Die ausgestellten Teilnahmebescheinigungen wurden vom Landesamt für Schule und Bildung als qualifizierte Lehrerfortbildung anerkannt. Das Web-Seminar bettete sich in die „Sächsische Landesstrategie Bildung für nachhaltige Entwicklung“ des Freistaats Sachsen ein, besonders in das Unterziel 4.7 der globalen Nachhaltigkeitsziele in dem es heißt, es sei bis 2030 sicherzustellen, „dass alle Lernenden die notwendigen Kenntnisse und Qualifikationen zur Förderung nachhaltiger Entwicklung erwerben, unter anderem durch Bildung für nachhaltige Entwicklung.“¹

¹ https://www.schule.sachsen.de/download/download_bildung/002860_Prospekt_BNE-Landesstrategie_rev5.pdf



NUTRI-SCORE ZUR NÄHRWERTKENNZEICHNUNG: VERGLEICH VON PRODUKTEN



Wofür die Verbraucherzentrale Sachsen rund 15 Jahre gekämpft hat, ist nun beschlossen: Seit November 2020 können Lebensmittelunternehmen offiziell die freiwillige, vereinfachte, farbige Nährwertkennzeichnung „Nutri-Score“ nutzen. Mit seiner Hilfe können Verbraucher*innen Produkte einer Kategorie am Point of Sale schnell vergleichen und ernährungsphysiologisch günstige Produkte auf einen Blick erkennen. In die Bewertung gehen der Energiegehalt und die Gehalte an Zucker, gesättigten Fettsäuren und Salz als negative Komponenten ein. Als positive Bestandteile fließen die Gehalte an Ballaststoffen, Eiweiß sowie die Gesamtmenge an Obst, Gemüse, Nüssen und Hülsenfrüchten in die Berechnung des Labels ein. Der Nutri-Score ist dafür konzipiert, dass Verbraucher*innen im Geschäft Lebensmittel einer Produktkategorie, beispielsweise Fertigpizza untereinander, bezüglich ihres Nährwertes auf einen Blick miteinander vergleichen können und ihre Wahl bewusst gesundheitsförderlich gestalten können.

Marktcheck deckt Mängel auf

Die Verbraucherzentrale Sachsen führte 2020 zwei stichprobenartige Marktchecks mit dem Ziel durch, die Marktsituation bei der Einführung zu erfassen. Der Marktcheck wird 2021 fortgesetzt, um die weitere Nutzung des Nutri-Scores durch die Lebensmittelproduzenten zu beobachten. Bei Einführung des Nutri-Scores waren in allen Supermärkten und Discountern der Stichprobe – Kaufland, Netto Marken Discount, Aldi Nord, Edeka, Lidl, Rewe, Penny, Marktkauf, Globus, Norma, Konsum – gelabelte Produkte im Sortiment, denn eine Reihe großer Lebensmittelunternehmen nutzt das Zeichen bereits. Sächsische Produkte mit Nutri-Score waren aktuell nicht zu finden. Trotzdem ist es für Verbraucher*innen derzeit kaum möglich, den Nutri-Score zum Nährwertvergleich von Produkten einer Kategorie zu nutzen, dazu sind zu wenige Produkte verschiedener Hersteller gekennzeichnet. Ein weiterer kritischer Punkt fiel ebenfalls auf: Die Markensatzung schreibt die Platzierung des Nutri-Scores im unteren Drittel auf der Frontseite der Packung vor. In der Praxis führt dies dazu, dass der Nutri-Score sehr weit unten auf die Packungen gedruckt ist, so dass er für die Kund*innen in vielen Fällen gar nicht auf ersten

Blick sichtbar ist, da er durch Warenträger oder Regalbegrenzungen verdeckt ist. Die Vergleichbarkeit der Produkte auf einen Blick zu ermöglichen, ist damit nahezu unmöglich. In diesem Punkt besteht Nachbesserungsbedarf. Gleichfalls sollten Hersteller bei der Gestaltung der Warenträger auf die Sichtbarkeit des Nutri-Scores achten und auch der Einzelhandel bei der Produkthanordnung in den Regalen und (Tief)kühltruhen.

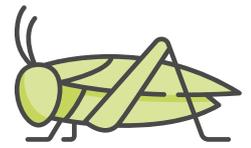
Nutri-Score muss mehr genutzt werden

Die Verbraucherzentrale Sachsen fordert die Lebensmittelwirtschaft deshalb auf, den Nutri-Score zur Kennzeichnung zu nutzen und Verbraucher*innen damit eine ernährungsphysiologisch günstige Produktauswahl zu erleichtern. Insbesondere sächsische Unternehmen sind aufgefordert, dieses Kennzeichnungselement für ihre Positionierung am Markt zu nutzen und es Konsument*innen zu ermöglichen, bekannte regionale Produkte mit Nutri-Score im Handel vorzufinden. Grundsätzlich befürwortet die Verbraucherzentrale Sachsen eine verbindliche Einführung des Nutri-Scores in der Europäischen Union.

Marktcheck der Verbraucherzentrale Sachsen zum Nutri-Score



INSEKTEN: NEUARTIGE LEBENSMITTEL ALS ALTERNATIVE ZUM FLEISCH?



Weltweit gelten mehr als 2.000 Insektenarten als essbar und sind bereits heute für mehr als zwei Milliarden Menschen eine wichtige Nährstoffquelle. Am häufigsten verspeist werden Käfer, Raupen, Bienenmaden, Grillen und Heuschrecken. In Deutschland sind Lebensmittel mit Speiseinsekten bislang ein Nischenmarkt. Im Frühjahr 2020 fanden die Verbraucherzentralen in einem Marktcheck im stationären Handel nur wenige Produkte. Unter den 32 erfassten Produkten gab es neben ganzen Insekten, angeboten als ungewürzte oder gewürzte Snacks, auch Nudeln, Müsli und Riegel mit Insekten. Die rechtliche Lage von Insektenprodukten als Lebensmittel ist in der EU noch nicht hinreichend geklärt. Sie gelten als neuartige Lebensmittel und müssen nach der europäischen Novel Food-Verordnung geprüft und zugelassen werden. Dieser Prozess läuft derzeit, so dass bis zur abschließenden Einordnung Übergangsregelungen für den Verkauf bestimmter Insektenprodukte gelten. Mit der Zulassung müssen sowohl für das Inverkehrbringen und die Kennzeichnung von Insektenprodukten, als auch für die tiergerechte Haltung, Zucht und Tötung von Insekten verbindliche Rechtsnormen geschaffen werden. Kritisch zu bewerten sind Insekten unter zwei Aspekten: Zum einen bergen sie allergenes Potential. Menschen, die allergisch auf Krusten-, Schalen- und Weichtiere reagieren sowie auf Hausstaubmilben, können auch auf Insekten reagieren. Zum zweiten können Insekten Überträger von gesundheitsbeeinträchtigenden Mikroben und anderen unerwünschten Stoffen sein. Daher müssen in die Verordnung (EG) 2073/2005 über mikrobiolo-

gische Kriterien für Lebensmittel Vorgaben speziell für Speiseinsekten und daraus hergestellte Produkte aufgenommen werden, um eine adäquate Sicherheit für Verbraucher*innen zu gewährleisten. Anbieter sollten auf Insektenprodukten deutlich auf mögliche Kreuzallergien zu Krusten- und Schalentieren, Hausstaubmilben und Weichtieren hinweisen. Für die wirksame Keimabtötung sollten Speiseinsekten entweder erhitzt oder anderen Verfahren, wie der Hochdruckbehandlung, unterzogen werden. Auf allen insektenhaltigen Produkten, die nicht wirksam dekontaminiert wurden, sollten Verbraucher*innen deutlich hervorgehoben darauf hingewiesen werden, dass die Produkte vor dem Verzehr zu erhitzen sind, um die Lebensmittelsicherheit zu gewährleisten. In gemeinsamer Arbeit entwickelten die Verbraucherzentralen, zahlreiche Medien zur Verbraucherinformation. Neben der Landingpage im Internetauftritt, Material für Webseminare und Vorträge, wurde ein Workshop für Schüler*innen entwickelt. Darin können sich die Jugendlichen mit den ernährungsphysiologischen Eigenschaften und der Umweltwirkung von Insekten als Lebensmitteln auseinandersetzen, denn die Zucht von Insekten ist im Vergleich zu Fleisch umweltfreundlicher. Sie brauchen weniger Platz, Wasser und Futter als Nutztiere und es werden weniger klimaschädliche Gase produziert. Zudem sind Insekten eine gute Quelle für die Eiweißversorgung. Die mögliche Rolle von insektenhaltigen Produkten in der Ernährung wird bewertet und mit anderen eiweißhaltigen Lebensmitteln verglichen.



30 JAHRE VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN: GEMEINSAM FÜR VERBRAUCHER*INNEN

Das ereignisreiche Jahr 2020 war auch Jubiläumsjahr. Seit nunmehr 30 Jahren setzt sich die Verbraucherzentrale Sachsen für die Rechte und Interessen sächsischer Verbraucher*innen ein. Immer dann, wenn die Luft für sie eng wird, ist die Verbraucherzentrale mit Engagement und Herzblut der Fels in der Brandung und setzt da an, wo Verbraucherrechte in Gefahr sind. Eine klassische Jubiläumsfeier gab es coronabedingt nicht. Die Inhalte aus 30 Jahren Verbraucherschutz in Sachsen sind dennoch unerschütterlich. Und so entschieden sich die Fachteams der Verbraucherzentrale Sachsen, die Krise als Chance für Verbraucher*innen zu behandeln, ihre Erfahrungen und Meilensteine der letzten Jahre zu bündeln und aktuelle, stark nachgefragte Themen weiter voranzutreiben: Mit 30 Forderungen für einen starken, sächsischen Verbraucherschutz. Mit 30 Themen, die nur durch gemeinsames Handeln von Politik, Wirtschaft und Verbraucherschutz umgesetzt werden können. Mit 30 Schwerpunkten, mit denen das Jahr 2020 verabschiedet und 2021 begrüßt wurde.

In einer Online-Presskonferenz stellte die Verbraucherzentrale Sachsen vielen interessierten Journalist*innen ihre 30 Forderungen vor – für viele lokale, regionale und bundesweite Medienvertreter*innen mehr als genug Inhalte, um Stoff für die Zeit zwischen Weihnachten und Neujahr und das kommende Jahr 2021 zu haben.

Neben Journalist*innen der lokalen Printmedien, wie Freie Presse, Sächsische Zeitung, Dresdner Neueste Nachrichten, Morgenpost Chemnitz und Torgauer Zeitung, berichtete z.B. auch MDR Hörfunk. Dank einer Meldung der dpa zum Thema Kredite wurden lokal, regional, überregional und auch im deutschsprachigen Ausland online-Beiträge in mehr als 40 Medien registriert.

Heute prägen Verbrauchertemen den Alltag wie selten zuvor. Digitalisierung, Umwelt- und Klimaschutz, Energie- und Mietpreise, Ernährungstrends, Finanzkrisen und viele weitere Themen sorgen für einen hochdynamischen und vielschichtigen Anbietermarkt, der das Gleichgewicht zwischen Wirtschaft und Verbrauchern ins Wanken bringt. Umso wichtiger ist es, den Fokus immer wieder auf die Entscheidungshoheit der Verbraucher*innen zu richten und ihre Position zu stärken. Auch die Corona-Pandemie belegte in besonderem Umfang, wie wichtig ein verlässlicher, flächendeckender und vernetzter Verbraucherschutz ist. Egal ob Online-Shopping-Fallen, Rücktritte von Aboverträgen, unzählige Reisestornierungen und fragwürdige Kredite per Mausclick: Die Verbraucherzentrale Sachsen hatte alle Hände voll zu tun, zwischen Unternehmen, Politik und Verbraucher*innen zu vermitteln und gute und schnelle Lösungen zu finden.



„Nachhaltiger und erfolgreicher Verbraucherschutz geht nur mit allen Beteiligten. Politik, Wirtschaft und Interessenverbände sind gefragt, um sich gemeinsam und auf Augenhöhe stark für die Rechte und Interessen der Verbraucher*innen zu machen.“

*Andreas Eichhorst, Vorstand
der Verbraucherzentrale Sachsen*



Reisen: Passagierrechte und Insolvenzschutz stärken

Die Ausbreitung von Covid-19 hat zu einer massiven Annullierung geplanter Reisen geführt. Seitdem sind nicht nur Verspätungen, Ausfälle und Verluste von Gepäck an der Tagesordnung, sondern auch wochenlanges Warten bis geleistete Zahlungen rückerstattet werden.



„Das Voraus-Kasse-Prinzip kann so nicht weitergeführt werden. Ebenso sind Reisende bei Insolvenzen nicht ausreichend geschützt. Das hat nicht nur die Insolvenz von Air Berlin gezeigt. Hier ist eine wirksame Insolvenzabsicherung gefragt. Restzahlungen für Pauschalreisen sollten z.B. erst eine Woche vor Reisebeginn fällig werden.“

Claudia Neumerkel, Rechtsreferentin der Verbraucherzentrale Sachsen

Faire Kredite: Für eine bedarfsgerechte, transparente Kreditvergabe

Für viele Verbraucher*innen brachte das Pandemiejahr schwerere finanzielle Herausforderungen mit sich als je zuvor. Die Folge: Das Geschäft mit schnellen Onlinekrediten und skrupellosen Kreditvermittlern floriert. Oft verschlechtert sich die finanzielle Situation der Kreditnehmer*innen dadurch aber sogar: Teure Kreditkarten, hohe Dispozinsen, erhebliche Zusatzkosten oder Restschuldversicherungen führen dazu, dass Kredite nicht zurückgezahlt werden können. Für die Anbieter entsteht so ein lukratives Geschäft.



„Verbraucher*innen landen damit in einem Teufelskreis von immer neuen Krediten. Wir fordern deswegen eine verantwortungsvolle Kreditvergabe mit transparenten Gesamtkosten.“

Martina Schröder, Referentin Finanzdienstleistungen der Verbraucherzentrale Sachsen

Digitalisierung: Nur mit Teilhabe aller und mit Datensicherheit

Spätestens seit der Corona-App ist klar: Ein verlässlicher, flächendeckender Internetzugang ist individuell, aber auch gesellschaftlich essentiell. Gleichzeitig gehören gehackte Passwörter, gestohlene Identitäten, Datenschutzverstöße und Phishing-Mails zum Alltag. Hier sind niedrigschwellige Bildungsangebote und Selbstschutz relevante Hebel.



„Niemand darf aufgrund seines Kenntnisstandes oder Wohnortes digital abgehängt werden. Das gilt besonders auch für sensible Zielgruppen wie Senior*innen. Natürlich geht das aber nur mit einer zügigen Verbesserung der Internetversorgung in den ländlichen Räumen einher.“

Katja Henschler, Referatsleiterin Digitales, Energie und Mobilität der Verbraucherzentrale Sachsen

Nachhaltigkeit und Klimaschutz: Schulen als Zukunftslabor

Schüler*innen von heute sind Entscheidungsträger*innen von morgen. Und spätestens seit der Fridays for Future-Bewegung ist klar: Klimaschutz und Klimafolgenanpassung gehört als ganzheitliches, interdisziplinäres Projekt auch an Schulen. Es ist wichtig, ein breites Bewusstsein und Verständnis über Zusammenhänge im Alltag zu schaffen – im Bereich Energie und Mobilität ebenso wie zu den Themen Ernährung, Kleidung, Technik oder Finanzen.



„Die Verbraucherzentrale Sachsen arbeitet an einer sächsischen Modellschule für nachhaltige Ernährung. Das Leuchtturmprojekt dient als Grundlage, um bald auch weitere Schulen auf dem Weg, CO₂ zu reduzieren, zu begleiten.“

Uta Viertel, Referatsleiterin Ernährung und Lebensmittel der Verbraucherzentrale Sachsen

Kreditinstitute dürfen Sparern Zinsen nicht vorenthalten

Ein Thema, das sächsische Sparer*innen bewegt, ist die Kündigung von Langzeitsparverträgen. Für viele sächsische Sparkassenkund*innen mit einem 2017 gekündigten Sparvertrag „Prämiensparen flexibel“ geht es um durchschnittlich 4.000 Euro Zinsnachzahlung pro Vertrag. Im kommenden Jahr steht nach mehreren Musterfeststellungsklagen, die die Verbraucherzentrale Sachsen zusammen mit tausenden betroffenen Sparer*innen gegen mehrere sächsische Sparkassen führt, die Entscheidung des Bundesgerichtshofes (BGH) aus.



„Nachdem das Oberlandesgericht Dresden bereits mehrere Urteile zugunsten der Sparer*innen gefällt hat, muss nun der BGH entscheiden, wie die Zinsnachzahlungen konkret berechnet werden sollen. Wir hoffen auf ein positives Urteil für Sparende.“

Andrea Heyer, Referatsleiterin Finanzdienstleistungen der Verbraucherzentrale Sachsen

Verbraucherschutz für alle: Auch im ländlichen Sachsen

Auch deswegen sieht sich die Verbraucherzentrale Sachsen verstärkt in den ländlichen Gebieten. Hier werden zunehmend Kompetenz- und Kooperationszentren als soziale Orte entstehen. Die Idee: Mehrere kompetente Ansprechpartner für verschiedene Verbraucherbelange an einem Platz und kurze Wege für Menschen in allen Teilen Sachsens.



„Viele Anbieter kehren dem ländlichen Raum den Rücken, obwohl genau hier die Mehrheit der Sachsen lebt. Wir wollen diese Regionen stärken und kommen, um zu bleiben.“

Nadine Girke-Meineck, Koordination der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen

Musterfeststellungsklage: Schwachpunkte abstellen und nachbessern

Die Verbraucherzentrale Sachsen führt seit Mai 2019 mehrere Musterklagen. Wir sehen hier enormen Nachbesserungsbedarf. Als schwierig hat sich sowohl die lange Dauer bis zur Eröffnung des Klageregisters erwiesen, aber auch die Rechtsverluste durch unwirksame Anmeldungen oder angeblich nicht musterfeststellungsfähige Rechtsverhältnisse. Die reformierte EU-Verbandsklagerichtlinie sollte deswegen alsbald auch im deutschen Recht eingeführt werden.



„Wir sehen das Bundesamt für Justiz in der Pflicht, jederzeit und schnell Auskunft an die Parteien des Rechtsstreits geben zu können und die Daten der Verbraucher*innen im Klageregister nicht mehr zu veröffentlichen. Das Urteil einer Musterfeststellungsklage sollte zudem automatisch für alle Betroffenen gelten.“

Michael Hummel, Referatsleiter Recht der Verbraucherzentrale Sachsen

Anbieterunabhängiger Ansprechpartner:

Seit mittlerweile 30 Jahren nicht nur in der Beratung stark, sondern auch Vertreter vor Gericht sowie Stimme gegenüber Wirtschaft und Politik.

#wirfürverbraucher



„In unserer Beratung bekommen wir Schief lagen umgehend mit und können handeln, wenn Verbraucherrechte in Gefahr sind: Durch erfahrene Fachberater*innen, fokussierte Jurist*innen, präventiver Bildungsangebote und unsere Position als Sprachrohr und Interessenvertretung.“

Sabine Breidel, Referentin im Team Kommunikation der Verbraucherzentrale Sachsen

30 FORDERUNGEN UND SCHWERPUNKTE DER VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN

- Musterfeststellungsklage: Schwachpunkte abstellen und nachbessern
- Reisen: Stärkung der Passagierrechte und verbesserter Insolvenzschutz
- Gemeinsam durch die Krise: Seriöse Unternehmen stärken
- Inkasso: Mehr Fairness und Transparenz für Verbraucher*innen
- Zinsen: Kreditinstitute müssen Sparenden Zinsen nachzahlen
- Langzeitsparverträge: Keine Kündigung durch Kreditinstitute
- Restschuldsicherungen: Wuchergeschäfte stoppen
- Elementarschadenversicherung: Versicherungsschutz für jedes Wohngebäude
- Faire Kredite: Mini- und Kurzeitkredite verbrauchergerecht gestalten
- Schuldner- und Insolvenzberatung stärken
- Verbraucherbildung für alle: Unterstützung für Migranten und Geflüchtete
- Nachhaltigkeit und Klimaschutz: Schulen als Zukunftslabor
- Verbraucherbildung stärken heißt Bürger jeden Alters stärken
- IT-Ausbau: Nur mit digitaler Teilhabe und Datensicherheit
- Corona-Tracing-App: Nutzer selbstbestimmung und Datensicherheit im Fokus
- 5G: Glasfasernetze und flächendeckende digitale Versorgung haben Vorrang
- Telefonwerbung: Keine Kaltakquise ohne Zustimmung der Verbraucher*innen
- Energie: energetisches Sanieren und erneuerbare Energien unterstützen
- Energiewende: Verbraucher*innen mitnehmen
- Smart Metering: Anbieter müssen Verbraucherrechte wahren
- Verkehrswende: Nachhaltige Mobilität stärken
- Regionalität: Herkunft von Lebensmitteln muss erkennbar sein
- Nahrungsergänzungsmittel: Regularien für das Geschäft mit der Gesundheit
- Tierwohl: Verbraucher*innen müssen Haltungsbedingungen erkennen können
- Kinderlebensmittel: Werbung braucht strengere Regeln
- Schlagkräftigere Lebensmittelüberwachung
- Kompetenz- & Kooperationszentren: Verbraucherschutz muss alle erreichen
- Patienten- und Pflegerechtsberatung muss anbieterunabhängig sein
- Entscheidungsgremien in Sachsen: Nicht ohne die Stimme der Verbraucher
- Gesellschaftliche Vielfalt: Rundfunkrat muss Verbraucher repräsentieren

#wirfürverbraucher
Quelle: AdobeStock - scousi

Weitere Infos zu allen 30 Forderungen und Schwerpunkten finden Sie unter

www.verbraucherzentrale-sachsen.de/wirfuerverbraucher



ENERGIEBERATUNG 2020: ERFOLGREICHER START DER ONLINE-VORTRÄGE ZUM HEIZUNGSTAUSCH



Auch für die Energieberatung war das Jahr 2020 pandemiebedingt eine Herausforderung. Die persönliche Beratung war zeitweilig ausgesetzt, Veranstaltungen und Baumessen konnten nicht stattfinden.

Der Informationsaustausch und der Blick auf die individuelle Situation aller Ratsuchenden lassen sich aber meist im persönlichen Austausch am besten gestalten. Gerade die Energie-Checks, die in Form einer Beratung im und am Haus oder in der Wohnung der Verbraucher*innen stattfinden, sind nicht nur auf die Ergebnisse des Kurzberichts beschränkt, den die Energieberater*innen im Nachgang der Beratung vor Ort ausstellen. Durch den Blick aufs Objekt bzw. die jeweilige Wohnsituation werden zusätzliche und sehr individuelle Informationen vermittelt.

All dies war durch die Corona-Pandemie im Frühjahr und im Herbst 2020 in den Lockdown-Phasen nicht möglich. Darüber hinaus wurden nahezu alle Baumessen in Sachsen abgesagt, Präsenzvorträge konnten nicht durchgeführt werden – auch hier finden Kontakte (und auf Messen auch Beratungen) statt, auf denen das Energieprojekt aufbaut. Es bedurfte also neuer Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit Verbraucher*innen. Ziel war es, eine niedrigschwellige, handlungsanleitende und interaktive Art der Wissensvermittlung zu etablieren. Nach einer Phase der Konzeption und Vorbereitung wurde deshalb im November die Vortragsreihe „Mehr Wärme für weniger Geld“ aus der Taufe gehoben – kostenfrei und als Online-Seminar konzipiert.

Im ersten Teil „Welche Heizung für mein Haus?“ wurden die Optionen, die bei einer Entscheidung für eine neue Heizungsanlage – sowohl im Neubau als auch bei einer Modernisierung im Bestand – bestehen, zum Thema gemacht. Hiervon hängen Wohnkomfort, Heizkosten und die eigene Klimabilanz der nächsten Jahrzehnte maßgeblich ab. Am Markt gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Technologien. Welche Heizung die richtige ist, wird von vielen Faktoren beeinflusst. Das System muss zum Gebäude passen, zukunftssicher sowie wirtschaftlich sein und ökologischen Kriterien genügen.

Der Optimierung eines bestehenden Heizungssystems stand beim zweiten Vortrag Ende November im Mittelpunkt: Etwa 85 Prozent des Energieverbrauchs eines Hauses wird fürs Heizen und die Warmwassererzeugung aufgewendet. Daraus ergibt sich großes Einsparpotenzial: Die Heizung ist neben der Wärmedämmung der Bereich, bei dem sich im Rahmen einer energetischen Modernisierung am schnellsten viel Energie sparen lässt. Dabei muss nicht immer ein neues Heizsystem installiert werden. Häufig kann Energie schon viel effizienter genutzt werden, wenn alle Komponenten der Heizung besser aufeinander abgestimmt oder einzelne Elemente der Heizung ausgetauscht werden.

Die Reihe wurde mit einer Online-Veranstaltung zu den Fördermitteln abgerundet. Durch das Klimapaket der Bundesregierung und mit der Einführung des Gebäudeenergiegesetzes ab 1. November 2020 gibt es für klimafreundliche Heiztechnik und Wärmedämmung mehr Geld vom Staat. Hauseigentümer*innen können damit aktiv etwas für den Klimaschutz in den eigenen vier Wänden tun. Denn Haushalte, die ihre alte Heizung außer Betrieb nehmen und stattdessen vollständig auf erneuerbare Energien setzen, erhalten die höchsten Fördersummen.

Mit insgesamt fast 200 Teilnehmenden war die Veranstaltungsreihe so erfolgreich, dass Wiederholungen ab Januar 2021 eingeplant wurden. Die Online-Vorträge zählten somit noch einmal kräftig in die Beratungsstatistik ein. Mit insgesamt 4.360 Beratungen blieb die Nachfrage der Energieberatung trotz Coronakrise erfreulich hoch. Das neue Format soll 2021 zu einem ganzjährigen Angebot ausgebaut werden.



Neues Format, hohe Nachfrage: Online-Vortragsreihe „Mehr Wärme für weniger Geld“
Foto: AdobeStock - fotomek



VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER: FESTE GRÖSSE IM LEIPZIGER OSTEN



2019 war für das Projekt sehr erfolgreich, viele Bürger aus dem Leipziger Osten nutzten die offenen Sprechstunden, so dass Verbraucherschutz ein fester Bestandteil im Netzwerk der Vereine und Verbände wurde. Dieser Trend setzte sich auch bis März 2020 fort, um dann von der Corona-Pandemie bis Mitte Mai ausgebremst zu werden. Alle Präsenzaktivitäten wurden in dieser Zeit auf Eis gelegt. Dennoch hatten Verbraucher*innen die Chance per Telefon und Mail Kontakt aufzunehmen.

Ein Hauptaugenmerk lag gemeinsam mit den Kollegen der anderen Quartiersprojekte während dieser Zeit auf der Erstellung von Bildungsangeboten und neuen Aktionsformaten. Das Wörterbuch der Verbraucherbegriffe und ein Imagefilm waren nur einige Ergebnisse unserer Arbeit. Außerdem konnte die Zeit genutzt werden, um den Austausch zwischen den Quartieren bundesweit voran zu treiben, so dass gemeinsame Ideen noch engmaschiger entwickelt und vorangebracht werden können. Beispielsweise besuchten die neuen Kolleg*innen aus Cottbus und Rostock das Leipziger Projektbüro zum Austausch von Erfahrungen und Ideen. Die meisten großen Veranstaltungen im Leipziger Osten waren 2020 nicht realisierbar. Lichtblick für alle Akteure und Anwohner gab das Neustädter Picknick im August 2020. Endlich hatten auch die unterschiedlichen Vereine und Verbände die Möglichkeit, das vielfältige Angebot für die Bürger*innen im Leipziger Osten direkt in Augenschein zu nehmen und Kontakte zu knüpfen. Auch die politischen Akteure von Bund, Land und aus dem Stadtrat in Leipzig waren vor Ort, stellten sich den Fragen der Bürger. Auch die offenen Sprechstunden im Quartier wurden im Sommer wieder rege genutzt, hauptsächlich von Senior*innen und Erwachsenen, aber auch von jungen Leuten. Die Themen waren dabei vielfältig. Bei 35 Prozent der Anfragen ging es um Verbraucherrecht, bei 20 Prozent um Finanzdienstleistungen, bei 22 Prozent um Energie und bei 7 Prozent um Schulen. Spannend waren auch die sonstigen Anfragen, die alle Lebensbereiche abdeckten und 16 Prozent der Kontakte im Quartier ausmachten. Viele besonders ältere Bürger kamen regelmäßig und suchten einfach das Gespräch, wollten sich austauschen und aktuelle Infor-

mationen erhalten. Dieses persönliche Angebot konnte bis Anfang November aufrechterhalten werden. Danach wurde wieder telefonisch und per E-Mail geholfen.

Trotz allen Widrigkeiten konnte die Zusammenarbeit der Akteure innerhalb des Leipziger Ostens ausgebaut werden und neue Mitstreiter gewonnen werden. Das Projekt ist nunmehr eine feste Größe im Leipziger Osten. Diese Stellung gilt es zu halten und weiter auszubauen. Die Pläne für 2020 werden nun 2021 umgesetzt, Veranstaltungen realisiert und noch intensiver mit anderen Akteuren zusammengearbeitet.

AUFGABEN IM LEIPZIGER OSTEN

- Dienstag und Donnerstag offene Sprechstunden
- Zwei Mal im Monat kostenlose Energieberatung
- Erstellung von passgenauen aktuellen Materialien
- Vernetzung und Kontaktpflege mit den Akteuren im Leipziger Osten
- Beiträge für Veranstaltungen von Multiplikatoren
- Vorträge zu ausgewählten aktuellen Themen für besondere Gruppen
- Lösungswegberatung und Lotsenfunktion: gezielte Verweise in vorhandene Hilfe- und Unterstützungsstrukturen
- Mitarbeit an präventiv angelegten Bildungseinheiten

*Im Corona-Jahr ganz besonders wertvoll: Der direkte Kontakt von Projektmitarbeiterin Karin Gründel mit den Bewohner*innen des Viertels.*



INSOLVENZ- UND SCHULDNERBERATUNG: KEINE ENTWARNUNG BEI ÜBERSCHULDUNG



Zu den bekannten Ursachen und Auslösern für Überschuldungssituationen – Private Überschuldung lässt sich statistisch leicht auf einzelne wenige Hauptursachen wie Arbeitslosigkeit, Krankheit, Trennung, gescheiterte Selbstständigkeit und dauerhaftes Niedrigeinkommen reduzieren – ist im zurückliegenden Jahr das Überschuldungsrisiko „Corona“ neu hinzugekommen und wächst als Folge der wirtschaftlichen Probleme im Zuge der Krise weiter.

Klar ist, dass die Fragestellungen bei der Bewältigung überschuldungsbedingter Probleme nicht abnehmen. Viele Menschen und Haushalte müssen wegen Kurzarbeit oder Verlust der Arbeit mit deutlich weniger Geld auskommen. Aber die vollen wirtschaftlichen Auswirkungen von Covid-19 sind sicher noch nicht angekommen. Vor allem die immense wirtschaftliche Unterstützung des Staates zur Abmilderung der pandemiebedingten Folgen hat bislang Schlimmeres verhindern können.

Für die Menschen in schuldenbedingten Notlagen bot die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Sachsen auch im Corona-Jahr 2020 durchgehend umfassende Unterstützung an. Dies mit angepassten Angeboten, um durch Hygiene- und Abstandsregeln die Beratung zu sichern und aufrechterhalten zu können oder aber in den Zeiten umfassenderer Kontaktverbote durch Unterstützung per Telefon oder E-Mail.

Zur Struktur von Überschuldung

Viele Menschen haben Schulden. Dies für sich genommen ist noch kein Problem – ja sogar wirtschaftlich sinnvoll – die Schulden nicht mehr bedienen zu

können ist das Problem, also in die Überschuldung zu rutschen. Einige finden ihren Weg damit umzugehen oder geraten beim Versuch das Schuldenloch zu stopfen in einen Teufelskreis, aus dem es schwierig ist auszusteigen. Andere suchen aktiv nach einem Ausweg und wenden sich mit Ihren Fragen an eine Schuldnerberatung. Überschuldung im Alter hat weiter an Bedeutung gewonnen und Überschuldung ist längst ein Thema der Mitte der Gesellschaft geworden. So war auch weiterhin die überwiegende Zahl der Ratsuchenden in der Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale mit einem Anteil von etwa zwei Dritteln berufstätig, wobei dabei der Anteil der im Niedriglohnsektor tätigen Arbeitnehmer nachvollziehbar am größten ist.

Beratung in wirtschaftlichen Krisensituationen

Für Menschen in schuldenbedingten Notlagen bietet die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Sachsen in Leipzig umfassende Unterstützung an. Konzeptionell wird das Verhältnis von sozialer Beratung und Insolvenzberatung, von Prävention und Verbraucherbildung, sowie dem trägerinternen Zu-

Grafik: AdobeStock - grgroup



gang zu Rechts-, Finanzdienstleistungs- und Energieberatung geklärt. Hierbei wird der mehrdimensionale Ansatz der Schuldnerberatung deutlich.

Neue Regeln für Entschuldung

Noch immer gilt etwa jeder zehnte Bundesbürger als überschuldet. Paradox erscheinen hier die sinkenden Zahlen bei angemeldeten Verbrauchinsolvenzen. Die Gründe hierfür sind zum einen jedoch schlicht im ersten, vollständigen „Lockdown“ im Frühjahr 2020 zu sehen, als auch in den danach folgenden Zugangseinschränkungen, zum Beispiel bei Gerichten. Der wesentliche Grund für die im zweiten Halbjahr enorm zurückgegangene Anzahl der Beantragungen von Insolvenzverfahren war jedoch das im Zusammenhang mit den Gesetzgebungsverfahren zur Entschärfung der coronabedingten Folgen geplante Vorziehen der Reformierung der Insolvenzordnung. Wesentlichster Aspekt hierbei ist die Verkürzung des Restschuldbefreiungsverfahrens auf drei Jahre. Diese Verkürzung soll an keine Bedingungen geknüpft werden. Dies führte auch in der Beratungspraxis zu der Empfehlung aktuell keine Verfahren mehr einzureichen. Gerade deswegen galt verstärkt das Prinzip der umfassenden Information und es war vor allem Beratung und Begleitung gefragt, um diese Zusammenhänge zu erklären und das weitere Verhalten abzustimmen und dies zusätzlich zu den Beratungsleistungen, die Lebenssituation der Klienten und ihre Probleme betreffend.

Weiterentwicklung der Qualitätsstandards

Die sächsischen Qualitätsstandards der Verbraucherinsolvenzberatung sind seit vielen Jahren ebenso

gelebter Alltag wie der stetige Abgleich mit innerhalb der Arbeitsstrukturen der Verbraucherzentralen ermittelten Fehlentwicklungen des Marktes zur frühzeitigen Erkennung und entsprechenden Gegenwirkung. Hier können anbieter- und gläubigerseitige Entwicklungen und insbesondere Missstände bundesweit kommuniziert werden, um sie zu verfolgen und zu ahnden. Die Schuldnerberatung ist weiter in Gremien und Arbeitskreisen sowie in fachübergreifenden Kooperationen, Initiativen und Strukturen der Schuldnerberatung auf lokaler oder überregionaler Ebene verankert. Damit ist die Schuldnerberatung langjähriger und stabiler Ansprechpartner zur Entwicklung der Fachlichkeit auf Bundes- und Landesebene. Die verschiedenen Vernetzungen ermöglichen und befördern nicht zuletzt eine Qualität im Sinne von Ganzheitlichkeit und Nachhaltigkeit der Beratung.



„Wegen den wirtschaftlichen Corona-Auswirkungen steigt auch die Überschuldung. Die Flut der Anträge kommt aber noch, weil viele Betroffene auf die verkürzte Insolvenz-Verfahrensdauer warten.“

Thomas Griebel, langjähriger Mitarbeiter der Insolvenz- und Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Sachsen in Leipzig



PROJEKT „WIR SIND FÜR ALLE DA“: TIME TO SAY GOOD BYE



Fest verankert und gut vernetzt in der Verbraucherzentrale Sachsen haben die Mitarbeitenden des Projektes „Wir sind für alle da“ bereits seit 2017 für Geflüchtete, Migrant*innen und Multiplikator*innen ein breites Angebot in petto. Immer dann, wenn es um die Themenbereiche Verbraucherrecht, Finanzen, Versicherungen und Betriebskosten geht. Ziel des Projektes „Wir sind für alle da“ ist es, die Alltagskompetenz von Geflüchteten und Migrant*innen durch die niedrigschwelligen Bildungsangebote zu stärken und sie vor Kosten- und Schuldenfallen zu bewahren.

Das Ende eines erfolgreichen Kapitels

Zum 31. Dezember 2020 endete der Förderzeitraum von „Wir sind für alle da“. Damit finden dreieinhalb einzigartige Jahre sachsenweiter Bildungsarbeit und Vernetzung, die in Sachsen ihresgleichen sucht, ein Ende. In dieser Zeit haben dank der über 100 Kooperationspartner aus allen sächsischen Landkreisen und kreisfreien Städten in 260 Workshops über 3.400 Menschen an den Workshops teilgenommen. Auf 13 Messen und Infoveranstaltungen konnten über 1.500 Menschen erreicht werden. Diese Zahlen hätten ohne das starke Netz an Partnern, wie dem Jobcenter Freiberg, den Volkshochschulen oder FBAB Brand-Erbisdorf, nicht erreicht werden können. Obwohl es das Projekt „Wir sind für alle da“ ab dem Jahr 2021 nicht mehr geben wird, bleibt die Verbraucherzentrale Sachsen ein starker Partner für alle Menschen, die einen kompetenten Partner bei verbraucherrechtlichen Anliegen benötigen.

Aufklärung spart Geld

Viele Themen, die schon einheimische Verbraucher*innen vor Herausforderungen stellen, bereiten auch Migrant*innen Probleme. Neben den mitunter geringen Deutschkenntnissen stellt die Sozialisation im Herkunftsland die Menschen in Deutschland vor ungeahnte Hürden. Diese Umstände führen häufig zum Abschluss von ungewollten oder teuren Verträgen. Hier hat das Projekt auch 2020 angesetzt. Mit dem inzwischen auf sieben Module ausgebauten Workshop-Angebot wurden auf niedrigschwellige Weise Kenntnisse im Umgang mit verbraucherrechtlichen Themen vermittelt. Mittels alltags-

praktischer Beispiele und der Formulierung von zentralen Kernbotschaften soll bei der Orientierung in einer neuen Umgebung unterstützt werden, die in vielen Bereichen ganz anders funktioniert als es die Menschen aus ihren Herkunftsländern kennen. Damit wurde ein essenzieller Beitrag zur sächsischen Willkommenskultur geleistet.

Eine der dringlichsten Fragestellungen war auch in diesem Jahr wieder: „Ich habe einen Handyvertrag über 30 Euro abgeschlossen, bekomme aber Rechnungen die teilweise 200 Euro hoch sind. Wie kann das sein und was kann ich da machen?“ Diese Thematik ist beispielhaft für die Fallen, in die gerade Migrant*innen immer wieder gelockt werden. Die meisten Teilnehmenden stammen aus Syrien, Venezuela, Afghanistan oder dem Iran. Um eine reibungsarme Verständigung sicherzustellen, werden die kostenfreien Angebote des sachsenweit agierenden Projekts bei Bedarf durch Dolmetscher*innen ergänzt. Das Projekt wird im Rahmen der Förderrichtlinie Integrative Maßnahmen, also mit Steuermitteln auf Grundlage des vom Sächsischen Landtag beschlossenen Haushalts mitfinanziert.

Starke Bilanz in schwierigen Zeiten

Auch im Jahr 2020 konnten wieder viele Menschen durch die Workshops erreicht werden. Insgesamt haben 626 Teilnehmende an 55 Workshops für Migrant*innen und zehn Workshops für Multiplikator*innen teilgenommen. Die Zeiten, in denen die Workshops nicht in Präsenz durchgeführt werden konnten, wurden dazu genutzt Web-Seminare durchzuführen. Hier konnten Einblicke in eine spannende Alternative zum Erreichen der Zielgruppe gesammelt werden.

Zahlen im Jahr 2020:

	Anzahl Workshops	Anzahl Teilnehmer
Workshops für Geflüchtete	49	544
Workshops für Multiplikatoren	6	82
Insgesamt	55	626



PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ



Verbraucherschutz für Jugendliche und junge Erwachsene

Von Zuhause aus- und in die erste eigene Wohnung oder WG einziehen sowie den Start ins Berufsleben oder Beginn eines Studiums meistern, dieser neue Lebensabschnitt stellt für viele junge Menschen eine große Herausforderung dar. Plötzlich müssen sie selbst Verantwortung übernehmen und werden in die Lage versetzt, eigenständig Verträge mit umfangreichen rechtlichen und wirtschaftlichen Folgen abschließen zu können. Oftmals sind junge Leute hierauf nicht ausreichend vorbereitet. Genau an dieser Stelle setzt der Workshop „Raus von zu Haus“ an, um die Jugendlichen und jungen Erwachsenen bestmöglich auf ihrem Weg selbstbestimmten Verbraucher*in zu unterstützen und auf den Alltag als Erwachsener vorzubereiten. Inhalte dieser mehrteiligen, themenspezifischen Workshops sind unter anderem die Vermittlung eines Grundverständnisses für Versicherungen, wie diese funktionieren und welche wichtig sind. Außerdem steht die Vermittlung von Kompetenzen hinsichtlich des richtigen Umganges mit Geld sowie Budgetplanung im Mittelpunkt. Oft werden diese Veranstaltungen auch gemeinsam mit Kooperationspartnern vom Deutschen Mieterbund und dem Mieterverein Dresden durchgeführt, um auch für mietrechtliche Belange und eventuelle Fallstricke zu sensibilisieren.

Verbraucherschutz im Alltag – Kostenfallen

Zu Beginn des Jahres 2020 konnten noch einige Präsenzveranstaltungen in diesem Themengebiet durchgeführt werden. Erwähnenswert sind hier zum Beispiel Informationsveranstaltungen sowie Workshops und Vorträge zu allgemeinen Rechtsirrtümern, zum Anbieterwechsel, zu Kostenfallen im Internet und zur Datensicherheit. Im Zuge der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie wurde ein neues digitales Format, die Actionbound-Rallye, entwickelt. Actionbound ist ein 2012 auf dem Markt erschienenes Serious Game, bei dem Nutzer eigene digitale Schatzsuchen, mobile Abenteuer und interaktive Guides erstellen und diese einem Publikum öffent-

lich oder exklusiv zur Verfügung stellen können. Bei den vom Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz generierten Inhalten ging es um eine spielerische Beschäftigung mit Abzockthemen und Vertragsfallen, Rechtsirrtümern, Gewährleistungsrechten und dem Erkennen von Fake-Shops. Dieses neue Format wurde von den Verbraucher*innen gut angenommen, insbesondere die Weihnachts-Rallye konnte zahlreiche Nutzer*innen begeistern.

Selbstbestimmtes Leben und Vorsorge

Der Bereich der Vorsorge hat im Verlauf der Corona-Pandemie und der damit einhergehenden schwerwiegenden gesundheitlichen Schicksale mit Todesfolge eine besondere Bedeutung erhalten. Viele Verbraucher*innen sind sensibilisiert, sich mit ihren eigenen Wünschen für individuelle Vorsorgeregulungen auseinanderzusetzen. Die seit Jahren im Projekt stark nachgefragten Informationsveranstaltungen zum Thema Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht konnten nicht in gewohnter Präsenzform durchgeführt werden. Großen Anklang fanden daher die digitalen Formate zu den Themen „Vorsorge“, „Digitale Vorsorge“ und zu Hausnotrufsystemen „Notfallknopf & Co.“. Diese Web-Seminare wurden zum Teil auch in Kooperation mit den SAEK Plauen/Chemnitz, Leipzig und Görlitz durchgeführt und konnten dank der großen Netzwerke eine große Anzahl an Teilnehmer*innen erreichen.

Foto: AdobeStock - Thomas Reimer

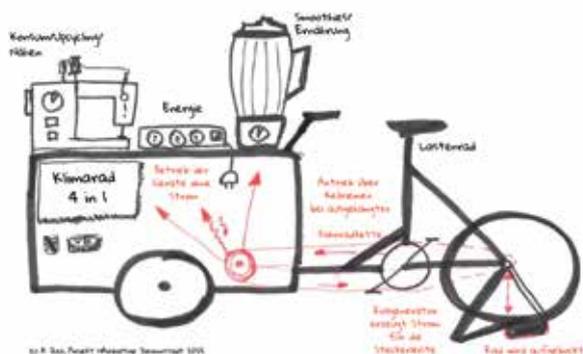


NACHHALTIGE JOHANNSTADT: LOKAL HANDELN, SACHSENWEIT BEKANNT WERDEN



Welche Strahlkraft kann ein lokales Projekt wie die Nachhaltige Johannstadt 2025 (NaJo 2025) haben? Für das Dresdener Quartiersprojekt ist die Antwort leicht zu treffen. Eine Projektmaßnahme hat es bis auf die Bühne der zweiten Landeschülerklimakonferenz der Sächsischen Staatsregierung am 29. Februar 2020 geschafft. Dort stellte Staatsministerin Petra Köpping das „Klimarad 4in1“ vor. Das Klimarad ist ein Lastenfahrrad, das mit wenigen Handgriffen zu einem Smoothie-Rad, einem Energie-Rad oder einem Näh-Rad umfunktioniert werden kann.

Die Einweihung des Klimarades 4 in 1 ist für Juni 2021 eingeplant.



Diese Idee ist im Rahmen eines einjährigen Bürgerbeteiligungsprozesses in der Johannstadt und durch die Expertise der Verbraucherzentrale Sachsen entstanden, die für den Bereich Nachhaltiges Wohnen bei NaJo 2025 zuständig ist. Das Klimarad 4in1 wird in 2021 durch eine Zuwendung des Bundesumwelt-

ministeriums umgesetzt. Die Einweihung ist für den 3. Juni 2021 im Rahmen des „Aktionstages Ökostrom“ mit der Wohnungsgenossenschaft Johannstadt geplant.

Ziel des Klimarads 4in1 ist es, die Entscheider*innen von morgen stärker für Klimaschutz und Nachhaltigkeit zu begeistern. Dies funktioniert dann, wenn die Thematik lebendig und greifbar vermittelt wird, um auch die Schüler*innen zu erreichen, die sich noch nicht nachhaltig verhalten. 30 Maßnahmen sind so entstanden und wurden in 2020 verfeinert. Das Klimarad soll beispielsweise in Schulen oder auf Veranstaltungen eingesetzt werden. Zu den einzelnen Funktionen werden gerade „Bildungsmodule“ erarbeitet. So wird beispielsweise bei der Station „Nährad“ über *fast fashion* und die CO₂-Emissionen unserer Kleidung informiert, bevor aus mitgebrachten Stoffresten oder Aufnähern ältere Kleidungsstücke aufgewertet werden können (Upcycling). Das Klimarad 4in1 kann sachsenweit zum Einsatz kommen.

Ehrenamtliche Klimacoaches in der Johannstadt unterwegs

Neben der Umsetzung von Projektideen steht Nachhaltige Johannstadt 2025 dafür, Klimaschutz im Alltag erlebbar zu machen. Dazu wurden ab dem 14. März 2020 zehn ehrenamtliche Johannstädter*innen vom Projektteam in fünf Modulen zu sogenannten Klimacoaches ausgebildet.

Trotz der Einschränkungen der Corona-Pandemie wurde die Ausbildung erfolgreich abgeschlossen.





Bei den Modulen hatten die Expert*innen der Projektgruppe Unterstützung vom Klimaschutzstab der Landeshauptstadt Dresden, der Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen sowie durch eine Kommunikationstrainerin und eine Bloggerin, die sich seit zehn Jahren mit Fake News im Bereich Klimawandel beschäftigt.

Rückblickend beschreibt Projektleiterin Anne-Katrin Duch die Klimacoaches der Dresdner Johannstadt gern als bis in die Zehenspitzen motiviert, den eigenen Alltag nachhaltiger zu gestalten – und mit großer Freude und Engagement dabei, eigene Tipps und Tricks mit anderen zu teilen und sich auszutauschen. Mit den ausgebildeten Klimacoaches möchte NaJo2025 Klimaschutz im Alltag und Zuhause unkompliziert, undogmatisch und direkt in die Johannstädter Haushalte bringen, sprich: Jede Johannstädter*in kann sich kostenlos von einen

unseren Klimacoaches in punkto Nachhaltigkeit beraten und unterstützen lassen.

Hintergrundinformationen zum Projekt

Mit Fördermitteln des Bundesumweltministeriums ist NaJo 2025 im Herbst 2018 gestartet, mit dem Ziel die Dresdener Johannstadt bis zum Jahr 2025 klimafreundlicher und nachhaltiger zu gestalten. Gemeinsam mit den Bewohner*innen, ortsansässigen Institutionen und den Projektpartner*innen möchten wir bis Projektende im Herbst 2022 die Bereiche verändern, die laut Umweltbundesamt für 90 Prozent der CO₂-Emissionen des Konsums verantwortlich sind: Wohnen, Mobilität, Konsum/Ernährung. Aus Projektideen, die im direkten Austausch mit Johannstädter*innen und Multiplikator*innen und Projektpartner*innen erdacht wurden, sind 30 Maßnahmen entstanden, die präzisiert und nun umgesetzt werden.



„Werden alle Maßnahmen von NaJo 2025 verwirklicht und das Klimacoaching in vielen Haushalten der Johannstadt aktiv umgesetzt, können pro Jahr über 1.000 Tonnen CO₂ eingespart werden.“

Anne-Katrin Duch, Mitarbeiterin im Projekt Nachhaltige Johannstadt der Verbraucherzentrale Sachsen



VERBRAUCHERZENTRALE CHEMNITZ: GESCHICHTEN UND GLÜCKSMOMENTE



Natürlich waren im BZ Chemnitz die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Verbraucher*innen das beherrschende Thema. Die Beratung lebt vom persönlichen Kontakt zwischen Beratenden und Ratsuchenden. Es sind die unzähligen persönlichen Geschichten und die Glücksmomente auf beiden Seiten, wenn Ansprüche nach zähem Ringen mit Anbietern durchgesetzt werden.

Mit dem Beginn des Lockdowns im März 2020 mussten schnelle Alternativen zur persönlichen Beratung vor Ort gefunden werden. Weil Krisen immer auch Chancen sind, waren diese notwendigen Alternativen rasend schnell gefunden und umgesetzt, so dass statt vor Ort am Telefon beraten wurde. Das Team des Beratungszentrums in Chemnitz ist stolz, dass die Umstellung reibungslos funktionierte. Von den Ratsuchenden wurde das neue Angebot dankbar angenommen. Denn die rechtlichen Probleme wurden nicht weniger, im Gegenteil: Es kamen neue Herausforderungen – vor allem rund ums Reiserecht – hinzu.

Dreist, dubios und eiskalt

Aber auch altbekannte Abzockmaschen hatten weiterhin Konjunktur. Lebhaft in Erinnerung ist den Chemnitzer Berater*innen der Fall einer älteren Dame, die unbestellt eine SIM-Karte zugeschickt bekam. Auf ihren Brief an den Telefonanbieter erhielt sie lediglich die lapidare Auskunft, ihr Widerruf sei verspätet. Gerade dubiose Anbieter scheinen der Überzeugung zu sein, dass Dreistigkeit siegt. Nach wie vor werden gern an der Haustür überteuerte Lexika verkauft. Da kann die vermeintlich notwendige Vervollständigung der schon bestehenden Sammlung leicht

10.000 Euro kosten. Ein letzter Band vervollständige die Sammlung und sichere somit deren Wert. Zwar sind Verbraucher*innen durch die Widerrufsmöglichkeiten geschützt. Es wird aber versucht mittels Faksimile-Unterschrift des Verbrauchers, die in das Buch geprägt wird, dieses Recht zu unterlaufen. Die engagierten Berater*innen zeigten in all diesen Fällen, dass ihre Hartnäckigkeit sich zugunsten der Betroffenen auszahlt.

Veranstaltungen im Corona-Jahr

Der Start ins Veranstaltungsjahr 2020 verlief glänzend: Die Anfragen von Institutionen, Bildungsträgern und Vereinen nach Verbraucherbildungsangeboten war hoch, das Themenspektrum und die Materialien waren gut vorbereitet, sogar die erste große „Raus von zu Haus“ Veranstaltung konnte am 6. März in den Räumen des BZ Chemnitz durchgeführt werden. Doch dann sollte alles anders kommen. Die veränderte Situation durch die Pandemie zwang alle Beteiligten zum Umdenken. Präsenzveranstaltungen waren vorerst nicht möglich, das Bedürfnis nach Verbraucherbildung aber stieg sogar. Denn auch windige Geschäftemacher versuchten von der Situation zu profitieren. Daneben traf das Thema Nachhaltigkeit den Nerv der Verbraucher*innen. In Zeiten des Lockdowns stieg die Sensibilität der Verbraucher*innen für dieses wichtige Thema.

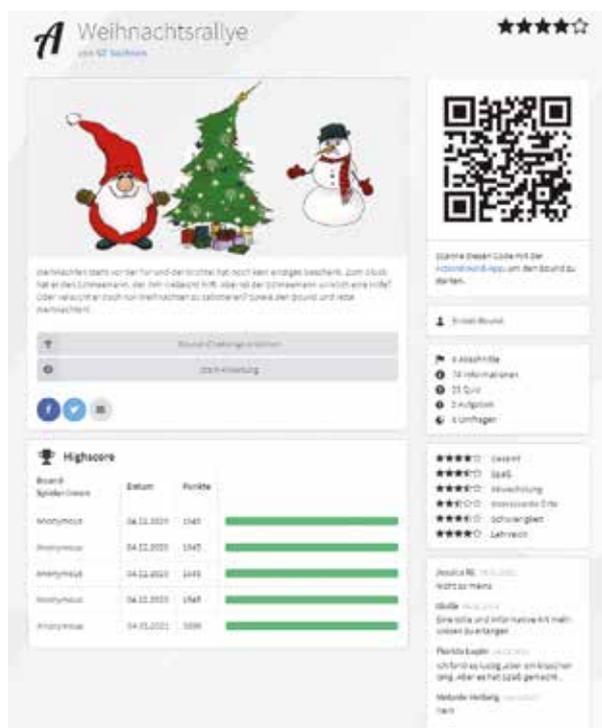
Kooperationen und Gespräche

Als wunderbare Ergänzung zur reinen Wissensvermittlung kamen digitale Schnitzeljagden im vergangenen Jahr gleich zweimal zum Einsatz. Die Koordinierungsstelle Alphabetisierung „Koalpa“ fragte an,



ob sich das Beratungszentrum Chemnitz an einer digitalen Stadtrallye durch Chemnitz beteiligen möchte. Herausgekommen ist ein unterhaltsames Ratespiel mit Elementen zu Verbraucherthemen. Ein weiteres Highlight war die Weihnachtsrallye. Gemeinsam mit Wichtel und Weihnachtsmann können die Tücken beim Geschenkekaufen beleuchtet werden.

*Mit dem ersten Actionbound hat die Verbraucherzentrale den Verbraucher*innen von morgen ein Instrument an die Hand gegeben, das Wissen spielerisch vermittelt - digital versteht sich!*



In den Sommermonaten, die etwas Entspannung in den Pandemiealltag brachten, hatte das Team des Beratungszentrums Chemnitz Gelegenheit, die beiden Kandidaten der CDU und SPD für die Oberbürgermeisterwahl kennenzulernen. Bei anregenden und interessanten Gesprächen hatten die Chemnitzer Verbraucherschützer auch Gelegenheit die ganz unterschiedlichen Aspekte der eigenen Arbeit vorzustellen.

Wir sind für alle da!

Grund zur Freude gab es Anfang des Jahres auch, als das Team der Chemnitzer Verbraucherzentrale durch eine Referentin des Projektes „Wir sind für alle da!“ verstärkt wurde. Wie wichtig Verbraucherbildung für Geflüchtete und Menschen mit Migrationshintergrund ist, zeigt sich im Beratungsalltag immer wieder aufs Neue. Sprachbarrieren, aber auch ein anderes Rechtsverständnis stellen diesen Personenkreis vor enorme Herausforderungen.



„Ich bin unwahrscheinlich stolz auf mein Team. Mit Herzblut und Engagement konnten wir das herausfordernde letzte Jahr meistern. Die dankbaren Reaktionen der Verbraucher*innen spornen uns an.“

*Cornelia Neukirchner
Leiterin Beratungszentrum Chemnitz*



VERBRAUCHERZENTRALE DRESDEN: BEWÄHRT UND FLEXIBEL DURCH DIE KRISE



Nie zuvor war die Nachfrage nach Informationen rund ums Reiserecht so groß wie im März und April 2020. Dabei standen Fragen rund um die kostenfreie Stornierbarkeit von Pauschalreisen im Zentrum des Interesses – Querbeet zu allen Anbietern. Die unsichere Rechtslage, führte dazu, dass die Beratung tagesaktuell neu angepasst wurde, was von den Ratsuchenden sehr geschätzt wurde. Vielfach war die Rechtslage eindeutig auf Seiten der Betroffenen. Vereinzelt konnte auch bei kritischer Rechtslage durch Rechtsbesorgungen der Berater*innen bereits geleistete Anzahlungen zum Großteil zurückgeholt werden – zur Freude der Verbraucherin und Bestätigung der Beraterin.

Aber auch Individualreiseleistungen wie Flug und Hotelbuchungen waren häufig Beratungsgegenstand. Dort ist die Rechtslage noch komplexer und oft mit einem Auslandsbezug versehen. Die Vorleistungspflicht bei Flugreisen, führte im Ergebnis allerdings dazu, dass heute noch viele Verbraucher*innen auf die Erstattung ihrer wegen Corona ausgefallenen Flüge warten oder mit Gutscheinen getröstet werden sollten. Auch eine Buchung über ein Vermittlungsportal, hat es den Verbraucher*innen häufig zusätzlich schwer gemacht, ihre Rechte gegen den richtigen Anspruchsgegner durchzusetzen.

Gerade in Krisen nutzen schamlose Abzocker die Unsicherheit der Bürger*innen gern zum finanziellen Nachteil der Betroffenen aus. So machten sich unseriöse Anbieter wie Partnervermittlungen und Direktvertriebe den besonderen Umstand nach dem Ende des ersten Lockdowns vereinzelt zu eigen, um

zweifelhafte Verträge bzw. überteuerte Waren aufzuschwatzen.

Veranstaltungs-Highlight

Ein Veranstaltungshighlight war der Safer Internet Day. Dieser konnte Anfang Februar in Kooperation mit der Polizei am Gymnasium Bürgerwiese durchgeführt werden. Die Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale Sachsen waren mit einem Infostand und einem Vortrag zum Thema „Gefahren im Internet“ vertreten. Weitere Veranstaltungen konnten in Webseminare umgestaltet werden. So wurde beispielsweise im Mai eine Infoveranstaltung zum Digitalen Nachlass in Kooperation mit dem SAEK Dresden durchgeführt.

Vorsorgen statt Nachsorgen: Beratungen im Bereich Finanzen

Prämiensparer*innen der Ostsächsischen Sparkasse brauchten 2020 zum Teil mehrmals Rat. Zum einen endeten viele Verträge nach Kündigung durch die Sparkasse. Vielen Verbraucher*innen wurde bei der Bewertung der zur Wiederanlage empfohlenen Produkte geholfen. In vielen Fällen waren die von der Sparkasse empfohlenen Produkte nicht bedarfsgerecht. So wurden den Kund*innen risikoreiche Wertpapiere als Einmalanlage oder Sparplan angeboten oder gar bereits langjährigen Rentner*innen eine teure Rentenversicherung. Zum anderen verfolgten Verbraucher*innen sehr genau die Entwicklung bezüglich der Musterfeststellungsklagen der Verbraucherzentrale Sachsen gegen zahlreiche sächsische Sparkassen. Auch wenn es noch keine Musterklage gegen die Ostsächsische Sparkasse gibt, wollten viele Verbraucher*innen die Zinsberechnung ihrer



Verträge prüfen lassen. Leider unterbreitete die Ost-sächsische Sparkasse Vergleichsangebote, die aus Sicht der Verbraucherschützer*innen nicht empfehlenswert waren.

Auch andere Kreditinstitute haben das Beratungszentrum Dresden 2020 beschäftigt. Zum Beispiel drehte die Spardabank Berlin kräftig an der Kostenschraube und erhöhte den Preis auf 4,90 Euro pro Monat. Der Preis konnte gesenkt werden durch den Abschluss weiterer Finanzprodukte. Das empfanden einige Betroffene als Nötigung und fragten nach. Ebenso kritisch gesehen wurde die Einführung von Verwahrentgelten bei verschiedenen Kreditinstituten.

Im Bereich Altersvorsorge standen neben den regelmäßigen Beratungen zu bestehenden Lebens- und Rentenversicherungen, der Riesterrente oder betrieblicher Altersvorsorge auch spekulative Angebote auf der Tagesordnung. So wurden den Verbraucher*innen unter anderem Investitionen in Kryptowährungen oder Gold angeboten.

Experte im Bereich Private Krankenversicherungen, Holger Hinze, konnte vielfach bei Fragen zu Rückkehrmöglichkeiten in die gesetzliche Krankenkasse, Verbeamtung und der entsprechenden Beihilfe, sowie den jährlich auftretenden Beitragsanpassungen weiterhelfen.

Große Resonanz: Bildungsangebote im Bereich Ernährung

Im Rahmen der Jugendweihe wurde zehn Mal das Seminar „Trendige Getränke“ angeboten, bei welchem

die Jugendlichen ihr eigenes Getränk mixen durften, sowie Zutaten und Werbeaussagen von Trendgetränken kritisch beleuchteten.

In den Sommerferien wurde wiederholt in Kooperation mit dem Botanischen Garten der TU Dresden die Ferienveranstaltung „Nachhaltig mit allen Sinnen“ angeboten. An insgesamt zwölf Terminen konnten die Schüler*innen allerlei Dinge aus der Natur und dem Bereich der Lebensmittel mit ihren Sinnen ertasten, riechen, hören, schmecken und bestaunen. Beispielsweise konnte erfahren werden, wie sich der Geschmackssinn durch das Auge oder die Nase beeinflussen lässt und dass man auch mit der Zunge oder den Füßen fühlen kann.

Zum Seminartag der Paritätischen Freiwilligendienste Sachsen gGmbH wurde einen Vormittag lang über Klimafreundliche Ernährung und Tierwohl diskutiert. In verschiedenen Stationen wurde sich unter anderem mit regionalen Lebensmitteln und deren Kennzeichnung, der Haltung von Masthühnern und den CO₂-Bilanzen unterschiedlicher Lebensmittel auseinandergesetzt.

Im Web-Seminar „Nutriscore – freiwillige vereinfachte Nährwertkennzeichnung“ wurde über das neue Kennzeichnungselement aufgeklärt. So kann über die farbige Skala mit einem Blick erfasst werden, welches Lebensmittel eine günstige oder weniger günstige Nährwertzusammensetzung aufweist. Des Weiteren wurden die Ergebnisse des Markchecks Nutriscore vorgestellt.



VERBRAUCHERZENTRALE LEIPZIG: GROSSES THEMENSPEKTRUM TROTZ CORONA



Während des umfassenden Lockdowns im Frühjahr und wiederum zum Ausgang des Jahres konnten persönliche Beratungen in der Beratungseinrichtung Leipzig nicht stattfinden. Durch diese eingeschränkte Erreichbarkeit, sind jedoch in kürzester Zeit die Zugangswege über E-Mail und Beratungen am Telefon bei den Verbraucher*innen zur akzeptierten Normalität geworden. Dabei spiegelte die veränderte Nachfrage ein Themenspektrum wider, das stark durch die Belastungen der Corona-Krise beeinflusst war.

Die Themen der Nachfragen waren nachvollziehbar sehr durch die von der Corona-Pandemie aufgeworfenen und bislang nicht in dieser Dimension bekannten Problemlagen geprägt, so beispielsweise zum Reiserecht, aber auch die Fragen des täglichen Lebens und des privaten Konsums stellen sich häufig neu. Gerade die sich beschleunigende Digitalisierung stellt die Menschen immer wieder vor Herausforderungen und strahlt in alle Lebensbereiche, in denen wir zur Seite stehen.

Da weltweit die Corona-Fallzahlen in Bewegung sind, und das Auswärtige Amt sehr kurzfristig mit differenzierten Reisewarnungen auf die Entwicklung an verschiedenen Zielen reagiert, entstand hoher Erklärungsbedarf zu den Rechten von Urlaubern, die ihre Reise nicht antreten oder abbrechen wollen oder wissen möchten, ob ihre Reise kostenfrei storniert werden kann. Bei gebuchten Pauschalreisen war dies klarer zu beantworten – bei Individualreisen, auch bei innerdeutschen Reisen, kommt es wieder auf den Einzelfall an.

Dauerhaft hoch waren wieder die Beschwerden zu Telekommunikationsunternehmen und sonstigen Anbietern im Bereich der Medien wegen Leistungsstörungen, fehlerhaften Rechnungen, missverständlichen Zahlungsaufforderungen oder Missachtung von Widerruf oder Kündigungen. Besonders auffällig sind hier die zunehmenden Problematiken im Zusammenhang mit ungewollten Anbieterwechseln oder ungewollter Umstellung von Verträgen.

Auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen war das letzte Jahr geprägt durch die Beantwortung der Fragen rund um die Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Leipzig. Im Verfahren geht es um die Berechnung der Zinsen aus den Langzeitsparverträgen „Prämiensparen flexibel“. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale stehen hier Sparer*innen mehr Zinsen zu, als gezahlt wurden. Insgesamt haben sich über 1.300 Sparer der Musterklage gegen die Sparkasse Leipzig angeschlossen, denen nach Berechnungen der Verbraucherzentrale Sachsen eine Zinsnachzahlung von durchschnittlich 3.100 Euro zusteht. Das OLG Dresden hat am 22. April 2020 in erster Instanz zwar grundsätzlich zugunsten der Sparer*innen entschieden, jedoch wurde nicht festgelegt, wie der Zins genau zu berechnen ist. Daher läuft nun die von beiden Seiten eingeleitete Revision beim Bundesgerichtshof, so dass das Urteil noch nicht rechtskräftig ist und bei den Sparer*innen weiterhin Geduld gefragt ist, bis sie ihr Geld bekommen.





Premiere für die Mitarbeitenden: Eine Live-Schalte aus dem Beratungszentrum Leipzig ins MDR-Studio der Sendung Umschau am Vorabend der ersten Verhandlung. Im Hintergrund telefonieren die Beraterinnen Martina Schröder, Judith Scholz und Madlen Müller während Finanzexpertin Andrea Heyer ihre Erwartungen in Hinblick auf die kommende Verhandlung vor der Kamera schildert.

Auch der Wunsch nach Wohneigentum, weiter bedingt durch die niedrigen Zinsen und die Bevölkerungsentwicklung in Leipzig, ist konstant hoch und somit auch die Nachfrage nach passenden Baufinanzierungsberatungen. Und ein weiterer Schwerpunkt waren im Bereich der Finanzdienstleistungen auch wieder Fragen rund um Versicherungen, so vorwiegend zu jenen der Alterssicherung und zur Berufsunfähigkeitsabsicherung, aber auch zum Basisversicherungsschutz durch Hausrat-, Haftpflicht- und Risikolebensversicherungen. Insbesondere zum Jahresende häuften sich auch wieder die Nachfragen zu Beitragssteigerungen und Tarifwechsel bei der Privaten Krankenversicherung. Starke Nachfrage gab es wie in den Vorjahren auch wieder bei den von Verbraucher*innen zur Überprüfung vorgelegten Heizkostenabrechnungen in rechtlicher und energetischer

Hinsicht.

Ein Dankeschön geht auch in diesem Jahr an die Stadt Leipzig für die finanzielle Unterstützung in Höhe von 18.800 Euro. Dies ermöglichte neben umfassender persönlicher Betreuung für alle Leipziger Bürger*innen ebenso die weitere Vernetzung der spezifischen Beratungsangebote mit den Angeboten anderer Vereine und Verbände der Stadt Leipzig.

Auch den Markkleeberger Bürger*innen konnte wieder durch die Beratungsnebenstelle und durch die Förderung der Stadt Markkleeberg mit Rat und Tat zur Seite gestanden werden und bei den vielfältigen Problemen des Alltags weitergeholfen werden.



VERBRAUCHERZENTRALE AUERBACH: GROSSE AKZEPTANZ FÜR NEUE RÄUME



Das ganz große Aufgebot wurde Ende Januar für die Auerbacher Verbraucherschützer*innen aufgeföhren. Noch bevor die Corona-Krise Deutschland erreicht hat, konnte das erste Kompetenz- und Kooperationszentrum der Verbraucherzentrale Sachsen eröffnet werden. Ein Muster für alle weiteren Beratungseinrichtungen in Sachsen und damit ein Leuchtturm im ländlichen Vogtland.

Im wahrsten Sinne des Wortes: Volles Haus im neuen Kompetenz- und Kooperationszentrum Auerbach zur Eröffnungsfeier am 30. Januar 2020.



Mit hohem Wiedererkennungswert, hellen Räumen, hochwertigen und nachhaltigen Materialien, mehr Platz und vielen Kompetenzen unter einem Dach werden hier Lösungen für Verbraucher ohne lange Wege von Anlaufstelle zu Anlaufstelle geboten. In der neuen Auerbacher Beratungsstelle sind nicht nur die Finanz-, Rechts- und Ernährungsexpert*innen der Verbraucherzentrale Sachsen zu finden, sondern zu regelmäßigen Terminen auch der Weisse Ring, der Mieterverein, die IG Metall, die Opferhilfe Sachsen und der Betreuungs- und Vormundschaftsverein Göltzschtal.

Mit mehr als 70 Gästen aus Politik, Gesellschaft und Medien konnte am 31. Januar 2020 nach langwieriger Umbauphase mit Wasserschäden und Zeitverzögerungen die neue Beratungseinrichtung als Grundstein für die Modernisierung der Verbraucherzentrale eröffnet

werden. Die geladenen Handwerker, Gestalter und Dienstleister aus der Region haben nicht nur hochwertige Arbeit geleistet, sondern der Verbraucherzentrale auch die Treue gehalten und wurden beim Eröffnungstermin neben der unterstützenden Politik und den anwesenden Mitarbeiter*innen besonders hervorgehoben. Landtagsabgeordneter Sören Voigt maß der Beratungsstelle eine große Bedeutung im vogtländischen Raum bei und zeigte sich von der Umsetzung des zugrundeliegenden Gestaltungshandbuchs positiv überrascht. Der Oberbürgermeister der Stadt Auerbach, Manfred Deckert, betonte, wie sehr die große Kreisstadt von einer notwendigen Unterstützung der Verbraucherzentrale überzeugt ist. Erste Verbraucher, die bereits am Eröffnungstag die Einrichtung besuchten, waren vom Komfort der Räume und der architektonischen Gestaltung sofort begeistert. Auch im späteren Verlauf des Jahres haben sich die Räumlichkeiten unter Corona-Bedingen bewährt. Abstands-, Schutz- und Hygieneregungen ließen sich zur Zufriedenheit der Vogtländer*innen besonders gut umsetzen.

Musterfeststellungsklage gegen Sparkasse Vogtland angelaufen

Die Nachfrage war enorm. Die Schadenssummen sind groß. Seitdem im Februar 2019 offenkundig wurde, dass aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen die Zinsen durch sächsische Sparkassen zum Nachteil der Sparer*innen angepasst wurden, war der Run auf die Beratungsstelle Auerbach riesig. Im ersten Schritt haben Betroffene nachrechnen lassen, wie hoch die Nachzahlung ausfallen würde. Im nächsten Schritt wollten die Betroffenen die ihnen zustehenden durchschnittlichen 2.400 Euro ausgezahlt bekommen und wünschten eine Musterklage auch gegen die Sparkasse Vogtland. Diesem Anliegen entsprachen die Verbraucherschützer*innen am 23. Juni 2020 und reichten die nunmehr vierte Musterfeststellungsklage in gleicher Sache vor dem Oberlandesgericht Dresden ein. Am 14. August 2020 wurde das Klageregister eröffnet und Betroffene hatten die Möglichkeit sich eigenständig oder mit Hilfe der Verbraucherzentrale in das Register einzutragen.





*Immer ein Lächeln für die Verbraucher*innen parat: Das Team im neuen Kompetenz- und Kooperationszentrum Auerbach.*

Zum 31. Dezember 2020 waren beim Bundesamt für Justiz bereits fast 1.000 Einträge registriert.

Corona-Pandemie verhindert viele Veranstaltungen

Der Veranstaltungskalender der Verbraucherzentrale Auerbach war 2020 prall gefüllt – dann kam Corona. Von März bis einschließlich August 2020 wurden fast alle Veranstaltungen abgesagt. Lediglich die Informationsveranstaltungen zur eingereichten Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Vogtland fanden unter den gegebenen Hygienemaßnahmen statt. Am 12. Oktober 2020 wurde ein Vortrag zum gleichen Thema in der Beratungsstelle Meißen abgesichert. Beratungsleistungen verlagerten sich phasenweise auf auf Telefon- und Mailkontakte. Am 13. September 2020 konnte durch die teilweise Lockerung der Corona-Maßnahmen der „Auerbacher Aktiv Tag“ stattfinden, an dem die Verbraucherzentrale mit einem Informations-Stand erfolgreich teilnahm. Mehrere hundert Besucher*innen nahmen das Angebot der Einrichtung gerne wahr und man spürte, dass es den Bürger*innen gut tat, wieder eine Veranstaltung gemeinsam mit anderen besuchen zu können. Am 5. Oktober 2020 erfolgte in den Räumen der Beratungsstelle Auerbach der Austausch zwischen dem Arbeitskreis Soziales und Gesellschaftlicher Zusammenhalt der CDU-Fraktion im Sächsischen Landtag und dem Vorstand der Verbraucherzentrale. Die Mitglieder des Arbeitskreises konnten sich von der Umsetzung der Pläne von einer Beratungsstelle in ein Kompetenz- und

Kooperationszentrum vor Ort überzeugen und zeigten sich vom Konzept äußerst beeindruckt.

Themen der Corona-Pandemie

Tausende Verbraucher*innen fragten in den Sommermonaten vor allem nach Regularien für ihre abgesagten Reisen, nach Stornokosten sowie Reiserücktrittsversicherungen. Die Krise nutzten auch Abzocker, um die Vogtländer *innen hinters Licht zu führen. Beispiellos bleibt der Wasserfilter für mehr als 1.100 Euro im Gedächtnis, der angeblich zum Schutz gegen Corona-Viren helfen sollte. Da in Zeiten der begrenzten Ausgangsmöglichkeiten Einkäufe in den Online-Bereich verlagert wurden, stiegen zudem Anfragen rund um Fake-Shops.

Medienarbeit

Vertrauensvolles Miteinander, flexible Zusammenarbeit und unkomplizierte Terminvereinbarungen prägten auch im Jahr 2020 die Medienarbeit. Zu aktuellen Themen wurden dabei auch Telefon-Interviews gegeben oder auf Mail-Anfragen geantwortet. Die regelmäßige Nachfrage von Medienvertretern nach relevanten Themen belegt ein weiteres Mal, dass die Verbraucherzentrale Auerbach in diesem Bereich sehr aktiv ist. Die regelmäßigen Live-Sendungen mit dem Vogtlandradio wurden coronabedingt vom Studio in die Beratungsstelle verlegt.



VERBRAUCHERZENTRALE AUE: MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE BEWEGT



Der Countdown endete am 8. September 2020: Das wohl wichtigste Thema für die Sparenden der Region war im zurückliegenden Jahr die Einreichung der Musterfeststellungsklage gegen die Erzgebirgssparkasse und die damit verbundene Möglichkeit, sich anzuschließen. Mit der Beteiligung an der Klage hat die Verbraucherzentrale insgesamt 2.100 Menschen aus der Region die Chance gegeben, einen weiteren Schritt zu machen, um zu ihrem Recht und ihrem Geld aus den Langzeitsparverträgen Prämiensparen flexibel zu kommen. In den letzten Tagen vor der Schließung des Registers konnten noch einmal 360 Verbraucher*innen ihre Ansprüche rechtssicher im Klageregister anmelden – mit oder ohne Unterstützung der Kolleg*innen in Aue. Den Verhandlungstermin selbst konnte aufgrund der mit der Corona-Pandemie verbundenen Schutz- und Hygienemaßnahmen nur sehr wenige Betroffene vor dem OLG Dresden live mitverfolgen. Dennoch war die Hoffnung auf positive Entscheidung des Gerichts groß und wurde zum Teil nicht enttäuscht. Die Erzgebirgssparkasse war die erste, die im Rahmen des Prozesses ein Anerkenntnis abgab, dass sie keine wirksame Zinsanpassungsklausel in den strittigen Sparverträgen vereinbart hat. Ein bitterer Wermutstropfen für die Sparenden blieb: Wie auch in den vorhergehenden Verfahren gegen die Sparkassen Leipzig und Zwickau legte sich das Gericht nicht fest, wie der Zins genau zu berechnen ist und welcher Referenzzins anzuwenden sei. Die Entscheidung wird nunmehr der BGH im Jahr 2021 treffen. In vielen Telefonaten hat die Verbraucherzentrale Aue die Mitkläger*innen über den Stand der Verhandlungen informiert. Außerdem war die sächsische Presse vor Ort und hat umfassend berichtet.

Beratungsalltag 2020

Neben all den Beratungsthemen, die mittlerweile zum Alltag der Beratungsstelle Aue gehören, standen 2020 viele Fragen rund um Corona im Mittelpunkt. Dabei ging es vor allem um Fragen des Reiserechts, zu Fitnessstudioverträgen, gebuchten Veranstaltungen und Konzertkarten. Viele Verbraucher*innen waren mit den vielen Änderungen und Verordnungen schlichtweg überfordert und haben gern auf das Fachwissen der Mitarbeiter*innen zurückgegriffen.

Weltweite Reisewarnung und viele Fragen

Corona hatte 2020 viele Auswirkungen auf das tägliche Leben, so auch für den Urlaub der Verbraucher*innen. Viele telefonische Anfragen drehten sich deshalb seit März genau um dieses Thema: „Darf ich meine Reise stornieren?“; „Bekomme ich meine Anzahlung zurück?“; „Mein Busunternehmen bietet die Reise weiterhin an. Ich habe aber Angst mitzufahren?“; „Ich habe keine Pauschalreise, sondern direkt im Ausland gebucht. Bekomme auch ich mein Geld zurück?“ und viele Fragen mehr. Die Beratungsstelle Aue musste sich schnell intensiv in das für alle neue Thema: „Reiserücktritt unter Corona“ einarbeiten und gab den Verbraucher*innen Tipps und Hinweise und half bei der Kommunikation mit dem Anbieter.

Dank

Finanziell unterstützt wurde die Verbraucherzentrale in Aue im Jahr 2020 wieder durch die Städte Aue-Bad Schlema, Schwarzenberg, Eibenstock, Lauterbornsbach, Löbnitz und Zwönitz. Bei Allen möchte sich die Beratungsstelle Aue ganz herzlich bedanken.





#HERZENSMOMENTE

„Sehr geehrte Frau Sperling,

vielen Dank für Ihre schnelle Antwort.

Es freut mich sehr, dass es gerade die neuen Bundesländer sind, die sich schnell und kompetent in Sachverhalte wie die Zinsanpassung einarbeiten.

Ich habe 16 Jahre als Werkleiter in Sachsen nahe Oschatz gearbeitet und gute Erfahrungen gemacht.

Daher möchte ich mich bei Ihnen bedanken und wünsche Ihnen dass Ihr Engagement zum Erfolg beiträgt,

viele Grüße aus der Lübecker Bucht“

VERBRAUCHERZENTRALE GÖRLITZ: VON DER BERATUNGSSTELLE ZUM KOMPETENZZENTRUM



Noch bevor das Jahr 2020 durch die weltweite Pandemie seinen Stempel aufgedrückt bekommen hat, wuchs die Verbraucherzentrale in Görlitz von einer Ein-Frau-Beratungsstelle zu einem echten Team heran. Die langjährige Verbraucherberaterin Katrin Pötschke wird seitdem durch Leiterin Steffi Meißner und später durch Meret Sophie Noll aus dem Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz unterstützt. Diese personelle Aufstockung ist Teil einer langfristigen strategischen Neuaufstellung in Görlitz und Umgebung: Hin zum Kompetenz- und Kooperationszentrum, das für Verbraucher*innen aus der Region verschiedenste Kompetenzen unter einem Dach bündelt und damit als Anlaufstelle für viele Themen die Wege der Menschen verkürzt und die Region mit einem vielfältigen Angebot stärkt. So soll das Kompetenzzentrum beispielsweise bei Fragen zum Mietrecht, dem Opferschutz, Arbeitnehmerrechten und Co. Anlaufstelle für Studenten,

Familien und Senioren in der Dreiländerecks-Region sein.

Pop-Up-Store

„Gekommen, um zu bleiben“: Diese Ansage schmückte im Februar und März die Schaufenster der bereits ausgewählten neuen Räume der Verbraucherzentrale in Görlitz. Noch vor Baustart wurde der Demianiplatz 8 als Pop-Up-Store genutzt und öffnete immer Montag- bis Donnerstagnachmittag mit verschiedenen Kennenlern-Angeboten. Zur Eröffnung des Pop-Up-Stores konnten zahlreiche Netzwerk-Partner*innen, Politiker*innen und Journalist*innen begrüßt werden und sich einen Eindruck vom neuen Team und den aktuellen Themen verschaffen. Unseriöse Inkassoforderungen, die Angebote der Ernährungs- und Energieberatung sowie das Thema Zinsanpassung boten Gesprächsstoff und Anknüpfungspunkte für künftige Kooperationen.

Neues Team: Das Görlitzer Team rund um Leiterin Steffi Hempel (mitte) zur Eröffnung des Pop-Up-Stores im Februar 2020.



Digitaltag: Aus Görlitz für Sachsen: Das erste Angebot zur Medienbildung der Verbraucherzentrale Sachsen kommt aus der Neißestadt.



Start der Digital.Werkstatt

Warum ist diesen Monat die Handyrechnung so hoch und wie kann ich sogenannte „In-App-Käufe“ zukünftig vermeiden? Worauf sollte ich im Internet achten und wie funktioniert sicheres Surfen? Dies sind nur ein paar der Fragen, welcher sich die Digital.Werkstatt annimmt. Das neue Format der Verbraucherzentrale Sachsen hat es sich zur Aufgabe gemacht, allen Verbraucher*innen egal mit welchem Wissensstand, Prävention im digitalen Bereich zu bieten. Egal ob in Form einer persönlichen Beratung, der sogenannten Digitalsprechstunde, oder mit individuell abgestimmten Workshops und Vorträgen. Auch die ersten Webseminare zu dem Thema Spiele-Apps fanden statt. Das Team in Görlitz war stolz, Gastgeber der Auftaktveranstaltung zu sein und auch in diesem Bereich wertvolle Kooperationspartner, wie das SAEK Görlitz dabei zu haben.

Das Netzwerk in und um Görlitz

Voller Freude begrüßte das Team Görlitz zu den Veranstaltungen den Görlitzer Oberbürgermeister, Stadtratsmitglieder und diverse langjährige und neue Kooperationspartner. Ebenso wurden bereits eindrucksvolle Netzwerkgespräche geführt und gemeinsame Schnittpunkte mit Anlaufstellen, wie dem Familienbüro, dem Deutschen Kinderschutzbund, der Europastadt, dem Stadtteilcafé, der Volkshochschule und dem DGD geführt. Das Netzwerk in und um Görlitz wächst stetig und die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle freuen sich auf die kommende Zusammenarbeit und Projektplanung. Auch mit der lokalen Presse arbeitet das Team in Görlitz sehr gern und zuverlässig zusammen und freut sich über starke Beiträge.

Ausblick auf das Jahr 2021

Görlitz schaut voller Vorfreude auf das Jahr 2021. So sind beispielsweise die Fertigstellung und der Umzug in das neue Kompetenz- und Kooperationszentrum geplant, ebenso wie eine erfolgreiche Eröffnungsveranstaltung. Neben den Ideen für Görlitz wird auch die Beratungsnebenstelle in Zittau mit Angeboten und Kooperationen aufgewertet: So steht auch dort ein Umzug an: Beratungen werden dann in den Räumlichkeiten durchgeführt, in denen künftig auch das Familienbüro „KiFant“ verankert sein wird und ebenfalls der Grundstein für gemeinsame Formate und Veranstaltungen gelegt ist.

Beratungspalette

Das Beratungsangebot wurde auch 2020 gern und vielseitig genutzt. Spitzenreiter waren hierbei unseriöse Inkassoforderungen, Haustürgeschäfte und Erstellung von Zinsgutachten. Eine besondere Herausforderung bestand darin, trotz Corona weiterhin greifbar für die Verbraucher*innen zu sein. Dies gelang durch die Einführung der Telefon- und Emailberatung, welche ebenfalls gern von den Ratsuchenden genutzt wurde.



VERBRAUCHERZENTRALE IN HOYERSWERDA: DIGITAL DURCH DIE KRISE



Obwohl das Jahr 2020 wie jedes andere begann, brachte es spätestens Mitte März durch die COVID-19-Pandemie viele Veränderungen mit sich. In den Wochen des ersten Lockdowns wurde die persönliche Beratung eingestellt, später unter Einsatz eines gut durchdachten Hygiene-, Schutz- und Abstandskonzepts fortgesetzt; die Beratung per Telefon und online nahm aber kräftig Fahrt auf. Die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle in Hoyerswerda stehen während dieser schweren und komplizierten Zeit den Ratsuchenden der Region mit kompetentem und unabhängigem Rat und Hilfe zur Seite.

Da aufgrund der Corona-Pandemie die meisten Präsenzveranstaltungen im Jahr 2020 entfallen mussten, wurde im letzten Quartal des Jahres die eigentlich als Veranstaltung vor Ort geplante vierte Vortragsreihe mit dem ZCOM Zuse Computermuseum Hoyerswerda „Digitale Kompetenzen stärken“ als vierteiliges Webseminar durchgeführt. Dies stellte für alle Beteiligten eine völlig neue Erfahrung dar. Interessierte Verbraucher*innen aus ganz Sachsen und darüber hinaus nahmen online an Seminaren zu den Themen „Digitaler Identitätsdiebstahl“, „Spiele-Apps für Kinder“, „Online-Spiele und Browsergames“ sowie „Gesundheits-Apps“ teil. Da die Veranstaltungen Anklang fanden, ist diese Art der Verbraucherinformation auch für das Jahr 2021 bereits fest eingeplant. Durch die unkomplizierte und kollegiale Zusammenarbeit mit dem SAEK Bautzen und dem ZCOM Zuse Computermuseum in Hoyerswerda konnten diese Onlineseminare wie immer in hoher Qualität und ohne technische Ausfälle erbracht werden.

Schwerpunkte 2020 in der regionalen Ernährungsberatung

Das Jahr 2020 stand auch im Ernährungsbereich ganz im Zeichen der Corona-Pandemie. Im Januar und Februar konnten noch Veranstaltungen durchgeführt werden. Höhepunkt war dabei die Eröffnung des Pop-Up-Stores in den zukünftigen Räumlichkeiten des Kompetenzzentrums Görlitz am 25. Februar 2020. Am Stand der Ernährungsberatung zum Thema „Klimagesund einkaufen und essen“ konnten rund 30 Gäste, darunter auch der Oberbürgermeister der Stadt Görlitz, Octavian Ursu,

regionale Lebensmittel probieren und miteinander ins Gespräch kommen. Aufgrund corona-bedingter Absagen der Präsenzveranstaltungen, konzentrierte sich die Arbeit der Ernährungsberaterin besonders auf das Online-Lernprogramm „Wegbereiter“. Dabei handelt es sich um ein digitales Lernprogramm für Erzieher*innen und Tageseltern, welches die Teilnehmer*innen durch das Themenfeld Essen und Trinken für Säuglinge und Kleinkinder führt. Es beinhaltet verschiedene Module, die selbständig bearbeitet werden und mit einem Zertifikat abschließen. Die Ernährungsberaterin stand telefonisch und per Mail für Probleme und Fragen der Teilnehmer*innen zur Verfügung. Insgesamt hatten sich fast 50 Interessierte angemeldet.

Ab September 2020 konnten unter Einhaltung von strengen Hygieneregeln wieder Aktivitäten vor Ort angeboten werden. Die Nachfrage dazu war groß. So konnten bis Mitte Oktober 13 Veranstaltungen wie „Das Klimafrühstück“, „Der Sinnesparcours“ und „Das Jahreszeitenspiel“ in Grundschulen der Stadt Hoyerswerda und Umgebung mit 180 Teilnehmern nachgeholt werden. Beim Blinden- und Sehbehindertenverband Hoyerswerda wurde ein Vortrag zum Thema „Einkaufsfalle Supermarkt“ mit zehn Teilnehmer*innen gehalten.

Höhepunkt in dieser Phase waren Aktivitäten im Rahmen des „Mittagsbandes“ in der Neuen Oberschule Hoyerswerda, die am 31. August 2020 eröffnet wurde. Die wöchentlichen Veranstaltungen fanden im Rahmen des GIHK-Projektes „Pimp your Mind“ der Zoo, Kultur und Bildung Hoyerswerda gGmbH statt und standen unter dem Thema „Mittagsküche – lecker, cool, gesund“. Es ging vor allem darum, gemeinsam mit den Schüler*innen zu kochen und trotz wenig Zeit, aber mit frischen, saisonalen und regionalen Zutaten ein selbst zubereitetes Mittagessen als Alternative zum Fast Food anzubieten. Die drei stattfindenden Veranstaltungen wurden durch die 37 Schüler der 9. und 10. Klassen mit viel Engagement sehr erfolgreich gestaltet. Corona-bedingt konnten ab dem 14. Oktober 2020 diese Veranstaltungsreihe wie auch alle anderen Präsenzveranstaltungen nicht weitergeführt werden.



VERBRAUCHERZENTRALE MEIßEN: FÜNF JAHRE IN MEIßEN – 27 JAHRE IM LANDKREIS



Seit fünf Jahren in Meißen, seit 27 Jahren im Landkreis. Ohne die Unterstützung des Landkreises und der Kommunen wäre die Arbeit für die Menschen in der Region nicht möglich gewesen. Besonderer Dank geht dabei an den Landkreis Meißen, die Stadt Meißen sowie die Stadt Großenhain für die verlässliche finanzielle Förderung und gelebte Kooperation auf Arbeitsebene. Die Arbeit der Verbraucherschützer*innen im Landkreis Meißen war im Jahr 2020 vor allem durch zwei Themen geprägt. Einerseits war es die Covid-19-Pandemie und die damit verbundenen Beratungsfragen sowie die Umstellung der Arbeit auf digitale Wege, zum anderen die Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Meißen.

Zuverlässigkeit in ungewissen Zeiten

Während der Lockdown-Phasen wurde in der Beratungsstelle Meißen die persönliche Beratung zügig und unkompliziert auf digitale, telefonische und schriftliche Beratung umgestellt. Die Akzeptanz für diese alternativen Zugangswege war unter den Verbraucher*innen groß. Insbesondere in dieser von Unsicherheit geprägten Zeit, schätzten die Menschen in der Region die Möglichkeit, sich an zuverlässige und unabhängige Expertinnen zu wenden. Hoch im Kurs standen vor allem in der Zeit von März bis Juni Fragen rund ums Reisen. Das Besondere war, dass sich die Rechtslage in diesem Bereich entsprechend der aktuellen Reisebeschränkungen und Warnungen durch das Auswärtige Amt von Tag zu Tag ändern konnte.

Die Beraterinnen in Meißen informierten tagaktuell, so dass viele Verbraucher*innen schnell und unbürokratisch den Überblick behielten oder umfassend und individuell die Fachexpertise im Rahmen der Beratung nutzen konnten. Daneben wurde die Rechtslage bei Absagen von Kulturveranstaltungen, der Schließung von Sport- und Fitnessvereinen oder auch Musikschulen rege nachgefragt. Viele Verbraucher*innen nutzen außerdem das Angebot zur Durchsetzung ihrer Rechte mithilfe der Expertinnen aus Meißen.

Musterfeststellungsklage

Die zweite Hälfte des Jahres 2020 stand ganz im Zeichen der Zinsanpassung: Aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen hat auch die Sparkasse Meißen die variablen Zinsen in den Langzeitsparverträgen „Prämiensparen flexibel“ nicht korrekt angepasst. Nachdem viele Sparkassenkund*innen ihre Verträge durch die Sachverständigen der Verbraucherzentrale Sachsen in Prüfung gegeben haben, hofften viele Betroffene auf eine Musterfeststellungsklage, um ihre Ansprüche durchsetzen zu können. Schließlich geht es in den Meißner Verträgen im Schnitt um 4.700 Euro Nachzahlungsanspruch.

Ende Juli informierte die Verbraucherzentrale Meißen diese Betroffenen, dass die Gespräche mit der Sparkasse Meißen gescheitert waren und es eine Musterfeststellungsklage geben wird. Anlässlich der Einreichung der Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Meißen am 15. September 2020 beim Oberlandesgericht in Dresden wurde ein lokaler Presetermin durchgeführt. Dort konnte verkündet werden, dass bereits mehr als 100 Verbraucher*innen ihr Interesse an der Beteiligung bekundet haben. Nachdem das Register am 10. Oktober 2020 eröffnet wurde, begannen die Eintragungen.

Die Zeit war knapp, da bereits zum 31. Dezember 2020 die meisten Ansprüche verjähren würden. Für die Beraterinnen begann nun noch einmal eine intensive Phase, da die Menge an Nachfragen, Beratungs- und Überprüfungswünschen kein Ende zu nehmen schien.

Presetermin mit komplexer Materie: Im September stiegen die ansässigen Medienschaffenden ganz tief ins Thema Zinsanpassung ein.



VERBRAUCHERZENTRALE TORGAU: PRÄMIENSPAREN VON MULDENTAL BIS LEIPZIG



Das Jahr 2020 war für die Verbraucherzentrale in Torgau nicht nur aufgrund der Corona-Pandemie sehr turbulent und abwechslungsreich, sondern auch, weil die Beratungsstelle im Wirkungskreis der Sparkassen Muldenthal und Leipzig liegt. Weil das Thema Prämiensparen im dritten Jahr in Folge große Wellen schlug, wurde die mit nur zwei Mitarbeitern besetzte Beratungsstelle im Landkreis Nordsachsen Anlaufpunkt für mehr als 1.000 individuelle Verbraucheranfragen. Ein erneuter Rekord.

Stadt- und Kreissparkasse Leipzig

Gegen die Stadt- und Kreissparkasse Leipzig wurde bereits im Juni 2019 eine Musterfeststellungsklage beim Oberlandesgericht in Dresden erhoben – wobei die Möglichkeit zum Anschluss an die Klage bis zum 21. April 2020 bestand und kräftig genutzt wurde. Bis zu diesem Stichtag trugen sich über 1.300 Verbraucher*innen in das eröffnete Klageregister beim Bundesamt der Justiz ein. Darunter waren nicht wenige, aus den Bereichen der Ausgangssparkassen Torgau-Oschatz und Delitzsch-Eilenburg, die sich durch Unterstützung der Verbraucherzentrale in Torgau eintragen ließen. Im ersten Verhandlungstermin am 22. April 2020 erging unerwartet schnell, ein überwiegend verbraucherfreundliches Urteil durch das Oberlandesgericht in Dresden. Da beide Seiten Revision einlegten, bleibt es bis zur Entscheidung durch den Bundesgerichtshof spannend.

Sparkasse Muldenthal

Im Oktober 2020 hat die Verbraucherzentrale Sachsen auch Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Muldenthal erhoben. Diese hatte eine Vielzahl von Prämiensparverträgen im Jahre 2017 wirksam gekündigt – dennoch ist die Zinsanpassung aus Sicht der Verbraucherschützer*innen nicht rechtskonform, deren Ansprüche zum Ende 2020 verjähren. Die Beratungspraxis hat gezeigt, dass die Fälle bei der Sparkasse Muldenthal vielschichtiger als bei Sparkasse Leipzig waren und für Kund*innen nur schwer zu verstehen. Insoweit bestand sehr umfassender individueller Beratungs- und Informationsbedarf.

Sonderberatungen in Wurzen

Um es für ältere oder berufstätige Bürger*innen leichter zu machen einen persönlichen Beratungstermin wahrzunehmen, wurden Beratungen direkt im Einzugsgebiet der Sparkasse Muldenthal in Wurzen durchgeführt. Diese Termine wurden sehr gut angenommen. Auch konnte so mit den Betroffenen schnell und individuell erfasst werden, ob Ihre Vertragskonstellation in den Bereich der Klage fiel oder nicht.

Pandemibedingt mussten im Verlauf des Jahres phasenweise alle Beratungen telefonisch oder per E-Mail durchgeführt werden, was bei der Komplexität der Materie und teilweise fehlenden Internetaffinität der Sparernden eine erhebliche Hürde darstellte. Allerdings konnten Kinder und Enkelkinder auf der einen und sachkundige und zielorientierte Herangehensweise auf der anderen Seite oftmals die Lösung ohne Reibungsverluste herbeiführen.

Dank

Ein großes Dankeschön geht auf diesem Wege an die lokale Presse und die Mitarbeiter der Torgauer Zeitung, der Oschatzer Allgemeine und dem Sonntagswochenblatt. Dort hatten Verbraucherschutzthemen regelmäßig ihren festen Platz.

Abschließend gilt der Dank, auch dem engagierten Team von Torgau TV, das regelmäßig Probleme oder Neuigkeiten aus dem Verbraucherschutz zum Thema macht und für die Zuschauer*innen aus der Region redaktionell in den schwierigen Zeiten aufgearbeitet hat. Vielen Dank auch an den Landkreis Nordsachsen, der die Beratungen in den Räumlichkeiten in Oschatz ermöglichte. Danke auch an den Verein „Haus der Demokratie in Wurzen“ für das zur Verfügungstellen der Beratungsräumlichkeiten in Wurzen.



VERBRAUCHERZENTRALE PLAUEIN: MIT NEUER LEITUNG INS NEUE JAHR



In stürmischen Zeiten einen Wechsel am Steuerrad zu vollziehen, erfordert viel Mut und Kraft. So geschehen am 1. November 2020 in der Beratungsstelle Plauen als die langjährige Leiterin, Claudia Neumerkel ihre Segel gestrichen hat und in Richtung Landesgeschäftsstelle aufgebrochen ist, um dort im Team Recht und der Beratungsstelle Leipzig neue Herausforderungen anzunehmen. Seitdem steuert Nicole Leistner als Leiterin das Team samt Finanzberaterin, Energieberater und Honorarkräften. Dabei ist Nicole Leistner kein unbeschriebenes Blatt in der Verbraucherzentrale: Sie hat bereits seit 2019 Erfahrung in der Beratungspraxis gesammelt. Mit der Zielstellung die Beratungszahlen zu steigern, den Bedarf bei Beratungen rund um Finanzen und Versicherungen stärker zu wecken, hat sich die neue Leiterin konkrete Ziele gesteckt. Auch im Bereich der Vernetzung gilt es, sich als neue Ansprechpartnerin zu etablieren. Besonders in der kontaktlosen Corona-Zeit kein einfaches Unterfangen. Da aber bereits erfolgreiche Kontakte zur Migrationsbeauftragten, zum SAEK Plauen, FAW Plauen oder dem Vogtländischen Mieterverein bestehen, muss hier nur angeknüpft werden oder zusätzliche Netze geknüpft werden. Beispielhaft für die Verankerung in der Region steht das gemeinsame Webseminar mit dem SAEK Plauen im April 2020. Rund um die Fallen im Internet vor dem Hintergrund der Corona-Krise konnten viele wichtige Tipps gegeben werden.

Neue Fragen – zuverlässige Antworten

Für die Verbraucherzentrale Plauen war das Pandemie-Jahr 2020 auch das Jahr, in dem sich eine Vielzahl von Verbraucher*innen mit völlig neuen Problemen konfrontiert sah. Auch unter den erschwerten Bedingungen wurden im Jahr 2020 durch die Beratungsstelle Plauen mehr als 1.000 Beratungen durchgeführt. Insgesamt konnten im Jahr 2020 mehr als 2.500 Verbraucheranfragen von der Beratungsstelle Plauen bearbeitet werden.

Zinsanpassung bei Prämienparverträgen

Am 23. Juni 2020 hat die Verbraucherzentrale Sachsen Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Vogtland beim Oberlandesgericht Dresden

eingereicht. Damit konnten auch die betroffenen Sparer*innen aus dem Vogtland ihre Chance nutzen, sich der Klage anzuschließen und ihre Ansprüche auf Zinsnachzahlungen einzufordern. Hier geht es für die Verbraucher*innen mit Langzeitsparverträgen „S-Prämien sparen flexibel“ nicht um Peanuts. Vielmehr geht es um einen Nachzahlungsanspruch von durchschnittlich 2.400 Euro pro Vertrag. Auch wenn die die Eintragung in das Klageregister der Musterfeststellungsklage für Verbraucher*innen grundsätzlich ohne Kosten auf der Internetseite des Bundesamtes für Justiz erfolgen kann, nahmen die Verbraucher*innen das Angebot der Unterstützung für einen rechtssicheren Eintrag gern an. Mehr als 250 Beratungen konnten durch die Beratungsstelle Plauen mit Verbraucher*innen, welche sich wegen Überprüfung der Zinsanpassung oder der Eintragung in das Klageregister der Musterfeststellungsklage beim Bundesjustizamt an die Beratungsstelle wandten, im Jahr 2020 durchgeführt werden.

Ein Dankeschön für die Unterstützung des Verbraucherschutzes

Ein großes Dankeschön geht an dieser Stelle an den Landkreis Vogtland und die Stadt Plauen für die finanzielle Unterstützung und Förderung sowie den lokalen Medien für die Zusammenarbeit und die Veröffentlichung der Presseinformationen zum Verbraucherschutz.



**STECKBRIEF
NICOLE LEISTNER**

Ausbildung: Volljuristin

Bei der Verbraucherzentrale: Seit 2019

Erfahrung: Langjährige Beraterin in der Verbraucherzentrale in Aue, Chemnitz, Plauen und Zwickau



VERBRAUCHERZENTRALE ZWICKAU: BERATUNG, INFORMATION, HILFE IM ALLTAG



Trotz aller Einschränkungen, die die Corona-Pandemie mit sich brachte, war die Verbraucherzentrale in Zwickau auch in Zeiten des Lockdowns gefragter Ansprechpartner. Die Beratung erfolgte in der kontaktlosen Phase des Jahres über Telefon, E-Mail und klassischen Brief. 1.961 Beratungen und ca. 5.700 Kurzauskünfte und Verweise zu reiserechtlichen Fragen, zum Umgang mit Veranstaltungstickets, Fitnessverträgen, Auswirkungen der Mehrwertsteuererhöhung auf Verträge, unerwünschte Telefonanrufe, Überprüfung der Heizkostenabrechnung, Anfragen zu Bausparverträgen und Zinsanpassung und Kündigung von Prämiensparverträgen der Sparkasse Zwickau.

DIE VERBRAUCHERZENTRALE ALS ALLTAGSLOTSE

Noch kurz vor Jahresende meldete sich eine besorgte Tochter mit der Frage, ob es sein kann, dass ihr Vater am 27. Dezember 2020 zu einer Corona-Impfung abgeholt wird. Er hatte einen solchen Anruf erhalten und war schon ganz erwartungsvoll.

Dass es sich nicht um einen offiziellen Anruf mit seriösem Impfangebot handelte, konnten die Expertinnen der Verbraucherzentrale schnell erklären und Entwarnung geben. Welche Masche sich hinter dem Anruf verbarg, blieb ungewiss.



Zinsanpassung bei Prämiensparverträgen zieht sich durchs ganze Jahr

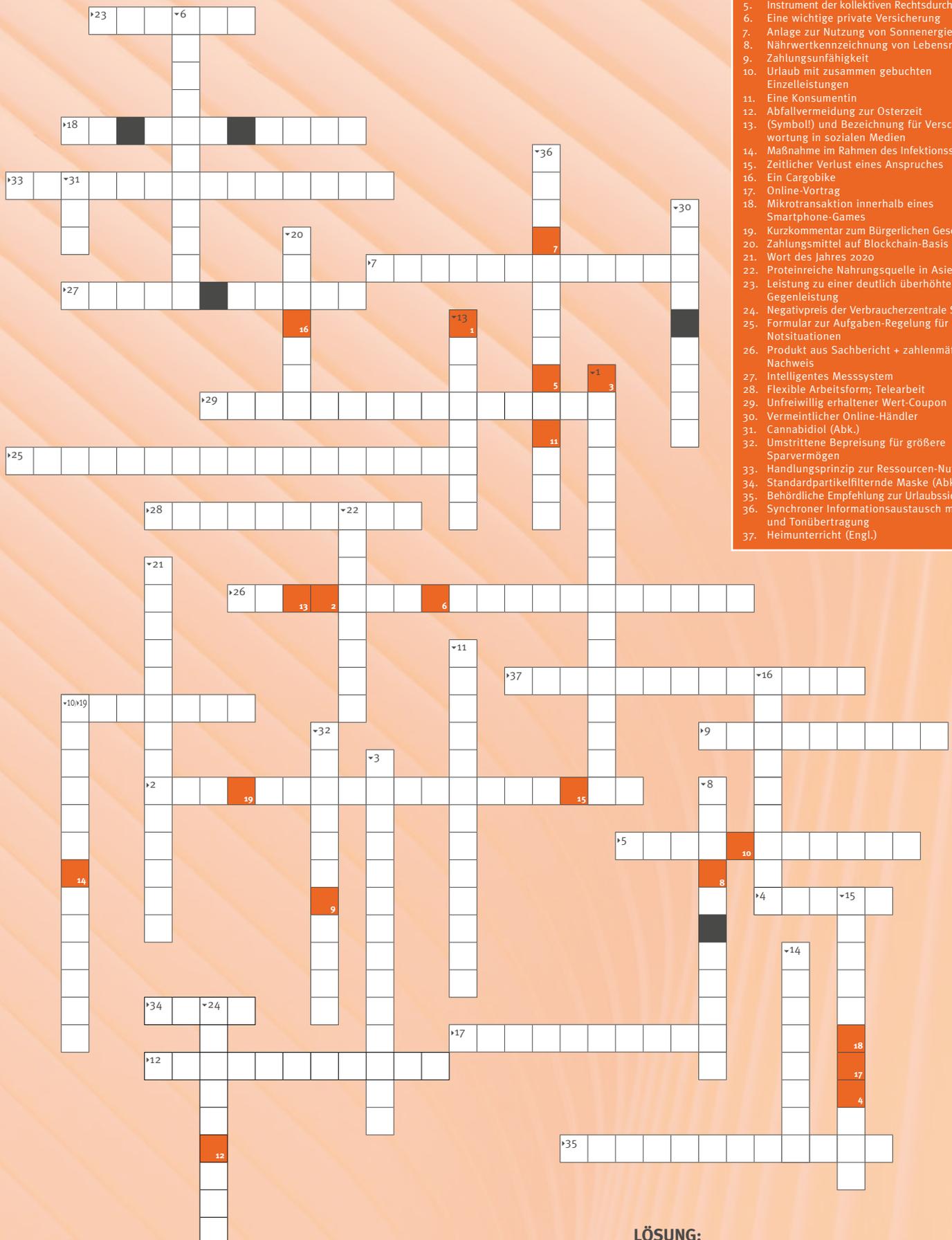
Da es mit der Sparkasse Zwickau zu keiner Einigung wegen der aus Sicht der Verbraucherschützer*innen fehlerhaften Zinsanpassung kam, reichte die Verbraucherzentrale Sachsen am 4. Februar 2020

Musterklage beim Oberlandesgericht Dresden ein. Den Verbraucher*innen stehen im Durchschnitt 4.000 Euro Zinsnachzahlungen zu. Recht zeitnah nach Einreichung der Klage, fand schon am 17. Juni 2020 die Verhandlung in Dresden statt.

Betroffene konnten sich bis zum Vortag der ersten Verhandlung an der Musterklage beteiligen und mussten sich dafür ins Klageregister beim Bundesjustizamt eintragen. Es war die Zeit des Lockdowns, und die Beratung per Telefon und E-Mail gestaltete sich doch recht zeitaufwendig. Nichtsdestotrotz war es Ziel der Verbraucherschützer*innen möglichst alle Betroffenen zu informieren und bei der Eintragung ins Klageregister zu unterstützen. Daher wurden viele Verbraucher*innen angeschrieben, über Presseinformationen und Infostände informiert. So gelang es, trotz erschwelter Bedingungen und mit Unterstützung von Kolleg*innen aus anderen Beratungsstellen, dass sich 750 Verbraucher*innen an der Musterklage beteiligten. Das Urteil war für die Verbraucherschützer*innen sehr positiv. Da aber durch das Gericht nicht alle Klagepunkte geklärt wurden, erfolgte die Revision zum Bundesgerichtshof. Auch darüber informierte die Verbraucherzentrale alle an der Klage Beteiligten per Post bzw. E-Mail.

Es gab aber noch ein zweites Problem rund um das Thema Prämiensparen. Es gab Verträge, bei denen im Rahmen einer Vertragsänderung eine Laufzeit der Verträge von 1.188 Monaten vereinbart war. Auch diese Verträge waren von der Sparkasse Zwickau 2017 gekündigt worden. Da es auch hierzu positive Entscheidung des OLG Dresden gab, diese aber noch nicht rechtskräftig ist, und die Sparkasse nicht bereit war, einzulenken, gab es, um die drohende Verjährung zu stoppen, für die Verbraucher*innen nur die Möglichkeit, entweder selbst Klage einzureichen oder die Schlichtungsstelle einzuschalten. Damit ist zumindest die Verjährung für etwa sechs Monate gehemmt. Dieses Angebot, das Schlichtungsverfahren mit Hilfe der Verbraucherzentrale einzuleiten, nutzen zum Jahresende noch 25 Zwickauer Verbraucher*innen.

TESTEN SIE IHR WISSEN



1. Oft unseriöse Zahlungsaufforderung
2. Produkte zur besseren Nährstoffversorgung
3. Abrechnung von heimeligen Verbrauchswerten
4. EU-Verordnung zur Wahrung persönlicher Daten (Abk.)
5. Instrument der kollektiven Rechtsdurchsetzung
6. Eine wichtige private Versicherung
7. Anlage zur Nutzung von Sonnenenergie
8. Nährwertkennzeichnung von Lebensmitteln
9. Zahlungsunfähigkeit
10. Urlaub mit zusammen gebuchten Einzelleistungen
11. Eine Konsumentin
12. Abfallvermeidung zur Osterzeit
13. (Symbol!) und Bezeichnung für Verschlagwortung in sozialen Medien
14. Maßnahme im Rahmen des Infektionsschutzes
15. Zeitlicher Verlust eines Anspruches
16. Ein Cargobike
17. Online-Vortrag
18. Mikrotransaktion innerhalb eines Smartphone-Games
19. Kurzkomentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch
20. Zahlungsmittel auf Blockchain-Basis
21. Wort des Jahres 2020
22. Proteinreiche Nahrungsquelle in Asien
23. Leistung zu einer deutlich überhöhten Gegenleistung
24. Negativpreis der Verbraucherzentrale Sachsen
25. Formular zur Aufgaben-Regelung für Notsituationen
26. Produkt aus Sachbericht + zahlenmäßigem Nachweis
27. Intelligentes Messsystem
28. Flexible Arbeitsform; Telearbeit
29. Unfreiwillig erhaltener Wert-Coupon
30. Vermeintlicher Online-Händler
31. Cannabidiol (Abk.)
32. Umstrittene Bepreisung für größere Sparvermögen
33. Handlungsprinzip zur Ressourcen-Nutzung
34. Standardpartikelfilternde Maske (Abk.)
35. Behördliche Empfehlung zur Urlaubssicherheit
36. Synchroner Informationsaustausch mit Bild- und Tonübertragung
37. Heimunterricht (Engl.)

LÖSUNG:

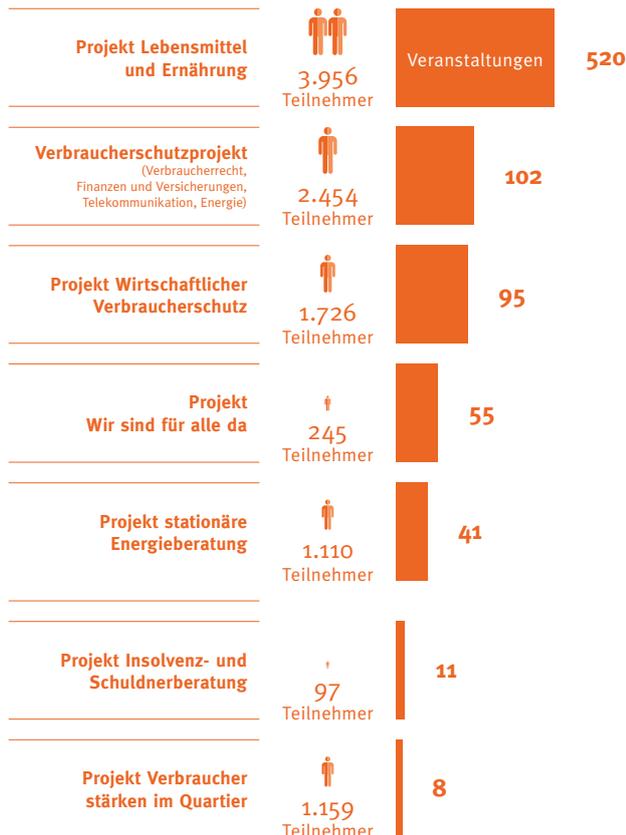
1	2	3	4	5	6	7	8			
9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19

ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN – DAS JAHR 2020 IM ÜBERBLICK



Veranstaltungen und Teilnehmerzahlen der Projekte 2020

Teilnehmer gesamt: **10.747** | Veranstaltungen gesamt: **208**



Öffentlichkeitsarbeit 2020



Der Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 31.12.2020)

- **Vorsitzender:**
Ralph Beckert (Sozialverband VdK Sachsen e. V.), Chemnitz
- **Stellvertr. Vorsitzende:**
Manja Sellenthin (Deutscher Gewerkschaftsbund, DGB-Bezirk Sachsen), Dresden
- **Verwaltungsratsmitglieder:**
Sebastian Fischer, Priestewitz
Janina Pfau, MdL, Die Linke, Oelsnitz/Vogtl.
Holger Mann, MdL, SPD, Leipzig

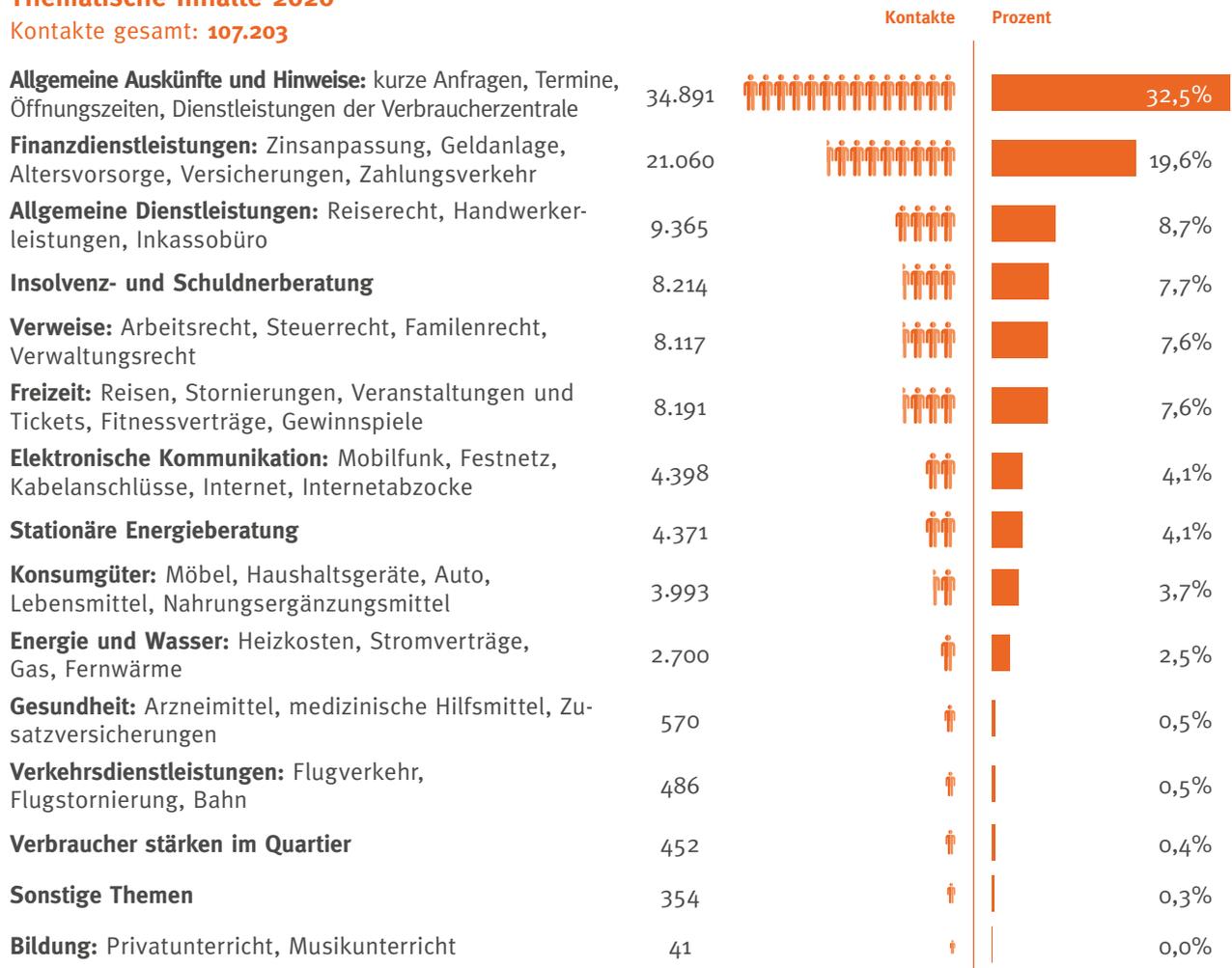
Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 31.12.2020)

- **52 Einzelmitglieder**
- **10 korporative Mitglieder:**
 1. Deutscher Gewerkschaftsbund, DGB-Bezirk Sachsen
 2. Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e. V.
 3. Verband Wohneigentum Sachsen e. V.
 4. Sozialverband VdK Sachsen e. V.
 5. DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Sachsen e. V.
 6. Umweltbund „Ökolöwe“ Leipzig e. V.
 7. Landratsamt Vogtlandkreis
 8. Stadt Delitzsch
 9. Institut für Finanzdienstleistung e. V.
 10. Bund der Versicherten e. V.



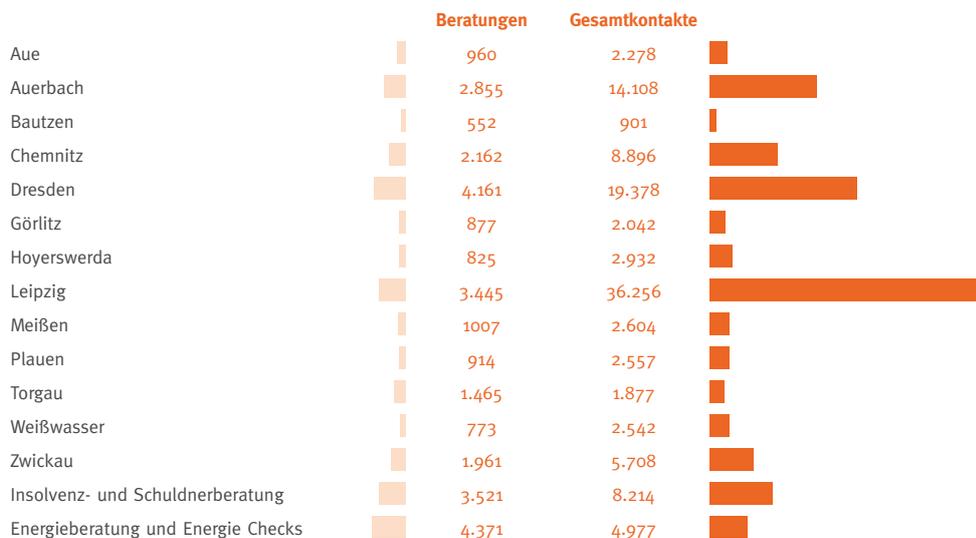
Thematische Inhalte 2020

Kontakte gesamt: 107.203



Kontakte und Beratungen der Beratungseinrichtungen

Kontakte gesamt: 115.270 | Beratung gesamt: 29.849



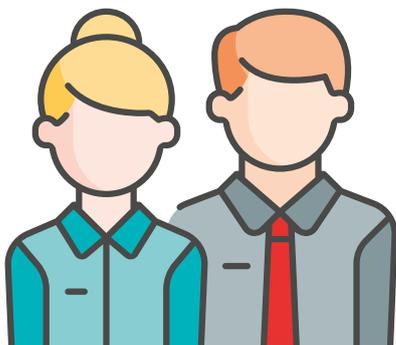
Mitarbeiter*innen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2020)

2020 waren insgesamt 95 angestellte Mitarbeiter und Aushilfen in der Verbraucherzentrale Sachsen tätig.

Kolleg*innen welche in verschiedenen Projekten Stellenanteile haben, wurden nur einmal gezählt.

Institutioneller Haushalt:	65 Mitarbeitende
Projekt Verbraucherinsolvenzberatung:	4 Mitarbeitende
Projekt Lebensmittel und Ernährung:	8 Mitarbeitende
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz:	6 Mitarbeitende
Projekt Marktbeobachtung:	3 Mitarbeitende
Energieprojekt:	2 Mitarbeitende
Projekt „Wir sind für alle da“:	4 Mitarbeitende
Projekt „Nachhaltige Johannstadt 2025“:	1 Mitarbeitende
Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“:	2 Mitarbeitende
Summe:	95 Mitarbeitende

Extern unterstützt wurden die Mitarbeiter*innen, wie bereits in den Vorjahren, von Energie- und Mietrechtsberatern, Rechtsanwälten und Honorarkräften.



Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2020)

Die Verbraucherzentrale Sachsen war im Berichtsjahr Mitglied folgender Organisationen:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Berlin

Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V., Kassel

Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e.V., Dresden

Umweltbund „ÖKOLÖWE“ Leipzig e.V., Leipzig

Zentrum für europäischen Verbraucherschutz e.V., Kehl

Sozialverband VdK Sachsen e.V., Chemnitz

Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2020)

Landkreis Leipzig: Rathausstraße 13, 04416 **Mark- kleeberg** (zweiter Donnerstag im Monat in der Zeit von 9 bis 16 Uhr)

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

Landkreis Meißen: Hauptstraße 61, 01589 **Riesa** (erster Dienstag im Monat in der Zeit von 10 bis 16 Uhr) Markt 1, 01558 **Großenhain** (Rathaus, dritter Dienstag im Monat in der Zeit von 10 bis 16 Uhr)

Landkreis Sächsische Schweiz/Osterzgebirge: Königsteiner Straße 2, 01796 **Pirna** (in den Räumen der Pirnaer Geschäftsstelle der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di jeden ersten Montag im Monat in der Zeit von 14 bis 18 Uhr, nach terminlicher Vereinbarung)

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

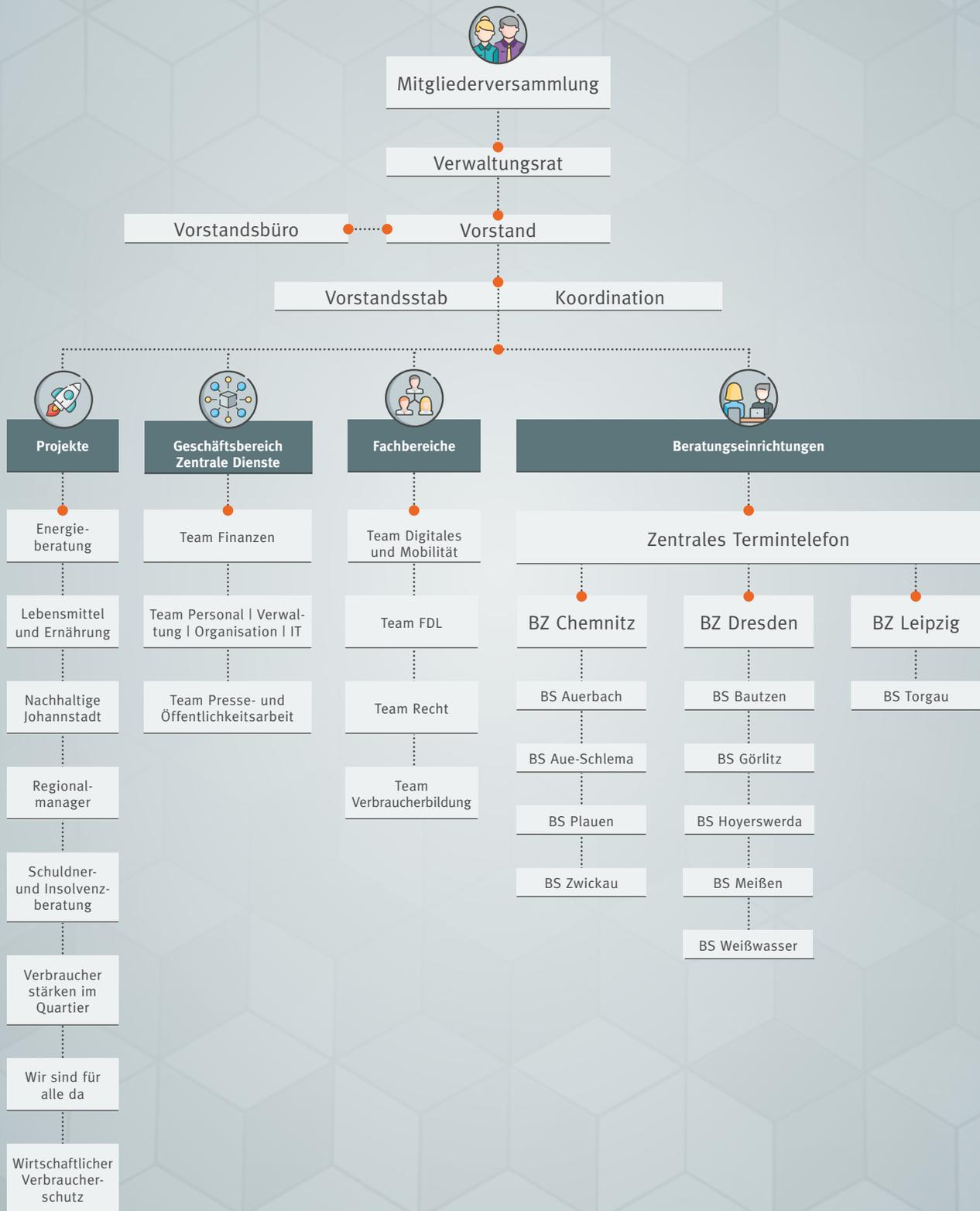


Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2020)

Beratungseinrichtung	Anschrift	E-Mail-Adresse	Fax-Nr.:	Ruf.-Nr.: Ansagedienst Termintelefon	Öffnungszeiten
Leipzig	Katharinenstr. 17 04109 Leipzig	leipzig@vzs.de	0341-2610482	0341-2610450	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Dresden	Fetscherplatz 3 01307 Dresden	dresden@vzs.de	0351-4416208	0351-4593484	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Chemnitz	Zschopauer Str. 107 09126 Chemnitz	chemnitz@vzs.de	0371-4014625	0371-431500	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Aue	Bockauer Talstr. 4 08280 Aue	aue@vzs.de	03771-251001	03771-251000	Di: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Mi: 10 - 12 und 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Auerbach	Plauensche Str. 7 08209 Auerbach	auerbach@vzs.de	03744-219643	03744-219641	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Bautzen	Martin-Hoop-Str. 1 02625 Bautzen	bautzen@vzs.de	03591-491037	03591-491036	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 9 - 12 Uhr
Görlitz	Demianiplatz 16/17 02826 Görlitz	goerlitz@vzs.de	03581-402987	03581-402262	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 Uhr
Hoyerswerda	A.-Einstein-Str. 47, Haus D 02977 Hoyerswerda	hoyerswerda@vzs.de	03571-406493	03571-406492	Mo: 13 - 16 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr
Meißen	Gerbergasse 5 01662 Meißen	meissen@vzs.de	03521-4766772	03521-4766770	Mo: 10 - 12 Uhr und 13 - 18 Uhr Di: nach tel. Vereinbarung Mi: 10 - 12 Uhr und 13 - 18 Uhr Do: 10 - 13
Plauen	Rädelstraße 2 08523 Plauen	plauen@vzs.de	03741-224744	03741-224743	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 10 - 12 Uhr und 13 - 18 Uhr Mi: 12 - 16 Uhr Do: 10 - 16 Uhr
Torgau	Bäckerstr. 10 04860 Torgau	torgau@vzs.de	03421-710230	03421-710238	Mo: 16 - 18 Uhr Di: 9 - 12 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 Uhr
Weißwasser	Straße der Kraftwerker 11 02943 Weißwasser	weisswasser@vzs.de	03576-207046	03576-242100	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 13 - 18 Uhr Mi: 10 - 12 Uhr Do: 13 - 18 Uhr
Zwickau	Hauptstraße 23 08056 Zwickau	zwickau@vzs.de	0375-294278	0375-294279	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr



Vereinfachtes Organisationsschema der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2020)



Die Finanzierung im Jahr 2020 (vorläufig)

	Institutioneller Haushalt (IHH) in Euro	Investitionen (IHH) in Euro	Weitere Projekte in Euro
Einnahmen			
Bußgelder und Geldstrafen	10.965,62		600,00
Mittelübernahme; Eigenmittelanteil	127.730,86		13.571,57
Eigeneinnahmen	601.755,86		9.752,00
Spenden	2.849,16		50,00
<i>Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz</i>			
Investitionen	3.043.931,00	170.824,00	0,00
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz			172.036,00
Ernährungsaufklärung			350.000,00
Insolvenzberatung			159.550,66
<i>Stadt Leipzig</i>			
Schuldnerberatung			96.836,30
<i>Sächsische Aufbaubank</i>			
Projekt "Wir sind für alle da"			266.587,91
<i>Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz</i>			
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz			171.450,52
Marktbeobachtung			213.109,04
Verbraucher stärken im Quartier (WLV)			154.453,54
<i>Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft</i>			
Ernährungsaufklärung			192.719,92
<i>Bundesministerium für Wirtschaft und Energie</i>			
Energieprojekt			75.432,00
Regionalmanager			85.197,68
<i>Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit</i>			
Verbundprojekt "NaJ02025"			27.764,00
<i>Overheads/Kommunalzuwendungen</i>	219.288,69	15.960,34	
Gesamteinnahmen	4.006.521,19	186.784,34	1.989.111,14
Ausgaben			
Gehälter	2.993.977,90		1.338.623,17
Aushilfen	40.287,60		0,00
Unfallfürsorge	8.579,25		2.752,44
Personalausgaben gesamt	3.042.844,75	0,00	1.341.375,61
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände	55.153,49		17.183,08
Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren	56.047,82		10.081,26
Haltung von Dienstfahrzeugen	1.195,49		0,00
Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government	105.761,86		34.634,90
Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume	118.139,54		49.355,00
Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume	174.020,77		78.848,74
Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte	828,30		0,00
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen	7.897,43		51,54
Fortbildung/Weiterbildung	12.202,43		4.862,50
Gerichts- und ähnliche Kosten	14.378,53		0,00
Musterfeststellungsklagen	59.629,70		0,00
Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger	205.661,15		12.138,25
Reisekostenvergütungen	30.164,76		11.600,95
Außergewöhnliche Ausgaben	0,00		0,00
Kosten für Veranstaltungen	29.962,79		35.416,68
Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit	2.944,94		0,00
Versicherungen	3.788,31		0,00
Bankgebühren	3.750,70		1.169,64
nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben	0,00		11.691,67
Overheads	0,00		145.956,15
Zinsausgaben	1.884,85		0,00
Ausgleichsabgabe nach Sozialgesetzbuch IX	3.575,56		1.264,44
Umsatzsteuer	52.076,52		30.043,50
Projekttakquise	12.781,44		0,00
Mitgliedsbeiträge	1.173,96		250,00
Investitionen	0,00	174.762,90	0,00
Sachkosten gesamt	953.020,34	174.762,90	444.548,30
Gesamtausgaben	3.995.865,09	174.762,90	1.785.923,91
Gesamteinnahmen	4.006.521,19	186.784,34	1.989.111,14
Einnahmen - Ausgaben	10.656,10	12.021,44	203.187,23
<i>davon: Rücküberweisung an Zuwendungsgeber</i>		12.021,44	138.771,62
<i>davon: Mittelverwendung Folgejahr</i>	10.656,10		64.415,62

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 der Freistaat Sachsen. Im Interesse sächsischer Verbraucher kann der Verein auch bundesweit tätig werden. Daneben beteiligt sich der Verein im Interesse einer bundeseinheitlichen Verbraucherpolitik landesübergreifend oder bundesweit an Gemeinschaftsvorhaben unter dem Dach des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
- (4) Das Geschäftsjahr ist das Kalenderjahr.

§ 2 Zweck

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

§ 3 Gemeinnützigkeit

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

§ 4 Mitgliedschaft

- (1) Mitglied des Vereins können natürliche Personen ab vollendetem 14. Lebensjahr (Einzelmitglieder) sowie auf Landesebene tätige juristische Personen und Personenvereinigungen (korporative Mitglieder) sein, die bereit sind, die Ziele und Aufgaben des Vereins zu fördern. Sofern ein Interessengegensatz zu den Aufgaben des Vereins besteht, kann eine Mitgliedschaft nicht erworben werden.
- (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) Natürliche Personen, die in einem Anstellungsverhältnis mit dem Verein stehen, können nur fördernde Mitglieder werden. Ist eine natürliche Person, die in einem Anstellungsverhältnis mit dem Verein steht, ordentliches Mitglied des Vereins, wird ihre Mitgliedschaft in eine fördernde umgewandelt. Endet das Anstellungsverhältnis einer natürlichen Person, die in einem Anstellungsverhältnis mit dem Verein steht, die förderndes Mitglied ist, kann sie die ordentliche Mitgliedschaft beantragen.
- (4) Über die Aufnahme als ordentliches oder förderndes Mitglied entscheidet auf schriftlichen Antrag der Vorstand.
- (5) Der jährliche Mitgliedsbeitrag wird von der Mitgliederversammlung festgesetzt; der Beitragssatz kann für Einzelmitglieder und für korporative Mitglieder verschieden bemessen werden.
- (6) Die Mitgliedschaft endet
 - a) durch Austritt
 - b) durch Tod
 - c) durch Ausschluss
 - d) durch Erlöschen des korporativen Mitglieds
 - e) durch Erlöschen des Vereins.
- (7) Der Austritt ist jeweils zum Jahresende zulässig und muss dem Vorstand bis spätestens einen Monat vor Jahresende schriftlich mitgeteilt werden.
- (8) 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 Verwaltungsrat, nachdem dem Mitglied die Möglichkeit einer schriftlichen oder mündlichen Stellungnahme gegeben wurde.
- (9) Wird einem Aufnahmeantrag nicht entsprochen oder ein Mitglied ausgeschlossen, so ist dies dem betreffenden Antragsteller bzw. Mitglied schriftlich mitzuteilen. Gegen die Entscheidung kann Einspruch eingelegt und der Verwaltungsrat angerufen werden; hierauf ist mit der schriftlichen Mitteilung hinzuweisen. Der Einspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung gem. Satz 1 in Textform beim Vorstand eingelegt werden. Über den Einspruch ist im Rahmen der nächsten ordentlichen Verwaltungsratssitzung zu entscheiden; bis zu diesem Zeitpunkt ruhen bei einem Ausschluss die sich aus der Mitgliedschaft ergebenden Rechte und Pflichten einschließlich des Rechts auf Teilnahme an der Mitgliederversammlung. Das Ruhen entbindet nicht von der Pflicht zur Zahlung des Mitgliedsbeitrags. Wird einem Einspruch gegen die Nichtaufnahme stattgegeben, wird die Mitgliedschaft mit dem Beschluss des Verwaltungsrats begründet. Dies soll dem Antragsteller vom Vorstand unverzüglich mitgeteilt werden.
- (10) Mit der Beendigung der Mitgliedschaft erlöschen alle Mitgliedsrechte.

§ 5 Rechte und Pflichten der Mitglieder

- (1) Alle Mitglieder sind berechtigt, an der Willensbildung des Vereins mitzuwirken, die Einrichtungen und die Leistungen des Vereins in Anspruch zu nehmen und Vorschläge zu unterbreiten. Ordentliche Mitglieder sind berechtigt, Anträge an die Mitgliederversammlung einzubringen und vom Verwaltungsrat und vom Vorstand Auskunft zur Tätigkeit des Vereins zu verlangen.
- (2) Die Mitglieder sind verpflichtet, die Ziele des Vereins zu fördern, an der Erfüllung der Aufgaben des Vereins mitzuwirken sowie die von der Mitgliederversammlung beschlossenen Mitgliedsbeiträge zu entrichten.

§ 6 Organe des Vereins

- Organe des Vereins sind
- die Mitgliederversammlung
 - der Verwaltungsrat
 - der Vorstand.

§ 7 Mitgliederversammlung

- (1) Die Mitglieder bilden als oberstes Organ des Vereins die Mitgliederversammlung. Sie soll mindestens einmal im Jahr stattfinden.
- (2) Der Vorsitzende des Verwaltungsrats beruft auf Beschluss des Verwaltungsrats die Mitgliederversammlung ein. Die Einladung erfolgt unter Angabe der Tagesordnung in Textform mit einer Frist von mindestens vier Wochen. Auf Antrag der Mitglieder können weitere Angelegenheiten auf die Tagesordnung gesetzt werden. Eine Beschlussfassung in solchen Angelegenheiten ist nur zulässig, wenn die Tagesordnung mindestens eine Woche vor Beginn der Mitgliederversammlung bekannt gemacht worden ist. Eine Einladung gilt spätestens drei Tage nach Absendung an die letzte vom Mitglied mitgeteilte Adresse als zugegangen. Eine außerordentliche Mitgliederversammlung muss einberufen werden, wenn der Vorstand oder



ein Viertel der Mitglieder dies unter Angabe des Zweckes und der Gründe schriftlich beim Vorsitzenden des Verwaltungsrates beantragt haben oder der Verwaltungsrat selbst eine außerordentliche Mitgliederversammlung anberaunt. In diesem Falle kann die Einladungsfrist bis auf 7 Tage verkürzt werden.

- (3) Die Mitgliederversammlung wird vom Vorsitzenden des Verwaltungsrates, bei dessen Verhinderung von seinem Stellvertreter oder einem anderen Verwaltungsratsmitglied geleitet. Bei Wahlen zum Verwaltungsrat kann die Versammlungsleitung für die Dauer des Wahlganges einer Wahlkommission übertragen werden.
- (4) Verwaltungsrat und Vorstand sind verpflichtet, an der Mitgliederversammlung teilzunehmen. Das Nichterscheinen einzelner Mitglieder steht der Durchführung nicht entgegen.
- (5) Der Verwaltungsrat kann Gäste oder Sachverständige zu den Mitgliederversammlungen einladen.

§ 8 Aufgaben der Mitgliederversammlung

Die Mitgliederversammlung hat folgende Aufgaben:

- (1) Beschlussfassung über vereins- und verbraucherpolitische Grundsätze
- (2) Wahl und Abberufung der Mitglieder des Verwaltungsrates
- (3) Beratung des jährlichen Berichtes des Verwaltungsrates
- (4) Entgegennahme und Beratung des jährlichen Tätigkeitsberichtes des Vorstandes
- (5) Entgegennahme des Wirtschaftsprüfberichtes
- (6) Entgegennahme und Genehmigung des Jahresabschlusses
- (7) Beschlussfassung über die Entlastung des Verwaltungsrates
- (8) Beschlussfassung über die Entlastung des Vorstandes
- (9) Beschlussfassung über Satzungsänderungen
- (10) Beschlussfassung über von Mitgliedern eingebrachte Anträge
- (11) Beschlussfassung über die Auflösung des Vereins
- (12) Beschlussfassung über die Höhe der Mitgliedsbeiträge für das Folgejahr
- (13) Beschlussfassung über die Abberufung des Vorstandes aus wichtigem Grund

§ 9 Beschlüsse der Mitgliederversammlung

- (1) Jede ordnungsgemäß einberufene Mitgliederversammlung, bei der mindestens ein stimmberechtigtes ordentliches oder korporatives Mitglied erschienen ist, ist beschlussfähig.
- (2) In der Mitgliederversammlung hat jedes ordentliche 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. Stimmrechtsübertragungen sind ausgeschlossen.
- (3) Die Mitgliederversammlung fasst ihre Beschlüsse mit einfacher Stimmenmehrheit der erschienenen Mitglieder. Stimmgleichheit bedeutet Ablehnung. Satzungsänderungen bedürfen einer Stimmenmehrheit von 3/4 der anwesenden, stimmberechtigten Vereinsmitglieder.
- (4) Die Wahl des Verwaltungsrates erfolgt durch schriftliche Abstimmung per Listenwahl. Gewählt ist, wer die absolute Mehrheit der abgegebenen Stimmen erhält. Erforderlichenfalls wird die Wahl wiederholt, wobei dann die relative Mehrheit genügt. Bei Stimmgleichheit erfolgt eine Stichwahl.
- (5) Die Abberufung des Verwaltungsrates oder eines seiner Mitglieder ist nur aus wichtigem Grund möglich und bedarf der Mehrheit von 2/3 der anwesenden Mitglieder. Ein wichtiger Grund liegt im Falle einer groben Pflichtverletzung vor.
- (6) Für die Auflösung des Vereins ist eine Stimmenmehrheit von 4/5 der Anwesenden erforderlich.
- (7) Über jede Mitgliederversammlung ist ein vom Versammlungsleiter und vom Protokollführer zu unterzeichnendes Protokoll zu fertigen, das den Mitgliedern zuzusenden ist. Der Protokollführer wird durch die Mitgliederversammlung auf Vorschlag des Versammlungsleiters gewählt.

§ 10 Verwaltungsrat

- (1) Der Verwaltungsrat besteht aus 5 Personen. Für die Abgabe von Willenserklärungen durch den Verwaltungsrat gilt § 26 Abs. 2 Satz 1 BGB entsprechend. Ist eine Willenserklärung gegenüber dem Verwaltungsrat abzugeben, so ist die Abgabe gegenüber dem Vorsitzenden erforderlich.
- (2) Alle Mitglieder des Verwaltungsrates sind ehrenamtlich tätig und sollen die Gewähr für eine unabhängige Amtsführung bieten und besondere Kenntnisse und Erfahrungen bezüglich der Vereinsarbeit mitbringen. Verwaltungsratsmitglieder, die erwerbswirtschaftlich orientiert als Selbständige, Gesellschafter oder gesetzliche Vertreter unternehmerisch tätig sind, dürfen keinen bestimmenden Einfluss auf die Vereinstätigkeit haben.

- (3) Der Verwaltungsrat wird von der Mitgliederversammlung auf die Dauer von mindestens vier Jahren gewählt. Wird hiernach in der nächsten Mitgliederversammlung kein neuer Verwaltungsrat gewählt, bleibt der Verwaltungsrat solange im Amt, bis ein neuer Verwaltungsrat ordnungsgemäß gewählt ist. Wiederwahl ist zulässig.
- (4) Der Verwaltungsrat wählt aus seiner Mitte einen Vorsitzenden und einen Stellvertreter.
- (5) Der Vorstand nimmt an den Sitzungen des Verwaltungsrates teil, soweit der Verwaltungsrat im Einzelfall keine gegenteilige Entscheidung trifft. Der Vorstand darf nicht in den Verwaltungsrat gewählt werden und hat in den Sitzungen des Verwaltungsrates kein Stimmrecht.
- (6) Der Verwaltungsrat gibt sich eine Geschäftsordnung.

§ 11 Aufgaben des Verwaltungsrates

Der Verwaltungsrat hat folgende Aufgaben:

- (1) Bestellung und Abberufung des Vorstandes
- (2) Abschluss, Kündigung und Aufhebung des Anstellungsvertrages mit dem Vorstand
- (3) Gerichtliche und außergerichtliche Vertretung des Vereins gegenüber dem Vorstand
- (4) Überwachung der Tätigkeit des Vorstandes auf der Grundlage jederzeitigen Auskunftsrechts und Akteneinsichtsrechts über alle Vereinsangelegenheiten
- (5) Prüfung und Zustimmung zum jährlichen Wirtschaftsplanvorschlag des Vorstandes
- (6) Beratung des Jahresabschlusses und des Jahres-Geschäftsberichtes
- (7) Bestellung eines Wirtschaftsprüfers zur Prüfung des Jahresabschlusses
- (8) Zustimmung zu wirtschaftlichen Entscheidungen des Vorstandes von erheblicher Bedeutung
- (9) Zustimmung zu verbraucherpolitischen Entscheidungen des Vorstandes von erheblicher Bedeutung zwischen den Mitgliederversammlungen
- (10) Entscheidung über Einsprüche gemäß § 4 Abs. 9
- (11) Berufung von Beiräten

§ 12 Beschlüsse des Verwaltungsrates

- (1) Der Verwaltungsrat ist beschlussfähig, wenn mindestens 3 Mitglieder anwesend sind.
- (2) Die Beschlüsse des Verwaltungsrates werden mit einfacher Stimmenmehrheit der anwesenden Mitglieder gefasst. Bei Stimmgleichheit entscheidet die Stimme des Vorsitzenden.
- (3) Die Beschlüsse können auch im schriftlichen Verfahren herbeigeführt werden. Näheres regelt die Geschäftsordnung des Verwaltungsrates.
- (4) Die Bestellung Abberufung des Vorstandes bedarf der Mehrheit der in einer Sitzung anwesenden Mitglieder des Verwaltungsrates.
- (5) Der Verwaltungsrat kann beschließen, der der Mitgliederversammlung die Abberufung des Vorstandes vorzuschlagen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Ein solcher Grund ist jede grobe Pflichtverletzung oder die Unfähigkeit zur ordnungsgemäßen Geschäftsführung. Ein solcher Beschluss ist gemäß § 12 (2) zu treffen.

§ 13 Vorstand

- (1) Der Vorstand vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich und führt hauptamtlich die Geschäfte. Der Vorstand kann darüber hinaus geeigneten Mitarbeitern zur Vertretung des Vereins vor Gericht Generalvollmacht oder Einzelvollmacht erteilen.
- (2) Der Vorstand besteht aus einer Person. Er wird auf höchstens 5 Jahre bestellt. Eine wiederholte Bestellung ist zulässig. Die Amtszeit endet mit dem Erreichen des Regelrentenalters.
- (3) Der Vorstand führt die laufenden Geschäfte des Vereins und trifft die erforderlichen Maßnahmen, um die satzungsmäßigen Zwecke zu fördern. Für diese Tätigkeit enthält der Vorstand eine angemessene Vergütung. Näheres regelt der zwischen dem Verein und dem Vorstand abzuschließende Anstellungsvertrag.

§ 14 Bildung von Fachbeiräten

Der Verwaltungsrat hat das Recht, ständige oder temporäre Fachbeiräte zu berufen.

§ 15 Eingeschlechtliche Darstellung

Die in dieser Satzung aus Gründen der leichten Lesbarkeit gewählte eingeschlechtliche Form gilt stellvertretend für beide Geschlechter. Diese Satzung wurde von der Mitgliederversammlung am 14. September 2015 in Leipzig beschlossen und am 16.12.2019 geändert. Sie ist mit Eintragung im Vereinsregister am 15.09.2020 in Kraft getreten.



verbraucherzentrale

Sachsen