



verbraucherzentrale

Sachsen

**AM PULS DER SACHSEN:
VERBRAUCHERSCHUTZ WIRKT**
Jahresbericht 2018

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, Sabine Breidel

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

Foto Titelseite: AdobeStock - Africa Studio;

Fotos: Verbraucherzentrale Sachsen e. V.

Redaktionsschluss: 31.03.2019

Auflage: 400 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

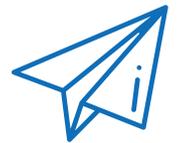
Im folgenden Text wird auf die gleichzeitige Nennung männlicher und weiblicher Sprachformen aus Gründen der besseren Lesbarkeit verzichtet. Damit ist keinerlei Wertung verbunden. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

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

JAHRESBERICHT 2018

<p>1. EINLEITUNG</p>		4-7	<p>7. AUS DER REGION</p> <p>Beratungszentrum Chemnitz 36-37</p> <p>Beratungszentrum Dresden 38-39</p> <p>Beratungszentrum Leipzig 40-41</p> <p>Beratungsstelle Auerbach 42-43</p> <p>Beratungsstelle Aue 44</p> <p>Beratungsstelle Bautzen 45</p> <p>Beratungsstelle Görlitz 46</p> <p>Beratungsstelle Hoyerswerda 47</p> <p>Beratungsstelle Meißen 48</p> <p>Beratungsstelle Torgau 49</p> <p>Beratungsstelle Plauen 50</p> <p>Beratungsstelle Weißwasser 51</p> <p>Beratungsstelle Zwickau 52-53</p>
<p>2. FINANZDIENSTLEISTUNGEN UND VERSICHERUNGEN</p> <p>Bündnis gegen Wucher: Für verantwortliche Kreditvergabe 8-9</p> <p>Prämiensparen und kein Ende 10-11</p> <p>Neue Beratung zur privaten Krankenversicherung schlägt voll ein 12-13</p>		8-13	<p style="text-align: center;"></p>
<p>3. RECHT</p> <p>Initiative gegen Abzocke 14-15</p> <p>Dieselskandal und Musterfeststellungsklage 16-17</p> <p>» Die vier Säulen des Verbraucherschutzes 18</p> <p>» Erfolge vor Gericht 19</p>		14-19	
<p>4. DIGITALE WELT</p> <p>Smart City 20-21</p> <p>Medienbildung 22-23</p>		20-23	
<p>5. LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG</p> <p>Vernetzung 24</p> <p>Buchmesse 25</p> <p>EU-Schulprogramm 26</p> <p>» Herzensmomente 27</p>		24-27	
<p>6. AUS DEN PROJEKTEN</p> <p>Marktwächter Finanzen 28-29</p> <p>Energieprojekt 30</p> <p>Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 31</p> <p>Insolvenz- und Schuldnerberatung 32-33</p> <p>Wir sind für alle da! 34</p> <p>Johannstadt und Quartiersprojekt 35</p>		28-35	<p>8. ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN – DAS JAHR 2018 IM ÜBERBLICK</p> <p>Veranstaltungen 54</p> <p>Öffentlichkeitsarbeit 54</p> <p>Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. 54</p> <p>Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. 54</p> <p>Thematische Inhalte 55</p> <p>Kontakte und Beratungen 55</p> <p>Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. 56</p> <p>Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. 56</p> <p>Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. 56</p> <p>Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. 57</p> <p>Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. 58</p> <p>Die Finanzierung im Jahr 2018 59</p>
		55-59	

AM PULS DER SACHSEN: VERBRAUCHERSCHUTZ WIRKT JAHRESBERICHT 2018



Pulsieren, Wellen schlagen, beruhigen: All das kann und verantwortet Verbraucherschutz. Eines steht dabei jedoch immer im Mittelpunkt: Die Bürger des Freistaats. Sie sind das Herzstück der Arbeit der Verbraucherzentrale Sachsen.

Verbraucherberatung: nah dran, kompetent, wirkungsstark

Eine der wichtigsten Aufgaben des Verbraucherschutzes ist es, Impulse der Verbraucher auf- und ernst zu nehmen. Die Hauptrolle kommt dabei der alltäglichen, persönlichen Verbraucherberatung im gesamten Freistaat zu. Sie ist nicht nur der individuell passgenaue Genesungsprozess für Verbraucher, sondern auch eine wichtige Vorsorgemaßnahme für einen wirkungsstarken Verbraucherschutz. Nur durch Anfragen und Anliegen, mit denen die Bürger zu den erfahrenen Fachberatern der Verbraucherzentrale Sachsen kommen, können neue Schieflagen, Maschen und Missstände erkannt und angepackt werden. Die Verbraucherzentrale Sachsen rückt auf dieser Grundlage die Rechte und Bedürfnisse der Verbraucher in den Mittelpunkt und setzt sich für faire, unbedenkliche und verbraucherfreundliche Produkte und Dienstleistungen ein.

Davon konnte sich im Jahr 2018 auch Ministerpräsident Michael Kretschmer überzeugen. Wenn sich der Ministerpräsident des Freistaats ankündigt, kommt man schnell auf die Idee, alles stehen und liegen zu lassen. Der Verbraucherzentrale Sachsen war es jedoch wichtig, Herrn Ministerpräsident Kretschmer bei seinem Besuch am 19. April 2018 Einblicke in den Beratungsalltag zu geben und auf Augenhöhe

mit den Verbrauchern ins Gespräch zu kommen. Nah dran an den Sorgen und Problemen der Verbraucher war Ministerpräsident Kretschmer auch beim anschließenden Video-Chat in die Lausitz. Gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle Görlitz standen insbesondere die Herausforderungen des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum im Fokus und kreative Möglichkeiten, ihnen mit mobilen, persönlichen Beratungsangeboten oder Kompetenzzentren, die auf viele verschiedene Bedürfnisse der Bevölkerung eingehen können, zu begegnen.

Die Themen der Referate Recht, Finanzen und Digitales standen neben dem Beratungsalltag beim Termin mit Ministerpräsident Michael Kretschmer (mitte) im Mittelpunkt.



Zukunft aktiv mitgestalten und Selbstbestimmung stärken

Am Puls der Zeit zu arbeiten und damit auch die Zukunft des Verbraucherschutzes in Sachsen aktiv mitzugestalten, ist ein weiterer Verantwortungsbereich der Verbraucherzentrale Sachsen. Wie kann Verbraucherschutz im ländlichen Raum gestärkt werden? Welche Weichen müssen für die Smart City von morgen gestellt werden, die unsere Mobilität maßgeblich verändern und beeinflussen wird? Wie ist Verbraucherbildung für Jung und Alt aufzustellen, um sie in ihrer jeweiligen Lebenswelt abzuholen und die verschiedenen Zielgruppen beispielsweise an Fallstricke und Chancen der digitalen Welt heranzuführen? Und wie sieht Verbraucherberatung im Sinne der Chancengleichheit für körperlich beeinträchtigte Menschen, Geflüchtete oder weitere Zielgruppen mit besonderen Bedürfnissen aus? Es ist unerlässlich, Zukunft mit verschiedenen Interessengruppen und Verbrauchern zu diskutieren, sie gemeinsam anzugehen und zu gestalten und dabei auch über ambivalente Themen ins Gespräch zu kommen, sie als Herausforderung anzunehmen und Meinungen auszutauschen.

Oberstes Ziel ist dabei immer, bei den Themen und Problemlagen anzusetzen, die die Bürger in ihrem Verbraucheralltag berühren und bewegen. Verbraucherschutz spielt mit offenen Karten und zeigt transparent Chancen und Risiken auf. Er ist damit keine Blaupause, sondern Selbstbestimmung. Es geht darum, verschiedene Handlungsmöglichkeiten für unterschiedliche Bedürfnisse aufzuzeigen, zu schaffen oder zu wahren und individuelle Lösungen für jeden zu finden. Verbraucherschutz ist für alle da.

Verbraucherschutz ist Vorsorge

Doch nicht bei allen Themen und Problemlagen sind angemessene Lösungen für Verbraucher absehbar. Hier gilt es, Geduld und Spucke zu beweisen, ein Netzwerk an Partnern zu akquirieren und Verbraucherschutz auch als Vorsorge zu begreifen.

Komplexe Themen anschaulich und erlebbar für die Menschen auf der Straße machen: Das ist mit den Aktionspaketen „Diagnos Wucher“ und „Abzockern auf der Spur“ 2018 gelungen.



Im Jahr 2018 hatte die Verbraucherzentrale Sachsen diesbezüglich den Fokus auf überteuerte Produktkäufe an der Haustür oder am Telefon, unseriöse Partnervermittlungen und Schlüsseldienste mit Wucherpreisen gerückt. Die Abzocker hinter den Maschen ausfindig zu machen und ihnen das Handwerk zu legen, kommt nicht selten wahrer Detektivarbeit gleich. Sie ist gleichzeitig Aufhänger für das neue Aktionspaket „Abzockern auf der Spur“: An drei Stationen können Verbraucher in die Rolle des Detektivs schlüpfen, um Fallen im Verbraucheralltag aufzuspüren, fiese Abzocker zu stellen und Tipps mitzunehmen, mit denen unseriöse Anbieter erkannt werden können. Beim Gläsernen Regierungsviertel am 10. Juni 2018 in Dresden konnten die Besucher das Aktionspaket erstmals nutzen. Anschließend führte es seine Reise durch den Freistaat zu weiteren Aktionstagen in Plauen und Hoyerswerda.

Und auch der Arbeitskreis „Soziales und Verbraucherschutz, Gleichstellung und Integration“ der Sächsischen CDU-Fraktion begab sich im Rahmen seiner Sommertour am 09. Juni 2018 im Beratungszentrum Leipzig auf Spurensuche. Alexander Dierks, Vorsitzender des Arbeitskreises, sowie die Mitglieder Cornelia Blattner und Hannelore Dietzschold sowie die Landtagsabgeordnete Christine Clauß und Christian von Skrbensky waren nicht nur an den täglichen Erfahrungen der Fachberater interessiert, sondern konnten an allen drei Stationen den windigen Abzockern das Handwerk legen. Im anschließenden Gespräch wurde die zum Abzockpaket dazu gehörige „Initiative gegen Abzocke“ unter der Schirmherrschaft des Sächsischen Justizministers Sebastian Gemkow vorgestellt. Weitere Mitglieder der Initiative sind das Landeskriminalamt

Sachsen, sowie die Rechtsanwaltskammer Sachsen. Ziel der Initiative sind es, Verbraucherrechte und -interessen zu stärken und seriöse Wirtschaft zu fördern.

Zudem war 2018 ein weiteres, neues Aktionspaket erstmals auf Veranstaltungen, Messen, Aktionstagen und Co. unterwegs. Bei „Diagnose Wucher“ werden die Finanzberater der Verbraucherzentrale Sachsen zu Ersthelfern in der Not und helfen bei überteuerten Restschuldversicherungen, Kettenkrediten, Umschuldung, teuren Dispokrediten und immer dann, wenn es akut wird und es sogar an die Existenz der Verbraucher geht. Erstmals wurde „Diagnose Wucher“ auf der Kunst- und Kulturmeile in Zwickau am 16. Juni 2018 eingesetzt. Weitere Stationen waren beispielsweise die Jubiläumswoche der Verbraucherzentrale in Hoyerswerda.

Alexander Dierks (z. v. l.) und Christian von Skrbensky (hinten) vom Arbeitskreis Soziales der sächsischen CDU-Fraktion spüren während ihrer Sommertour im Beratungszentrum Leipzig fiese Abzockmaschinen auf und lösen den konstruierten Verbraucher-Fall.



Die Online-Community der Verbraucherzentrale Sachsen

Vielfältige Themen, starke Foto-Karussells, aussagekräftige Textbeiträge, variable Veröffentlichungszeiten: Auch in den sozialen Medien der Verbraucherzentrale Sachsen geht es bunt und abwechslungsreich zu. Seit März 2018 wird die Social Media Palette durch zwei neue feste Formate ergänzt.

Der „Aufreger der Woche“ rückt skurrile, neue oder auch geschickt gemachte Maschen in den Mittelpunkt, vor denen die Berater der Verbraucherzentrale Sachsen andere Verbraucher warnen möchten. Und eines ist sicher: Auch nach 25 Jahren Verbraucherarbeit in Sachsen gibt es immer noch Sachverhalte, die für große Augen bei den Fachberatern sorgen.

Politisch und tagesaktuell wird es dagegen beim Format „Schlusspunkt“. Hier positionieren sich

„Im Tandem wechseln sich die beiden neuen Formate „Aufreger der Woche“ und „Schlusspunkt immer freitags ab.“



Fachreferate und Projekte regelmäßig zu aktuellen Themen oder heben die Themen der Jahresarbeitsplanung der Verbraucherzentrale Sachsen auf die Agenda. Immer freitags im Wechsel wurden mit den neuen Formaten gute Erfahrungen gemacht, die Reichweite einzelner Beiträge erhöht, die Vernetzung vorangetrieben und mehr Verbraucher im Netz erreicht.

Ein großes Dankeschön für die Unterstützung geht an das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz, an die sächsische Landpolitik, an alle kommunalen Zuwendungsgeber und natürlich die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen.

Sachsen bewegt den Verbraucherschutz. Der Verbraucherschutz bewegt Sachsen.

Weitere Informationen unter www.verbraucherzentrale-sachsen.de



PRÄMIENSPAREN: ALTE KÜNDIGUNGSWELLE UND NEUE FORDERUNGEN



Die Kündigung von langfristigen Sparverträgen mit dem Namen PrämienSparen Flexibel war auch 2018 das beherrschende Thema im Bereich der Finanzdienstleistungen. Ende des Jahres hatten acht von zwölf sächsischen Sparkassen diese langfristigen Sparverträge gekündigt. Die Ostsächsische Sparkasse Dresden, die Sparkasse Chemnitz, die Sparkassen Döbeln und Oberlausitz-Niederschlesien erklärten auf Nachfrage gegenüber der Verbraucherzentrale Sachsen weiterhin keine Kündigungsabsicht zu haben.

Kündigungswelle rollt weiter

Andernorts hatten die Sparkassen andere Absichten und kündigten ihren Kunden weiterhin Verträge. Im März erhielten mehrere tausend PrämienSparer der Kreissparkasse Bautzen die unliebsame Post. Im Juni wurde der Verbraucherzentrale Sachsen durch die Sparkasse Vogtland mitgeteilt, dass das Kreditinstitut beabsichtigt, die PrämienSparverträge noch im gleichen Monat zu kündigen. Davon konnte die Sparkasse abgehalten werden. Vom Kündigungswillen selbst, war die Sparkasse jedoch nicht abzubringen. Wiederum waren circa 2.000 Kunden betroffen.

Alternativen und der Klageweg

Ende August erhielt die Verbraucherzentrale Sachsen einen Anruf seitens der Sparkasse Mittelsachsen, die ebenfalls ein persönliches Gespräch zum Thema PrämienSparen suchte. Auch dieses Geldhaus ging schließlich durch die Kündigung auf Konfrontationskurs zu seinen vielen betroffenen Kunden. Die mit den Vorständen der Sparkassen in all diesen Fällen aufgenommenen Gespräche über das Angebot

eines zusätzlichen, sicheren – allerdings befristeten – Alternativangebotes, mit ähnlicher Rendite wie zuletzt beim PrämienSparen, waren erfolgreich. Diese Offerten waren insbesondere für die Betroffenen prüfenswert, die wegen der Prozessrisiken keine Streitige Auseinandersetzung mit dem Kreditinstitut suchen wollten. Die Verbraucherzentrale Sachsen hingegen begab sich für die Verbraucher auf den Klageweg, welcher noch lang und steinig sein wird. Einen ersten Erfolg im Juni vor dem Amtsgericht Zwickau folgten mehrere Niederlagen in weiteren Verfahren, die nun von der jeweils nächsten Instanz überprüft werden.

Neue Problematik zu Tage befördert

Im Zusammenhang mit den Kündigungen offenbarte sich ein weiterer Aspekt, nämlich dass während der Vertragslaufzeit die Zinsen in den relevanten Sparverträgen generell nicht ordnungsgemäß angepasst worden waren. Die seit Jahren existierende höchstrichterliche Rechtsprechung wird von den Kreditinstituten nicht berücksichtigt. Daraus folgend stehen den Sparern hohe Nachzahlungen im drei- bis vierstelligen Bereich zu. In der zweiten Jahreshälfte nahm sich die Verbraucherzentrale Sachsen zunehmend dieses Themas an. In Kooperation mit Sachverständigen wurden in verschiedenen Fällen die konkreten Ansprüche der Verbraucher ermittelt und gegenüber drei verschiedenen sächsischen Sparkassen geltend gemacht. Da keines dieser Institute die Forderung anerkannte und auch nicht zu einem akzeptablen Vergleich bereit war, wird sich die rechtliche Auseinandersetzung über dieses Problem in 2019 verschärfen.





PRÄMIENSPAREN: DAS KÜNDIGUNGSVERHALTEN SÄCHSISCHER SPARKASSEN

Die Vertragstreuen:
Einhaltung bestehender Verträge

Die Kompromissbereiten:
Zusätzliches, sicheres Alternativangebot nach Gesprächen mit der Verbraucherzentrale Sachsen

Die Dickköpfigen:
Keine Zugeständnisse an gekündigte Betroffene

Die Verschwiegenen:
Reaktion steht noch aus



Darstellung beruht auf Recherchen der Verbraucherzentrale Sachsen vom November 2018.



„Der Dialog zwischen Verbraucherzentrale Sachsen und sächsischen Sparkassen kann sich für betroffene Kunden auszahlen. Wenn die Institute jedoch auf ihrer Position beharren, scheuen wir die gerichtliche Auseinandersetzung nicht und setzen uns bis zur letzten Instanz für Verbraucher ein.“

Andrea Heyer, Referatsleiterin Finanzdienstleistungen der Verbraucherzentrale Sachsen



BÜNDNIS GEGEN WUCHER: FÜR VERANTWORTLICHE KREDITVERGABE



Am 11. Januar 2018 gründete sich in Leipzig unter großer Medienresonanz das bundesweite Bündnis gegen Wucher. Zu dessen Gründungsmitgliedern gehören neben der Verbraucherzentrale Sachsen, die Verbraucherzentrale Hamburg, das Institut für Finanzdienstleistungen, die Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Hamburg und ausgewählte, spezialisierte Rechtsanwälte.

Im anfänglichen Fokus des gemeinsamen Bestrebens stehen Verbraucherdarlehen mit massiv überbeurteileten Restschuldversicherungen sowie häufige Umschuldungen und Kettenkredite. Mit diesen Geschäften werden Kreditnehmer systematisch in oft lebenslange, finanzielle Abhängigkeit und nicht selten in den wirtschaftlichen Ruin, sprich die Verbraucherinsolvenz, getrieben.

Der Hamburger Rechtsanwalt Prof. Dr. Udo Reifner, Hamburgs Verbraucherzentralen-Chef Michael Knobloch, Fachexpertin der Verbraucherzentrale Sachsen Andrea Heyer und IFF-Direktor Dirk Ulbricht (v. l.) trafen mit ihrer Gründungs-Presskonferenz genau ins Schwarze: Das Medienecho war enorm.



Mehr Bündnispartner für mehr Schlagkraft

Gemeinsam wollen die Bündnispartner diese bisherige Kreditvergabepraxis ändern und verbraucherfreundlicher gestalten. Im Laufe des Jahres konnten relevante Partner für das gemeinsame Ziel gewonnen werden, wie zum Beispiel die Schutzgemeinschaft der Bankkunden, der DGB Sachsen, der VdK Sachsen und die Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Brandenburg. Auch traten als Einzelpersonen Wissenschaftler und Rechtsanwälte dem Zusammenschluss bei, so dass das Bündnis am Jahresende 18 Mitglieder zählt.

Nah dran an den Betroffenen

Das nicht ganz einfach zu vermittelnde Thema wurde mit dem Aktionspaket „Diagnose Wucher“ Verbrauchern beispielsweise in Zwickau, Hoyerswerda und Chemnitz erfolgreich nahe gebracht. Auf Grund der regelmäßigen Öffentlichkeitsarbeit suchen zunehmend Kreditnehmer die persönliche Beratung der Verbraucherzentrale Sachsen auf und lassen ihre Kreditverträge rechtlich und rechnerisch überprüfen. Immer wieder kommen auf diese Weise ganz un-

glaubliche Fälle ans Licht. So der Fall eines Leipziger Ehepaares, denen eine in diesen Zusammenhängen oft genannte Bank, zum Nettokredit in Höhe von 40.100 Euro eine umfängliche Restschuldversicherung für 22.328 Euro unterjubelte. Solchen Fällen von Wucher hat das Bündnis den Kampf angesagt.

Vernetzt mit Landes- und Bundespolitik

Auf der internationalen Konferenz des Institutes für Finanzdienstleistungen wurde die Materie im Sommer in Hamburg mit Fachleuten aus der Wissenschaft, der Praxis und der Politik diskutiert. Das auf längere Zeit angelegte Bündnis wirkt auch bereits in die Bundespolitik. Am 04. Juli 2018 präsentierte das Bündnis auf Grund einer Einladung der Bundestagsfraktion DIE LINKE in einem Fachgespräch in Berlin die Thematik der Restschuldversicherungen. Fraktionsübergreifend findet am 16. Januar 2019 in der Deutschen Parlamentarischen Gesellschaft ein weiteres Fachgespräch mit Bundestagsabgeordneten und Ministeriumsvertretern statt, in welchen über gesetzliche Lösungsmöglichkeiten gesprochen wird.

„Freiwillig werden Banken, Sparkassen und Versicherer nicht auf ihre Goldgrube – die Restschuldversicherung in ihrer heutigen Form – verzichten. Wir brauchen eine gesetzliche Regelung, die diesem modernen Wucher endlich ein Ende bereitet.“



Andrea Heyer, Referatsleiterin Finanzdienstleistungen der Verbraucherzentrale Sachsen





BERATUNG ZUR PRIVATEN KRANKENVERSICHERUNG: TRIFFT DEN NERV DER VERBRAUCHER

Ab November eines jeden Jahres erhalten privat Versicherte die Beitragsbescheinigung für das kommende Versicherungsjahr. Oft ist dies mit einer deutlichen Steigerung der monatlichen Beiträge und somit einer erheblichen Mehrbelastung für die Betroffenen verbunden. Nach dem Versicherungsvertragsgesetz steht es Versicherten zu, innerhalb ihrer Krankenversicherung in gleichwertige Tarife ohne erneute Gesundheitsprüfung zu wechseln. Was zunächst erst einmal einfach klingt, ist in der Praxis nicht immer bekannt und häufig mit Schwierigkeiten verbunden. Für Verbraucher ist schon ein Preis- und Leistungsvergleich oftmals sehr komplex. Es gibt unzählige Tarife mit unterschiedlichen Versicherungsbedingungen, die sich ohne geschulten Blick nur schwer vergleichen lassen.

Nachfrage geht durch die Decke

Aufgrund dieser Situation und der damit verbundenen, wachsenden Beratungsnachfrage, aber auch aufgrund der Neuverbeamtung von Lehrkräften im Freistaat Sachsen wurde im vierten Quartal ein neues Beratungsangebot zur privaten Krankenversicherung eingeführt. Mit diesem steht die Verbraucherzentrale Sachsen sowohl den langjährig Versicherten, aber auch den künftig neu privat Versicherten zur Seite. In den Beratungszentren Leipzig, Chemnitz, Dresden können sich Ratsuchende nun anbieterunabhängig passende Tarife erstmalig heraussuchen, aber auch zu alternativen Tarifen beraten lassen und Hilfestellung für einen Tarifwechsel erhalten. Das Angebot wurde sofort sehr gut angenommen. Medienveröffentlichungen der Verbraucherzentrale Sachsen zum internen Tarifwechsel in der privaten

Krankenversicherung wurden stark beachtet und führten zu einer weiter steigenden Nachfrage. Auf Grund dessen wird das Beratungsangebot 2019 kapazitätsmäßig erweitert werden.



Beratungen zur privaten Krankenkasse im November und Dezember 2018: **329**



Veranstaltungen zur privaten Krankenkasse im November und Dezember 2018:

Chemnitz	100 Teilnehmer
Dresden	250 Teilnehmer
Leipzig	250 Teilnehmer

Zusammenarbeit mit der Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft

Ein besonderer Aspekt im Bereich der privaten Krankenversicherten stellt die Neuverbeamtung der Lehrerinnen und Lehrern im Freistaat Sachsen dar. Der Schritt in die private Krankenversicherung ist





Foto: AdobeStock - sharp1980

eine weitreichende, schwierige Entscheidung. Da die Beamtenbeihilfe vom Freistaat Sachsen nur für die private, nicht jedoch für die gesetzliche Krankenversicherung gezahlt wird, wird diese Entscheidung den zukünftigen Beamtenanwärtern in der Regel schon abgenommen. Umso wichtiger ist es, den richtigen und persönlich passendsten Tarif zu finden, was im Dschungel der Angebote eine Herausforderung ist. In Zusammenarbeit mit der Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft wurden in Leipzig, Chemnitz und

Dresden mehrere Informationsveranstaltungen rund um das Thema Verbeamtung durchgeführt. Mit circa 500 Teilnehmern wurden zunächst die Grundlagen und später individuelle Fragen geklärt. Es zeigte sich auf der einen Seite, wie groß die Unsicherheit in Bezug auf den neuen Versicherungsstatus und auf der anderen, wie wichtig eine sinnvolle Unterstützung durch unabhängige Stellen ist. Das Beratungsangebot zur Neuversicherung wurde ebenfalls bereits rege in den drei Beratungszentren genutzt.



„Eine Krankenversicherung muss nicht nur gute Leistungen haben, sondern auch für die Versicherten bezahlbar sein. Um dies zu erreichen, unterstützen wir mit unserer anbieterunabhängigen Beratung im Bereich der privaten Krankenversicherung Ratsuchende nun noch besser.“

*Madlen Müller, Finanzberaterin
der Verbraucherzentrale Sachsen*



STARKE PARTNER FÜR DIE INITIATIVE GEGEN ABZOCKE



Egal ob verlockende Gratisangebote, enorme Schnäppchenpreise, teure Partneragenturen, dubiose Polsterreinigungen oder zwielfichtige Handwerker: Abzocker tummeln sich in vielen Branchen und nehmen Kunden mit fragwürdigen Geschäftspraktiken hunderte oder tausende Euro ab. Deshalb hat die Verbraucherzentrale Sachsen am 14. September 2018 unter der Schirmherrschaft des Sächsischen Justizministers Sebastian Gemkow die „Initiative gegen Abzocke“ gegründet. Gemeinsam mit ersten Partnern, wie dem Landeskriminalamt Sachsen und der Rechtsanwaltskammer Sachsen soll unseriösen Marktakteuren, die in Sachsen ihr Unwesen treiben, mit gebündelter Kraft das Leben schwer gemacht werden.

Über sehr großes Medienecho auf die Pressekonferenz zur Gründung der Initiative gegen Abzocke konnten sich Mitte September 2018 alle Partner freuen.



Deshalb gilt: Verbraucher stärken, Rechte durchsetzen und seriöse Wirtschaft fördern. Das sind die übergeordneten Ziele der Initiative gegen Abzocke.

Unseriöses Verhalten von Unternehmen schädigt nicht nur Verbraucher, sondern stellt auch die seriöse Wirtschaft in Sachsen unter Generalverdacht. Ob unseriöse Schlüsseldienste, moralisch flexible Partnervermittlungsagenturen oder dubiose Geschäfte an der Haustür: Das Geschäft mit dem Vertrauen und der Notlage der Verbraucher floriert in Sachsen.

Erster Meilenstein: Unseriöse Schlüsseldienste

Das erste Themenpaket, das die Mitglieder der Initiative gegen Abzocke sich vorgenommen haben, ist die Bekämpfung der unseriösen Schlüsseldienste. Die Verbraucherzentrale Sachsen verzeichnete seit 2016 circa 700 Beschwerden zu unseriösen Schlüsseldiensten. Darunter sind vielfach Fälle, in denen es nicht um Peanuts, sondern um Wucherpreise handelt: Wenn es um 1.000 oder gar 2.000 Euro für eine Türöffnung geht.

Die Abzockemasche an der Haustür

Die Notlage der Verbraucher nimmt oftmals einen sich gleichenden Verlauf: Wer sich ausgeschlossen hat, greift zum Smartphone und sucht nach einem regionalen Schlüsselnotdienst. Insbesondere Firmen, die als Anzeigenkunden besonders weit oben in den Suchmaschinen gelistet sind, werden in der Folge angerufen. Für einen ausführlichen Vergleich der unterschiedlichen Anbieter bleibt vor der eigenen Wohnungstür meist keine Zeit. Betroffene erfahren am Telefon in der Regel nicht was der Schlüsseldien-



steinsatz tatsächlich kostet – die Onlinewerbung klingt erstmal verlockend günstig.

Ist der Mitarbeiter vor Ort, nimmt das Drama seinen Lauf. Die Verbraucher bekommen eine horrende Rechnung, auf der überhöhte Einsatzpauschalen und Zuschläge beziffert werden. Mit einer ordnungsgemäßen Rechnungsstellung hat das oft nichts zu tun. Rechnungen zwischen 500 Euro und 1.500 Euro für eine einfache Türöffnung sind hier keine Seltenheit. Ist der erste Schreck über den Preis verdaut, wollen es die Verbraucher ganz genau wissen und stellen fest, dass es sich oft gar nicht um einen örtlichen Schlüsseldienstanbieter handelt, sondern eine Firma mit Sitz in Nordrhein-Westfalen.

Positive Urteile oft nicht vollstreckbar

Neben umfangreichen Präventionsangeboten, Klageverfahren sowie Öffentlichkeitsarbeit sollen neue Partner gewonnen und Schnittstellen geprüft werden. Außerdem wurden acht Klageverfahren gegen unseriöse Schlüsseldienste geführt. Obwohl die Klageverfahren erfolgreich waren, ist es oft unmöglich, die Urteile zu vollstrecken. Oft scheidet es, weil der Anbieter angibt, vermögenslos zu sein oder unauffindbar wegzieht. Die Initiative gegen Abzocke wird sich von Misserfolgen aber nicht abhalten lassen, sondern andere Wege einschlagen, um präventiv, gesetzlich und mit einem starken Netzwerk für den bestmöglichen Schutz der Verbraucher zu kämpfen und damit auch die seriösen regionalen Anbieter zu stärken.

Foto: AdobeStock - Julien Eichinger



DIESELSKANDAL UND MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE



Bereits im Jahr 2015 wurde scheinbar bekannt, dass Volkswagen über Jahre hinweg weltweit Dieselfahrzeuge manipuliert hat. Seitdem ist nicht nur das Wort „Dieselskandal“ unwiederbringlich mit dem Autohersteller aus Wolfsburg verbunden, seitdem haben Verbraucher auch mit unklaren Informationen zu Rückrufen, dem Wertverlust ihrer Fahrzeuge und drohenden Fahrverboten in immer mehr Städten zu kämpfen. Auf Entschädigungszahlungen warten sie bislang vergeblich. Mit der Musterfeststellungsklage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes kann nun grundsätzlich geklärt werden, inwiefern Verbrauchern Entschädigungen zustehen. Ziel der Klage ist die Feststellung, dass der Volkswagen-Konzern durch Einsatz von Manipulationssoftware seine Kunden vorsätzlich sittenwidrig geschädigt hat. Geklärt werden soll in der Folge, ob der Kaufpreis in voller Höhe ersetzt werden muss und ob eine Wertminderung durch Nutzung abzuziehen ist.

Weniger aufwändig, langwierig und teuer

Bei der Musterfeststellungsklage klagen nicht einzelne Verbraucher, sondern ein Verbraucherverband. Bislang musste jeder Verbraucher selbst klagen, um seine Rechte durchzusetzen. Ein solches Verfahren kann sehr aufwändig, langwierig und teuer sein. Bei der Musterfeststellungsklage wird der Verbraucher von einem Großteil eines Verfahrens entlastet.

Das Gericht prüft, ob die vom Verband vorgetragene Streitpunkte zutreffen oder nicht, und trifft dann eine Entscheidung. An diesem Gerichtsverfahren sind die angemeldeten Verbraucher nicht unmittelbar beteiligt. Wenn das Verfahren beendet ist, gilt das

Ergebnis für alle angemeldeten Verbraucher, so als hätten sie selbst geklagt. Verbraucher können sich kostenlos ohne Rechtsanwalt anmelden, indem sie sich in ein Klageregister eintragen. Das Register für die Klage gegen die Volkswagen AG wurde am 26. November 2018 vom Bundesamt für Justiz eröffnet. Die Verbraucherzentrale Sachsen unterstützt Verbraucher dabei durch kompetente Beratung.

Das Musterfeststellungsverfahren endet entweder mit einer Einigung oder mit einem Urteil. Wenn eine Einigung geschlossen wird, kann diese Zahlungen an die angemeldeten Verbraucher beinhalten. Fällt ein positives Urteil, können Verbraucher ihre Ansprüche eigenständig vor Gericht einklagen. Das Musterurteil vereinfacht in diesem Fall die Rechtsdurchsetzung. Auch ein negatives Urteil ist bindend für die eingetragenen Verbraucher.

Liegt ein Massenschaden vor, erleichtert es die Musterfeststellungsklage betroffenen Verbrauchern, ihren berechtigten Zahlungsanspruch gegenüber dem verantwortlichen Unternehmen durchzusetzen oder einen unberechtigten Zahlungsanspruch eines Unternehmens abzuwehren. Im Falle eines positiven Urteils können Verbraucher ihre Ansprüche eigenständig geltend machen, zum Beispiel durch eine Klage.



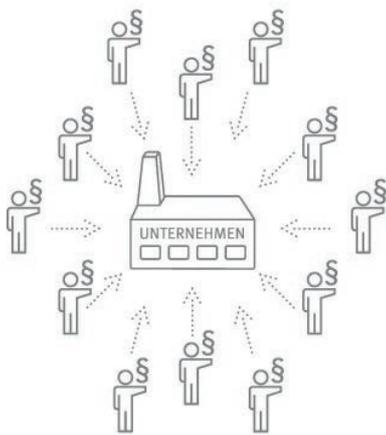
Grafik: Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)



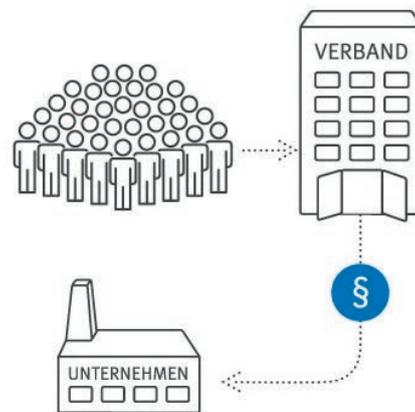
EINE FÜR ALLE – DIE MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

Statt vieler Einzelklagen eine Musterklage: Davon profitieren Verbraucher, Unternehmen und Gerichte.

BISHER



BESSER



Grafik: Verbraucherzentrale Bundesverband, 2017.

verbraucherzentrale
Bundesverband



„Eine gewonnene Musterfeststellungsklage kann für Verbraucher bares Geld bedeuten und ist ein Schritt zur Verbesserung des kollektiven Rechtsschutzes.“

*Michael Hummel, Referatsleiter Recht
der Verbraucherzentrale Sachsen*



DIE VIER SÄULEN DES VERBRAUCHERSCHUTZES



Hier wird es persönlich:

Die Verbraucherzentrale Sachsen berät unabhängig und ganz individuell nach vorheriger Terminvereinbarung. Dann geht es um einen ganz konkreten Fall, der von den Betroffenen selbst geschildert wird. Im Ergebnis erhalten Verbraucher Hilfe zur Selbsthilfe, einen Überblick über die verschiedenen Optionen oder ganz konkrete Handlungshinweise, je nachdem welche Sachlage vorliegt.



Mit ganz feinen Sensoren:

Durch die Arbeit mit Verbrauchern in der Beratung und im Bereich der Bildung ist die Verbraucherzentrale Sachsen in der Lage systematische Fehlentwicklungen am Markt als erster zu erkennen, entsprechend zu analysieren und dagegen vorzugehen. Aus den erfassten Daten werden Forderungen an die Politik, Unternehmen oder die Ableitung neuer Beratungsangebote entwickelt. Maßnahmen zur Rechtsdurchsetzung werden notwendig, weil Verbraucher sich oft nicht selbst wehren können, wenn ihre Rechte durch Anbieter verletzt werden. Dann kann die Verbraucherzentrale Sachsen diese Rechte im Kollektiv- oder Individualverfahren durchsetzen.



Mehr als

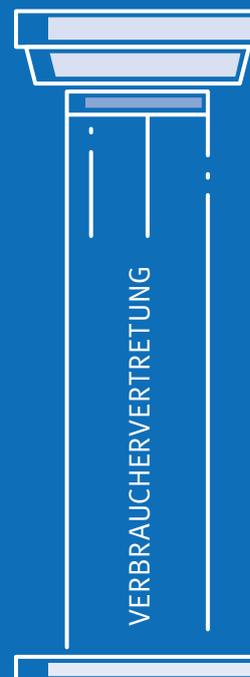
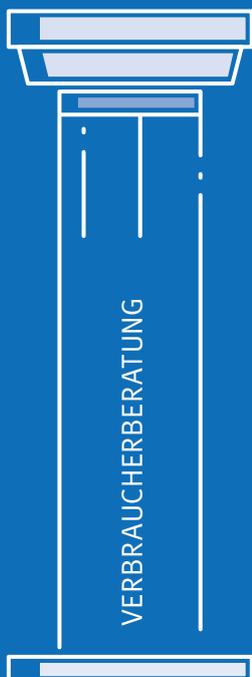
Verbraucherinformation:

Verbraucherbildung ist zentraler Bestandteil einer Grundbildung für die alltägliche Lebensgestaltung in der modernen Konsumgesellschaft. Ziel dieser Bildung ist der lebenslange reflektierte und selbstbestimmte Umgang mit der individuellen Konsumentenrolle. Verbraucher sollen motiviert und befähigt werden, Rahmenbedingungen selbst aktiv zu gestalten. Und genau dazu bedarf es der Vermittlung von Kompetenzen in Kindergarten, Schule und dem außerschulischen Bereich.



Eine wirkungsstarke Lobby:

Die Interessen der Verbraucher müssen in der Gesellschaft, bei Unternehmen und bei der Politik vertreten werden. Dies kann bedeuten, dass in den verschiedenen Gruppen für unterschiedliche Themen sensibilisiert wird oder Initiativen zum Wohl der Verbraucher eingeleitet werden. Auf politischer Ebene wird auf Gesetzesänderungen hingewirkt, Themen in den Diskurs der Politik eingebracht oder Landtagsanhörungen begleitet. Gegenüber der Wirtschaft wird der Dialog geführt, um verbraucherfeindliches unternehmerisches Handeln abzustellen.



ERFOLGE VOR GERICHT



Leitentscheidung des Oberlandesgerichts Dresden: Bank muss rechtswidrige Gebühren unaufgefordert zurückzahlen

Im Verfahren gegen die Volksbank Dresden-Bautzen hat das Oberlandesgericht Dresden ein bundesweit einmaliges Urteil verkündet. Das Finanzinstitut muss im Rahmen der Beseitigung der Folgen seines rechtswidrigen Verhaltens auch die erlangten Gebühren an alle betroffenen Verbraucher unaufgefordert zurückzahlen. Bisher mussten diese individuell zurückgefordert werden. Die Bank legte gegen die Entscheidung Nichtzulassungsbeschwerde beim Bundesgerichtshof ein, nahm diese aber kurz vor einer Entscheidung zurück. Das Urteil fand als wichtige Leitentscheidung auch Beachtung in anderen EU-Ländern.



Schlüsseldienstklagen erfolgreich abgeschlossen

Alle acht Musterverfahren gegen unseriöse Schlüsseldienste, welche die Verbraucherzentrale Sachsen geführt hat, sind erfolgreich abgeschlossen. Allerdings konnten nur in drei Fällen die Wucherbeträge zurückgeholt werden. In den anderen Verfahren waren die windigen Dienste nicht greifbar. BILD titelte dazu in einem Fall „Verbraucherschützerin zockt Abzocker ab“.



Sieg gegen MGN GmbH vor dem Oberlandesgericht Dresden

Auch das letzte der drei Verfahren gegen die MGN GmbH, Prellbock-2015-Gewinnerin, ist erfolgreich abgeschlossen. Das Oberlandesgericht Dresden untersagte dem Anbieter, Verbraucher anzurufen, ohne dass diese vorher einem Anruf zugestimmt hatten. Das Unternehmen verkaufte Nahrungsergänzungsmittel mit unlauteren Methoden an ältere Menschen.



Zehn Muster-Gerichtsverfahren gegen Kündigung von Prämienparverträgen

Die Kündigung von langjährigen Prämienparverträgen durch einige sächsische Sparkassen war das größte Thema für die sächsischen Verbraucher 2018. Daher hat die Verbraucherzentrale Sachsen zehn repräsentative Fälle ausgewählt und klagt gemeinsam mit den Verbrauchern gegen die Kreditinstitute. Ziel ist die Feststellung, dass die Verträge entweder gar nicht oder nicht vor 25 beziehungsweise 15 Jahren kündbar sind. Die Rechtsprechung zu dieser Frage ist bisher uneinheitlich. Das sollen die angestrebten Leitentscheidungen des Oberlandesgerichts Dresden oder des Bundesgerichtshofes ändern.



Datenschutzklage gegen Facebook

Die Verbraucherzentrale Sachsen hat eine Datenschutzklage gegen Facebook eingereicht. Der Anbieter beachtet neue Verpflichtungen aus der Datenschutzgrundverordnung nicht, wonach die Verantwortlichkeit für die Datenverarbeitung auf den Profilen klar zwischen ihm und den Verbrauchern als Profilbetreibern zu regeln ist. Das soll die Klage ändern. Die Dresdner Morgenpost titelte dazu: „Sachsens Verbraucherschützer verklagen Weltkonzern Facebook“.



SMART CITY: MOBILITÄT ZWISCHEN TECHNIK-BOOM UND TRANSPARENZ-GEBOT



Automatisiertes Fahren, E-Mobilität, Sharing-Angebote, Vernetzung: Mobilität ist sehr stark im Wandel und wird wie alle Lebensbereiche immer digitaler. Viele zukünftige Nutzer wissen jedoch nicht, welche Veränderungen auf sie zukommen oder können Chancen und Risiken der Digitalisierung nicht abschätzen. Es ist wichtig, alle zu beteiligen und mit Transparenz für Akzeptanz und Vertrauen zu sorgen. Die Verbraucherzentrale Sachsen widmete sich im Jahr 2018 daher mit besonderer Intensität der vernetzten und automatisierten Stadt. In einem ersten Schritt ging es um Vernetzung mit wichtigen Akteuren. In zahlreichen Gesprächen mit den unterschiedlichsten Stakeholdern verschaffte sich die Verbraucherzentrale Sachsen einen Überblick über die vielen Facetten des Themas sowie die aktuellen Entwicklungen. Im Mittelpunkt stand die fortschreitende Erfassung persönlicher Nutzerdaten im automatisierten Verkehr, der Schutz dieser Daten, aber auch alternative Fortbewegungsformen wie die Elektromobilität.

Den digitalen Fortschritt erleben und begreifen

Beim Landesverkehrssicherheitstag am 19. August 2018 auf dem Sachsenring wurden automatisierte Fahrzeuge nicht nur durch die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen getestet, sondern die Besucher zu ihren Empfindungen, Wünschen oder Vorbehalten des automatisierten Fahrens befragt. Die Kurzinterviews können bis heute auf der Homepage der Verbraucherzentrale Sachsen angeschaut werden. Beim jährlichen „Forum Digital“ des Sächsischen Wirtschaftsministeriums Ende November wurde der Thementisch „Der Mensch im automatisierten Fahrzeug“ von Dr. Katja Henschler, Referatsleiterin Digitales bei der Verbraucherzentrale Sachsen, moderiert. Vertreter aus Wissenschaft, Wirtschaft und Politik schalteten sich in die spannende Debatte zum Thema ein.

Die SMART CITY Ideenkonferenz: Veranstaltung des Jahres!

Die Digitalisierung der Mobilität aus allen Blickwinkeln diskutieren – das war der Anspruch der SMART CITY Ideenkonferenz. Damit das gelingen konnte, wurden für die Jahreshighlight-Veranstaltung am 14. November 2018 Akteure aus Politik, Wirtschaft, Forschung, Verbraucherschutz und Gesellschaft sondiert, ausgewählt und mit Verbrauchern zusammengebracht. Beleuchtet wurden so unter anderem die Themenbereiche: E-Mobilität, technische Sicherheit, Versicherungsschutz, die digitalisierte Stadt, Sharing-Angebote, vernetzter ÖPNV, Gesundheit oder die künstliche Intelligenz. In allen Bereichen sollten neue Impulse aufgespürt und Brücken zu den künftigen Nutzern geschlagen werden. Denn die Entwicklung zur intelligenten Stadt der Zukunft kann nur gelingen, wenn alle mitgenommen werden. Die gewählten Formate des Tages haben Freiraum gegeben, damit im Rahmen der Gesprächsrunden, Workshops, Panels und Impulsreferate Ängste oder Hemmnisse abgebaut sowie Fragen beantwortet werden. In den drei stets prall gefüllten Panels wurde parallel zu den Impulsvorträgen kurzweilig über Elektromobilität, vernetztes Fahren, den Schutz der Persönlichkeitssphäre in der Smart City, Telematik-Versicherungen, Stadtentwicklung, die Wirkung von WLAN-Strahlung und vieles mehr diskutiert und in die Zukunft geschaut.

Im großen Abschlusspanel „Innovation vs. Datenschutz: Wieviel Silicon Valley braucht Sachsen?“ gaben sich noch einmal Akteure verschiedener Bereiche einen Schlagabtausch darüber, wohin die Entwicklung der Smart City gehen wird, über Datenschutz als Wohl oder Übel in der Entwicklung sowie um notwendige Rahmenbedingungen für Wirtschaft und Verbraucher gleichermaßen.



SMART CITY: MORGEN IST HEUTE



IDEEN.FORUM mit Ministerpräsident

Wieviel Zukunft steckt in der E-Mobilität? Werden Autos bald wie von Geisterhand und sicherer Fahren als Menschen? Wieviel Silicon Valley hat Sachsen zu bieten? Im IDEEN.FORUM stellte sich Michael Kretschmer den Fragen der Bürger. Egal ob es um die Kluft zwischen Stadt und Land, Datenschutz, Sachsen als Wirtschaftsstandort oder etliche andere Fragestellungen zur Mobilität der Zukunft ging. Ministerpräsident Kretschmer hatte auf alle Fragen, Bedenken, Anregungen oder Wünsche eine Antwort parat und war damit ein echter Publikumsmagnet. Abseits von seinem eigenen Format nahm sich Michael Kretschmer auch die Zeit, die einzelnen Stationen der IDEEN.MEILE zu besuchen und sich mit den Akteuren und Angeboten zu befassen. Darüber hinaus wurde die SMART CITY Ideenkonferenz durch die Kampagne des Freistaates Sachsen „So geht sächsisch“ unterstützt.

Show Cases und Fahrstationen

Ergänzt wurden die inhaltlichen Programmpunkte auf der IDEEN.MEILE: Im Außen- und Innenbereich der SMART CITY Ideenkonferenz haben die Akteure die digitale Revolution der Mobilität für jedermann erlebbar gemacht. Das Leipziger Kunstkraftwerk als Location bot dabei ein außergewöhnliches Kontrastbild zum Thema: Als ehemaliges Elektrizitätswerk mit dem Industriecharme längst vergangener Zeiten genau der richtige Platz, um auf's E-Bike zu steigen, den E-Bus der Stadt Leipzig abzuchecken oder ein automatisiertes Fahrzeug selbst zu programmieren. Auch alle Referate der Verbraucherzentrale Sachsen waren mit einem ihrer Themen vertreten.

Überwältigende Resonanz

Dank der Fülle an Themen und Formaten, überzeugender Pressearbeit, umfassender Werbung, nachhaltiger Vernetzungsarbeit und langfristiger Planung ist

es der Verbraucherzentrale Sachsen gelungen, mehr als 300 Menschen aus Sachsen und darüber hinaus miteinander ins Gespräch zu bringen. Gemeinsam mit Bürgern, sowie Vertretern aus Politik, Verbraucherschutz, Konzernen, Start-Ups und Forschung wurden an diesem Abend Brücken gebaut und Mauern eingerissen: Mit Transparenz für mehr Akzeptanz und Vertrauen in die Digitalisierung der Mobilität.

AKTEURE DER SMART CITY IDEENKONFERENZ

- Bund der Versicherten e.V.
- Bundesverband eMobilität e.V.
- Chaos Computer Club Wien
- Diagnose Funk e.V.
- Enviam Mitteldeutsche Energie AG
- Gesamtverband der dt. Versicherungswirtschaft
- HTWK Leipzig
- IAV GmbH
- L-Gruppe
- Landesverband Sächsischer Fahrlehrer e.V.
- Mitteldeutscher Verkehrsverbund GmbH
- Netzwerk Datenschutzexpertise
- Politiker verschiedener Parteien
- Sächsische Landesmedienanstalt
- Sächsische Staatskanzlei
- Sächsische Energieagentur - SAENA GmbH
- SpinLab - The HHL Accelerator
- Stadt Leipzig
- Stiftung Warentest
- Verband der TÜV e.V.
- Verband sächs. Wohnungsgenossenschaften
- Verbraucherzentrale Sachsen
- Velowelt
- Volkswagen Sachsen
- We Ride Leipzig

Fotos: © Felix Abraham



MEDIENBILDUNG: EINE AUFGABE FÜR SCHÜLER, ELTERN, LEHRER UND GESELLSCHAFT



Die Sensibilisierung der Kinder und Jugendlichen im Umgang mit Medien darf nicht länger nur in den Verantwortungsbereich der Eltern fallen. Heutige Eltern sind in die Welt der Online-Medien selbst nur hineingewachsen und besitzen oftmals nicht die notwendigen Kompetenzen dafür. Auch darf es nicht von Zufälligkeiten abhängen, ob ein Kind kritisch im Umgang mit Medien erzogen wird oder nicht. Vor dem Hintergrund, dass die reale Welt und die digitale Parallelwelt immer mehr verschmelzen, hält die Verbraucherzentrale Sachsen eine konsolidierte Medienbildung für eine zentrale Aufgabe der Schule und somit der Bildungspolitik und fordert deshalb:

- **Medienbildung verpflichtend im Unterricht:** Medienbildung muss als eigener, prüfungsrelevanter Bestandteil in den Lehr- und Bildungsplänen aller Schulformen verankert sein – als separates Schulfach oder fachübergreifend.
- **Geschulte Lehrkräfte:** Eine hochwertige schulische Medienbildung braucht verbindliche Aus- und Fortbildung für Lehrkräfte, die die Erfahrung von Experten wie den Verbraucherzentralen aufgreift.
- **Unterstützung durch Medienpädagogen:** Die Lehrkräfte werden durch Medienpädagogen, die es im besten Falle an allen Schulen gibt, unterstützt.
- **Technikeinsatz im Unterricht:** Sinnvolle Mediennutzung im Unterricht durch Schüler und Lehrer muss Realität werden.

Medienbildung ist eine staatliche Aufgabe. Das Land Sachsen muss jeden Schüler mit den wichtigsten

Werkzeugen zum kompetenten Umgang mit der digitalen Welt ausstatten.

FAST JEDER JUGENDLICHE BESITZT EIN SMARTPHONE:

- Bereits 98 Prozent der 12 bis 17-jährigen besitzen ein eigenes Smartphone.
- 18 bis 19-jährige besitzen zu 99 Prozent ein Smartphone.
- 90 Prozent der Jugendlichen sind täglich mit Medien beschäftigt.

(Quelle: JIM-Studie 2017)

Verbraucherzentrale als kompetenter Partner

Die Verbraucherzentrale Sachsen trägt selbst, unter anderem durch interaktive Workshops, zur praktischen Medienbildung unterschiedlicher Zielgruppen bei. Ein Fokus liegt auf den Schülern. Seit einiger Zeit steht sie dafür in einer erfolgreichen Kooperation mit dem Sächsischen Ausbildungs- und Erprobungskanal SAEK, den es in insgesamt acht Standorten in Sachsen gibt. Im November 2018 richteten Verbraucherzentrale Sachsen und SAEK Leipzig an zwei Leipziger Oberschulen gemeinsam jeweils eine intensive Projektwoche für Achtklässler aus. Die Schüler setzten sich in dieser Zeit mithilfe fachkundiger Anleitung kritisch mit Spiele Apps auseinander. Und anderem erarbeiteten sie einen Bewertungskatalog, in dem sie selbst die Vorgaben für eine Bewertung entwickeln und den Katalog





anschließend selbst anhand von Spieletests praktisch anwenden konnten. Die Verbraucherzentrale Sachsen bearbeitete dabei mit den Schülern konkret Fragen rund um sichere und datenschützende Smartphone-Einstellungen, App-Berechtigungen, Datenschutz und Privatsphäre im Netz. Zum Abschluss der Projektwoche präsentierten die Schüler die Ergebnisse und vor allem die in dieser Woche hinzugewonnenen Erkenntnisse vor ihren Eltern.

Konzept für die Landeskoordinierungsstelle

Die Verbraucherzentrale Sachsen hat sich Anfang 2018 für die Konzeptionierung einer Landeskoordinierungsstelle für Medienbildung beworben. Im März

2018 erhielt sie den Zuschlag für die Konzeptionierung. Zentral war dabei die Definition des Aufgaben- und Themenspektrums der zukünftigen Landeskoordinierungsstelle. Zur Vorbereitung wurden zahlreiche Gespräche mit relevanten Akteuren innerhalb und außerhalb Sachsens geführt. Hier konnte vor allem auf bestehende Kontakte zurückgegriffen werden und die Vernetzungsarbeit mit verschiedenen Akteuren der sächsischen Medienbildungslandschaft ausgebaut werden. Das Konzept wurde der Sächsischen Staatskanzlei und dem zuständigen Sächsischen Kultusministerium fristgerecht zum 30. Juni 2018 vorgelegt und am 4. Juli 2018 in einer persönlichen Präsentation vorgestellt.



„Medienbildung ist eine staatliche Aufgabe. Das Land Sachsen muss jeden Schüler mit den wichtigsten Werkzeugen zum kompetenten Umgang mit der digitalen Welt ausstatten.“

Dr. Katja Henschler, Leiterin Referat Digitales der Verbraucherzentrale Sachsen



VERNETZUNG UND VERANKERUNG IM FREISTAAT



Gesundheitsförderung in den Regionen verlangt ein koordiniertes Vernetzen und Zusammenwirken von Politik und Verwaltung, dem Gesundheitssektor, Verbänden und Initiativen, lokalen Institutionen, sowie der Industrie und den Medien. Die Verbraucherzentrale Sachsen ist mit dem Projekt „Beratung und Bildung für Verbraucher im Handlungsfeld Lebensmittel und Ernährung“ seit vielen Jahren aktiv in der Gesundheitsförderung tätig und Bestandteil dieser Netzwerke, zum Beispiel den regionalen Arbeitskreisen zur Gesundheitsförderung. Die gezielte Kontaktpflege und Vernetzung mit politischen Entscheidungsträgern hat das Ziel, gesundheitsfördernde Lebensstile, hier insbesondere die Ernährungsweise, in den Regionen weiter voran zu bringen. Der Fokus lag 2018 auch auf dem Raum Ostsachsen. Während des Jubiläums zum 25-jährigen Bestehen der Beratungseinrichtung in Hoyerswerda präsentierte die Ernährungsberaterin der Verbraucherzentrale Sachsen nicht nur den geladenen Verbrauchern und Netzwerkpartnern, sondern auch Landrat Michael Harig und Frank Hirche, Mitglied des Landtages und des Arbeitskreises Verbraucherschutz der CDU, ihr Wirken in der Region. So wurden allein seit Beginn des EU-Schulprogramms in den Landkreisen Bautzen und Görlitz 42 Klassen mit etwa 1.000 Schülern erreicht.

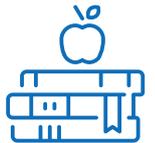
Im Juni begleitete Patricia Wissel, Mitglied des sächsischen Landtages der CDU-Fraktion, das Projekt „Trendgetränke – was ist drin, was ist dran?“ im Sorbischen Gymnasium Bautzen. Im anschließenden Gespräch mit dem Schulleiter, dem Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen und der Fachberaterin konnte sich Frau Wissel von der Qualität und dem Nutzen der Aktion überzeugen. Die Themen „regionale Herkunft von Lebensmitteln“

und „Herkunftskennzeichnung“ standen sachsenweit im Zentrum der Information für Verbraucher. Zum Tag der Milch in der Krabat Milchwelt Kotten wurden Milch und Milchprodukte unter dem Aspekt beleuchtet. Im Rahmen der Veranstaltung wurden diese Themen mit Vertretern aus Wissenschaft und Verwaltung (SMUL, LfULG) diskutiert. Sebastian Fischer, Mitglied des sächsischen Landtages der CDU-Fraktion, diskutierte am Stand mit den Fachkolleginnen die Möglichkeiten des Bezugs regionaler Lebensmittel und informierte sich über die Arbeit zum Thema gesundheitsfördernde Ernährung in der Region.

Während der Sommertour des Arbeitskreises Soziales und Verbraucherschutz der CDU im Beratungszentrum Leipzig konnte am Beispiel von Nahrungsergänzungsmitteln verdeutlicht werden, dass sich die ernährungsphysiologische Bewertung dieser Produkte und die rechtliche Einordnung der Verträge für Verbraucher in der Beratung sehr nützlich verbinden. Auch kritische Punkte, wie die fehlenden Höchstgehalte für Inhaltsstoffe in Nahrungsergänzungsmitteln, wurden mit den Besuchern erörtert.



BUCHMESSE 2018: LESEN. LERNEN. BILDEN.



Das Frühjahrsereignis der Buch- und Medienbranche für Leser, Autoren und Verlage – die Leipziger Buchmesse – löste auch 2018 sehr große Resonanz beim Publikum aus. Es wurden mehr als 270.000 Besucher in den Messehallen gezählt. Die Buchmesse ist gleichfalls Bildungsmesse, denn umfassende Angebote im Messebereich „Bildung und Wissen“ richten sich an Lehrer, Erzieher und interessierte Eltern. Grund genug, um die Angebote der Verbraucherzentrale Sachsen im Bereich Lebensmittel und Ernährung an einem attraktiven Stand zu präsentieren. Während der Messe fand außerdem die Frühjahrstagung des Deutschen Lehrertages statt. In dessen Rahmen wurden speziell für die Zielgruppe Lehrer ein Workshop platziert.

Ziel war es, Tageseltern, Erzieher, Lehrer und Fortbildungsanbieter der Erwachsenenbildung über das Angebot zur Verbraucherbildung im Projekt Lebensmittel und Ernährung zu informieren, um als kompetenter, anbieterunabhängiger und lokal verfügbarer Partner weiter eine hohe Nachfrage zu realisieren.

Die Teilnahme an der Buchmesse ist für das Team Lebensmittel und Ernährung ein wichtiges Instrument, um im persönlichen Kontakt zu den verschiedenen Zielgruppen zu zeigen, wie vielschichtig das Angebot ist und welche verschiedenen Zielgruppen in Kindergarten, Schule und Senioreneinrichtungen mit passenden Workshops erreicht werden können.

Mehr als 600 interessierte Besucher, in der Hauptsache Fachbesucher wie Tageseltern, Erzieher und Lehrer, wurden am Stand gezählt. Daneben infor-



mierten sich auch Eltern und Großeltern über die Arbeit in Kindertagesstätten und Schulen, und fungieren so als Multiplikatoren. Im Workshop konnten die Teilnehmer nach einem zusammenfassenden Vortrag ausgewählte praktische Aufgaben aus den Bildungspaketen selbst ausprobieren.

Die Gäste konnten beispielsweise testen, welche Getränkeprobe mit Zucker und welche mit Süßstoff gesüßt war, den Zuckergehalt der einen Probe bestimmen und das Ergebnis mit der Nährwertangabe auf der Verpackung vergleichen. Diese Aufgabe ist ein Teil des Unterrichtsprojektes Zucker und Süßungsmittel für Jugendliche ab der achten Klasse. Der Workshop war mit 30 Teilnehmern ausgebucht.



EU-SCHULPROGRAMM: VOM GEMÜSEMUFFEL ZUM „HEAVY USER“



Fünf Portionen täglich sollen es sein, oder um genau zu sein, Kinder sollten täglich rund 220 g Gemüse und 220 g Obst essen. Das tun Kinder aber meist nicht. Besonders kritisch ist darüber hinaus, dass gerade Mädchen und Jungen aus sozial benachteiligten Familien deutlich weniger Gemüse und Obst essen als Kinder, die in besser gestellten Elternhäusern aufwachsen. Vor allem komplexe Interventionen, die dort ansetzen, wo gegessen wird und damit direkt an den Lebenswelten ansetzen (Setting-Ansatz), haben das Potential das Ernährungsverhalten von Kindern und deren Familien positiv zu beeinflussen und erreichen auch die kritischen Gruppen.

Vor diesem Hintergrund führte die Europäische Union zu Beginn des Schuljahres 2017/2018 das EU-Schulprogramm für Obst, Gemüse und Milch ein. Das Programm hat das Ziel, dass mehr Kinder diese Lebensmittel akzeptieren und regelmäßig verzehren. Die beteiligten Schulen reichen Gemüse, Obst und Milch und müssen als Voraussetzung zur Teilnahme gleichzeitig parallel verstärkt Ernährungsbildung praktizieren. Hierfür ist die Verbraucherzentrale Sachsen genau der richtige Partner und bietet eine Reihe aus vier Unterrichtsbausteinen an, die an die Lehrpläne für Grundschulen angepasst sind. Die Palette reicht von „Schmeckt´s? Das Schulfrühstück“ indem kindgerecht die Grundlagen einer gesundheitsfördernden Lebensmittelauswahl aufbereitet werden, über „PowerKauer auf Gemüsejagd“ – ein Spiel, das sich unverkennbar mit Obst, Gemüse, und deren Herkunft, Saison und Anbau beschäftigt bis zum Projekt „Frische ins Glas“, bei dem die Kinder Übungen und Experimente rund um das Produkt Milch durchführen. Abgerundet wird

das Angebot durch den „Sinnesparcours“, für den ein gut gefüllter Baukasten an Übungen zur sinnlichen Wahrnehmung von Lebensmitteln bereit steht.

Im März konnte der Vorstand der Verbraucherzentrale Petra Zais, Abgeordnete für Bündnis 90/Die Grünen im sächsischen Landtag und im Stadtrat Chemnitz, bei dem Unterrichtsprojekt „Sinnesparcours“ im Rahmen des EU-Schulprogramms begrüßen. An fünf Sensorik-Stationen testeten die Kinder gemeinsam mit der Landtagsabgeordneten und dem Vorstand, wie beispielsweise Farben die Wahrnehmung der Lebensmittel beeinflussen. Die Fachberaterin für Lebensmittel und Ernährung öffnete den Kindern die Augen für natürliche regionale Produkte und zeigte ihnen, dass sie ihren Sinnen auch bei der Auswahl von Lebensmitteln oder Getränken vertrauen können und sich nicht von Werbeaussagen blind leiten lassen sollten.

Im Jahr 2018 wurden in ganz Sachsen 139 Schulaktionen im Rahmen des EU-Schulprogramms durchgeführt. Daran nahmen 2.880 Kinder teil.





#HERZENSMOMENTE

„Sehr geehrte Damen und Herren der
Verbraucherzentrale Sachsen,

meine Frau und ich möchten uns herzlich bei
Ihnen und insbesondere bei Herrn Jens Günther für die
Beratung zu unserer Baufinanzierung bedanken.

Wenn wir auf die Bankberater und auch die
Vermittler gehört hätten, hätten wir uns ins
Unglück gestürzt. Ich rate jedem Verbraucher die
Verbraucherzentrale zu besuchen. Dort erhält man
für „einen schmalen Taler“ eine kompetente und
ehrliche und umfassende Beratung.

Wir haben jetzt 300 TEUR mit 25 Jahre Zinsbindung
bei 1,80% Soll/1,83 Effektiv und bei 24 Monaten
bereitstellungszinsfreier Zeit.

Mit dem Dank verbindet sich gleichzeitig der Wunsch
und die Bitte an die Politik, dass solche „neutralen“
Beratungsstellen weiterhin unterstützt werden.

Oder soll es bei uns so werden, dass McDonalds
die Schulspeisung sponsert, die Pharmaindustrie den
Biologieunterricht oder die Banken die Beratung
100% alleine gestalten?

Danke!“



MARKTWÄCHTER FINANZEN: EIN ERFOLGREICHES UND SCHLAGKRÄFTIGES JAHR



Neue Themen und gefragte Expertise

Die Zahl der Verbraucherbeschwerden zu Girokonten, Zahlungsverkehr, Kreditvermittlern und Konsumentenkrediten reißt nicht ab – im Jahr 2018 hat das sächsische Marktwächter-Team rund 1.300 bundesweite Frühwarnnetzwerkfälle analysiert und weiterverfolgt. Dabei wurden auch neue Themen wie Kryptowährungen und Mobile Payment/Banking erschlossen. Die Erfolgsbilanz kann sich sehen lassen: In mehr als 30 mündlichen und schriftlichen Dialogen mit Anbietern konnten Missstände abgestellt, Produkt- oder Vertragsanpassungen durchgesetzt werden. Knapp 60 Behördenmeldungen wurden auf den Weg gebracht. Hinzu kamen neun Abmahnungen und vier erfolgreiche Klageverfahren. Mit nationalen und europäischen Behörden (z.B. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Europäischer Verbraucherverband BEUC, Bundesnetzagentur, Staatsanwaltschaften) wurde ein regelmäßiger und konstruktiver Austausch gepflegt. Über die Ergebnisse der Marktwächtertätigkeit der Verbraucherzentrale Sachsen haben sich im September Dr. Erich Paetz, Referatsleiter Verbraucherpolitik im Bereich Finanzdienstleistungen im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, sowie im Dezember Dr. Stephan Koch, Leiter Abteilung 2 im Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz, informiert.

Richtungsweisendes Urteil gegen Negativzinsen

Im Fall der Volksbank Reutlingen hat das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Sachsen eine Ent-

scheidung mit Signalwirkung erstritten. Das Geldhaus verlangte auf Guthaben bei Girokonten ein Entgelt in Höhe von 0,5 Prozent ab dem ersten Euro. Da dies zu einer doppelten Bepreisung führt, wenn zugleich Kontoführungsgebühren anfallen, haben die Marktwächter Klage eingereicht. Während des Gerichtstermins am 27. April 2018 hat das Kreditinstitut unerwartet eine Unterlassungserklärung abgegeben, die über die ursprüngliche Forderung der Marktwächterexperten hinausging. Am 25. Mai 2018 kam schließlich das LG Tübingen zu einem (Teil-Anerkenntnis-) Urteil, das die Rechtsauffassung der Finanzmarktwächter teilt.

Negativzinsen und Auszahlungsversprechen bei Krediten – smava im Fokus

Das Online-Kreditvermittlungsportal smava warb für die Vergabe von Verbraucherdarlehen – teils mit negativen Zinsen. Aus Beschwerden ging hervor, dass der Anbieter dabei ein „Auszahlungsversprechen für Kredite“ gab. Weil ihm als reiner Vermittler dafür die Zulassung fehlt, haben die Marktwächterexperten das Kreditportal abgemahnt und eine Teilunterlassungserklärung abgerungen. Im Zuge der massiv beworbenen Null- und Negativzinskredite nahmen Verbraucher-meldungen zu verschiedenen Vergleichsportalen (u.a. smava, Check24) zu. Verbraucher sind enttäuscht, weil sie statt der beworbenen Konditionen eine Flut von Alternativangeboten zu deutlich schlechteren Konditionen erhielten. Weil es zudem Beschwerden gab, bei denen der Datenschutz ein mögliches Problem

VERBRAUCHERORIENTIERTE MARKTBEOBACHTUNG IN DEUTSCHLAND



MARKTWÄCHTER

 **Hinweise von Verbrauchern**
über www.marktwaechter.de

 **Frühwarnnetzwerk**
Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte, das Strukturen, Hintergründe, Details enthält

 **Vorgangserfassung**
Anfragen und Beschwerden von Verbrauchern in ca. 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen



darstellte, wurde ein Verbraucheraufruf zu Erfahrungen mit Negativzinskrediten gestartet.

Unseriöse Kreditvergabe – Geschäfte mit der Armut

Viele Meldungen im Frühwarnnetzwerk betreffen unseriöse Kreditkartenvermittler oder Finanzsanierer. Diese ködern Verbraucher mit Schufa-freien Sofortkrediten. Den in Aussicht gestellten Kredit erhielten die Betroffenen laut vorliegenden Unterlagen nicht, stattdessen aber eine nutzlose Prepaid-Kreditkarte oder einen Finanzsanierungsvertrag mit erheblichen Kosten. Ein bereits 2017 gestarteter, breit angelegter Aktionsplan trägt nun Früchte: Durch regelmäßigen Austausch mit Mastercard und erhöhtem Druck durch eingelegte Rechtsmittel sind diverse Internetseiten (z.B. blitz.credit) nicht mehr erreichbar und einige Anbieter aus Handelsregistern gelöscht (z.B. Kreditclub24 Ltd.). Staatsanwaltschaften, die Bundesnetzagentur und europäische Verbraucherschutznetzwerke konnten zusätzlich für den Kampf gegen diese Art der Verbraucherabzocke gewonnen werden.

Marktwächter-Tour auf dem Tag der Sachsen

Unter dem Motto „Aufgedeckt: Zwei Seiten des Marktes“ fand 2018 die Marktwächter-Tour an deutschlandweit 16 Stationen statt. Am Tour-Stand zum Tag der Sachsen vom 07. bis 09. September in Torgau konnten Besucher den Verbraucherschützern von eigenen Problemen berichten, direkt Beschwerden abgeben oder sich beraten lassen. Mit insgesamt sechs überdimensionalen „Pop-Art-Figuren“ haben die Marktwächter Passanten auf relevante Verbraucherfallen im Bereich Finanzen und Digitales aufmerksam gemacht. Die Tour war eine erfolgreiche Veranstaltung mit vielen Kontakten und wichtigen Gesprächen mit politischen Entscheidungsträgern, unter anderem waren der sächsische Ministerpräsident Michael Kretschmer, der Präsident des sächsischen Landtags Matthias Röbner, sächsische Staatsminister, Fraktionsvorsitzende und Mitglieder des sächsischen Landtages zu Gast.

Untersuchungen und Umfragen

2018 wurden mehrere Untersuchungen durch das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Sachsen veröffentlicht. Der Marktcheck zur Kreditnutzung in Deutschland zeigt: Rund zwei Drittel der befragten Verbraucher haben in den vergangenen fünf Jahren mindestens eine Form eines Konsumentenkredites in

Für die Sorgen und Nöte der sächsischen Verbraucher interessierte sich beim Tag der Sachsen auch Ministerpräsident Michael Kretschmer und ließ sich unterschiedlichste Maschen erklären.



Anspruch genommen. Die meistgenutzten Kredittypen sind der Dispositionskredit des Girokontos mit 29 Prozent und der Kreditrahmen der Kreditkarte mit 26 Prozent. Und trotz Digitalisierung überwiegt der Finanzierungsabschluss in der Bankfiliale oder beim Händler. Die Untersuchung untermauert gewisse Probleme mit Zusatzverträgen wie Restschuldversicherungen, die sich auch im Frühwarnnetzwerk widerspiegeln. Darüber hinaus haben die Marktwächter mittels repräsentativer Befragungen die Bargeldnutzung und die Einstellungen von Verbrauchern zu Kryptowährungen untersucht.

Umfrage zeigt: Verbraucher sind bei Kryptowährungen skeptisch

Der Hype um Kryptowährungen ist hoch, was die Vielzahl von Offerten auf dem Markt zeigt und leider auch zweifelhafte Anbieter auf den Plan ruft. Laut der gemeinsamen forsa-Befragung der Finanzmarktwächter aus Hessen und Sachsen sind die Meinungen zu Bitcoin & Co. durchaus gespalten. Verbraucher sehen hohe Risiken. Die Mehrheit der Befragten kann sich nicht vorstellen, in virtuelle Währungen zu investieren und beurteilt diese mindestens als riskant. Auch bei Kryptowährungen als alternativem Zahlungsmittel überwiegt die Skepsis.



2018: EIN REKORDJAHR FÜR DAS ENERGIEPROJEKT



Ist das Haus gut gedämmt? Was muss beim Einsatz von erneuerbaren Energien zur Strom- und Wärmeversorgung in den eigenen vier Wänden beachtet werden? Welches ist die ideale Heizungsanlage fürs Eigenheim? Welche Fördermittel gibt es für etwaige Sanierungsmaßnahmen? Wie vermeidet man zu hohe Heizkosten und Nachzahlungen?

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen hilft bei diesen und weiteren Fragen. Über 4.000 Verbraucher fanden bei den Energieberatern der Verbraucherzentrale Sachsen im Jahr 2018 Rat und Unterstützung bei allen Fragen zum energiebewussten Wohnen und Leben. Zusätzlich konnten bei zahlreichen Messen und Aktionstagen Verbraucher erfolgreich auf das Angebot der Energieberatung aufmerksam gemacht werden. Die Nachfrage war so hoch wie noch nie im laufenden Jahrzehnt.

Gemeinsam sind wir stärker

In Zusammenarbeit mit zahlreichen Kommunen, Verbänden und Vereinen fanden im Herbst zu den Themen Heizkosteneinsparung und Fördermittel bei Bau und Sanierung Aktionstage statt. Hier konnten sich Verbraucher kostenlos informieren und beraten lassen. Fast 300 Verbraucher machten von diesem Angebot Gebrauch.

Gemeinsam mit dem Mosaik e.V. Leipzig, dem Stromsparcheck der Caritas sowie der Stadtverwaltung Leipzig wurde Geflüchteten und Migranten nach Bezug der ersten eigenen Wohnung in Form von Basis-Checks unter die Arme gegriffen. So konnte zu hohen Stromverbrauchs- und Heizkosten auf den Grund gegangen

werden. Über 100 Verbrauchern konnten die Energieberater für die Verbraucherzentrale im Rahmen dieser Kooperation weiterhelfen.

Durch Kooperationen mit dem Verband Wohneigentum Sachsen e.V. und mit Haus & Grund Sachsen e.V. wurde der Zielgruppe der Haus- und Wohnungseigentümern bzw. Privatvermietern vergünstigte Beratungen zuteil. Die Siedlerfreunde des Verbands Wohneigentum erhielten vergünstigte Gebäude-Checks, um sich einen Überblick über den energetischen Zustand ihrer Immobilien zu verschaffen. Haus & Grund-Mitglieder, die für Mitgliederzuwachs durch Neumitgliederwerbung sorgen, erhalten einen solchen Check kostenlos.

Inhaltlich wurden in der persönlichen Beratung in den Standorten der Energieberatung der Verbraucherzentrale vor allem Fragen zum Nutzerverhalten, zur Heizkostenabrechnung sowie zur Heizungserneuerung bzw. Warmwasserbereitung besprochen und beraten.

Freuten sich über den erfolgreichen Abschluss einer Kooperationsvereinbarung: Andreas Eichhorst, Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen, René Hobusch, Präsident Haus & Grund Sachsen, und Lorenz Bücklein, Projektleiter Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen.



IM FREISTAAT UNTERWEGS: DAS PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“



Wir packen an, was viele gerne aufschieben

Wer kümmert sich um meine Angelegenheiten, wenn ich krank, pflegebedürftig oder aufgrund eines Unfalls plötzlich nicht mehr selbst entscheiden kann? Wie erhalte ich gesetzliche Pflegeleistungen? Was kostet Pflege? Und kann ich mich absichern? Mit diesen unangenehmen Fragen beschäftigt sich niemand gern. Gedanken hierüber schiebt man gern zur Seite oder ist der Meinung, diese Dinge auch später noch regeln zu können. Doch all diese und weitere Fragen sind wichtig und sollten möglichst frühzeitig geklärt werden. Daher hat die Verbraucherzentrale Sachsen im Jahr 2018 neben zahlreichen kleineren Veranstaltungen zwei große Aktionstage zum Thema Vorsorge und Pflege durchgeführt.

Die Experten der Verbraucherzentrale haben gemeinsam mit zahlreichen Partnern die Themen Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung, Testament, Pflegebegutachtung, Wohnformen im Alter und Pflegekosten in den Mittelpunkt gerückt – im April in Dresden und im November in Chemnitz.

Eine passende Ergänzung zu den beiden Aktionstagen hatte das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz auf der Agenda: Im November wurden mit der Veranstaltungswoche für pflegende Angehörige interessante Angebote und aufschlussreiche Vorträge für Betroffene angeboten. Viele relevante Akteure aus dem Bereich Pflege waren vor Ort und konnten die oftmals detaillierten Fragen der Angehörigen besprechen. Auch die Verbraucherzentrale Sachsen hat sich an allen vier Veranstaltungstagen mit Informationen und Kurzvor-

trägen zu den Themen Vorsorge und haushaltsnahe Dienstleistungen beteiligt.

Abzockern auf der Spur

Egal ob Verträge an der Haustür oder am Telefon, unseriöse Partnervermittler oder Abzocke durch teure Schlüsseldienstanbieter – es gibt viele Fallen im Verbraucheralltag. Damit die Sachsen solche Fallen frühzeitig erkennen können, war die Verbraucherzentrale Sachsen mit dem Aktionspaket „Abzockern auf der Spur“ unterwegs. An den drei interaktiven Aktionsstationen können Verbraucher in die Rolle des Detektivs schlüpfen, um Fallen im Alltag aufzuspüren und fiese Abzocker zu stellen. Im Rahmen vieler Informationsveranstaltungen kam das neue Paket bei Verbrauchern gut an. Dabei galt es versteckte Hinweise zu entdecken sowie den Fall zu lösen und somit die Probleme zu erkennen. Durch diese Aktionsstände wurde dabei auch auf die Initiative gegen Abzocker aufmerksam gemacht.

Erwachsen werden – Digitale Verbraucherrechte

Digitale Medien bieten enorme Chancen, es gibt jedoch auch zahlreiche Gefahren und Stolpersteine. Dieses wichtige Thema sollte somit auch Bestandteil der Schulbildung sein. Daher benötigen auch Lehrer ein Verständnis für rechtliche Zusammenhänge und aktuelle Gefahren im Internet, um die Themen an Schüler zu vermitteln und im Unterricht anzuwenden. Daher hat die Verbraucherzentrale Sachsen neben vielen Workshops mit Schulklassen und Jugendgruppen auch Lehrern entsprechende Workshops angeboten und durchgeführt.





IN DER MITTE DER GESELLSCHAFT ANGEKOMMEN: SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG IN LEIPZIG

Keine Besserung bei Überschuldungen

Die Überschuldung von Privatpersonen ist auch 2018 zum fünften Mal in Folge angestiegen. Die Überschuldungsquote liegt mittlerweile im Bundesdurchschnitt bei rund 10 Prozent. Die Überschuldungsquote liegt dabei in den neuen Bundesländern wiederholt über dem Vergleichswert im Westen. Die meisten Schuldner gibt es also nach wie vor im Osten Deutschlands – absolut sind dies rund 1,1 Millionen Personen. Im Ländervergleich steht Sachsen auf Rang vier mit einer Überschuldungsquote von 9,9 Prozent. (Creditreform „SCHULDNERATLAS 2018“) Leipzig ist mit einer Überschuldungsquote von ca. 13 Prozent sowohl in der Region als auch in Sachsen zum wiederholten Mal das Schlusslicht. Auch im Vergleich der zehn deutschen Großstädte über 400.000 Einwohner rangiert Leipzig wieder mit einem der höchsten Verschuldungsgrade in Deutschland auf Platz vier.

So relevant ist gute Beratung

So hatte die Tätigkeit der Insolvenz- und Schuldnerberatung des Beratungszentrums Leipzig auch 2018 mit rund 1.000 laufenden Beratungsfällen einen hohen Stellenwert und wird kontinuierlich fortgesetzt. Der Beratungsschwerpunkt lag wie in den zurückliegenden Jahren auf der Grundlage des ganzheitlichen Beratungsansatzes auf der wirtschaftlichen Sanierung im Rahmen des Insolvenzverfahrens mit Restschuldbefreiung. Im Rahmen der sozialen Schuldnerberatung werden Klienten über einen langen Zeitraum beraten und betreut. Hier geht es vorrangig um Fragen rund um die Existenzsicherung und Erfassung der Schuldsituation, letztlich um die dauerhafte Stabilisierung der Haushaltssituation. Ein Leben am Existenzminimum und unsichere Erwerbs-

und Einkommensperspektiven verhindern hier jedoch häufig tragfähige Sanierungskonzepte. Die Wartezeiten für reguläre Erstberatungen liegen bei etwa zwei bis drei Wochen. Die Nachfrage ist ähnlich hoch wie in den letzten Jahren, jedoch gibt es einen spürbaren Anstieg zur kurzfristigen Beratung, insbesondere zur Ausstellung von P-Konto-Bescheinigungen. Im Bereich der Verbraucherbildung konnten durch Präventionsveranstaltungen eine Vielzahl von Teilnehmern erreicht werden. Zielgruppen waren dabei schwerpunktmäßig Teilnehmer von Bildungs- und Eingliederungsmaßnahmen.

Überschuldung verändert ihr Gesicht

Überschuldung verändert sich bezogen auf Alter, gesellschaftliche Schicht und Intensität der Verschuldung zunehmend. Überschuldung im Alter hat weiter an Bedeutung gewonnen. Zwar hat die Überschuldungsquote in der gesellschaftlichen Mitte im Unterschied zu Personen in prekären wirtschaftlichen Verhältnissen nur leicht zugenommen, so ist jedoch Überschuldung längst ein Thema der Mitte der Gesellschaft geworden. So war auch die überwiegende Zahl der Ratsuchenden in der Verbraucherzentrale Sachsen mit einem relativ stabilen Anteil von zwei Dritteln berufstätig, wobei dabei der Anteil der im Niedriglohnssektor tätigen Arbeitnehmer nicht unerheblich ist.

Entschuldung braucht auch mehrere Anläufe

20 Jahre nach Einführung der Insolvenzordnung wird inzwischen von einer neuen Klientelgruppe „Ratsuchende mit gescheiterter Restschuldbefreiung“ gesprochen, also mit abgebrochenen Insolvenzverfahren. Es ist nach wie vor eine kleine, aber stabile Gruppe. Die Gründe hierfür sind vielfältig. Sie liegen



in der Person des Ratsuchenden oder auch im fehlenden Zugang zu Beratung; insbesondere, wenn der damalige Beratungszugang über einen gewerblichen Regulierer bzw. eine Internetplattform erfolgte. Nicht selten findet dieser Personenkreis über das Ausstellen einer P-Konto-Bescheinigung Kontakt zur Beratungsstelle und entschließt sich dann, mit Unterstützung einen Neustart zu wagen.

Engagement in Medien und gegen unseriöse Beratungsangebote

Auch durch Öffentlichkeitsarbeit konnte auf verschiedenste Weise, wie zum Beispiel durch Beiträge in Printmedien oder Hörfunk, auf die gesellschaftliche Relevanz des Themas Überschuldung hingewiesen und praktische Tipps vermittelt werden. Da Überschuldete immer noch sehr häufig in ihrer als ausweglos empfundenen Situation zu scheinbar schnellen Lösungen tendieren, haben gewerbliche Anbieter leichtes Spiel mit unseriösen Angeboten. Umso erfreulicher ist es, dass es nicht zuletzt durch Engagement der Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Sachsen und Zuarbeit für eine Klageschrift zu einem im November 2018 vom Bundesverband der Verbraucherzentralen erstrittenen Urteil vor dem LG Nürnberg (4 HK O 6038/18) kam. Erreicht wurde eine umfängliche Unterlassung der unseriösen Tätigkeit des derzeit größten gewerblichen Anbieters in der Region „Robin Hood / Solveris“.

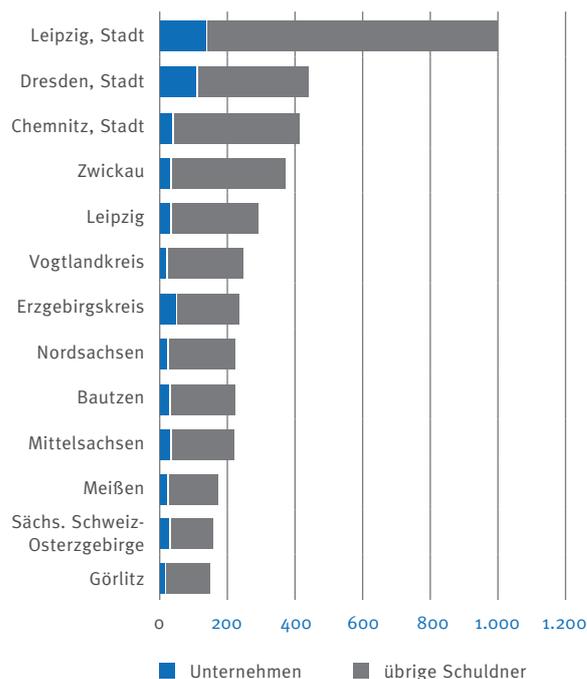
Weiterentwicklung der Schuldner- und Insolvenzberatung in Sachsen

Die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale Sachsen in Leipzig ist langjähriger und stabiler Ansprechpart-

ner zur Entwicklung der Fachlichkeit auf Bundes- und Landesebene. Die Mitarbeiter sind auf Landesebene am Prozess der Verzahnung von Schuldner- und Insolvenzberatung beteiligt und sind im Freistaat Sachsen Modellprojektpartner für die Untersuchung der Verzahnungseffekte. Über den dazu ausgerichteten Fachtag des sächsischen Sozialministeriums berichteten die Mitarbeiter auf Bundesebene in einer Fachzeitschrift.

Insolvenzverfahren im 1. Halbjahr 2018 nach kreisfreien Städten und Landkreisen. Die kreisfreie Stadt Leipzig bleibt Spitzenreiter bei den beantragten Insolvenzverfahren.

(© Statistisches Landesamt des Freistaates Sachsen, September 2018)



WEITER AUF ERFOLGSKURS: DAS PROJEKT „WIR SIND FÜR ALLE DA“



Mit den Angeboten für Geflüchtete, Migranten und Multiplikatoren ist die Verbraucherzentrale Sachsen bereits seit Mitte 2017 der richtige Ansprechpartner, wenn es um die Themenbereiche Verbraucherrecht, Finanzen, Versicherungen und Betriebskosten geht. Insbesondere durch niedrigschwellige Bildungsangebote soll die Alltagskompetenz von Geflüchteten und Migranten gestärkt und diese Zielgruppe vor Kosten- und Schuldenfallen bewahrt werden.

Unterstützung im Alltag

Zielgruppengerechte Workshops sollen Unterstützung und Orientierung in einer neuen Umgebung geben, die zum Teil völlig neue rechtliche Regelungen zu Grunde legt. Wann werden Verträge wirksam, welche Laufzeiten haben Verträge, welche Wege gibt es aus Verträgen auch wieder heraus? Auch der Umgang mit Zahlungserinnerungen und Inkassoforderungen ist für viele Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund völlig unbekannt, so dass die Schreiben vielfach unbeantwortet bleiben und die Kosten weiter in die Höhe schnellen. Rückfragen durch die Teilnehmer in den Workshops zeigen, dass die Themen genau richtig zugeschnitten sind. So werden auch Probleme mit Handyverträgen, hohe Rechnungen für Betriebskosten oder die Sinnhaftigkeit von Versicherungen durchleuchtet.

Die meisten Teilnehmer stammen aus Syrien, Afghanistan, Eritrea, Iran und Irak. Die Angebote des sachsenweit agierenden Projekts sind für die Teilnehmer kostenfrei und werden durch Sprachmittler und Dolmetscher ergänzt, um die reibungsarme Verständigung sicher zu stellen.

Gefördert wird das Projekt durch den Geschäftsbereich der Sächsischen Staatsministerin für Gleichstellung und Integration im Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz.

Starke Bilanz

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 85 Workshops für Migranten, Geflüchtete und Multiplikatoren durchgeführt. Die Teilnahme an Migrations- und Integrationsmessen mit einem kleinen, aber feinen Messestand stellte regelmäßig sicher, dass Multiplikatoren die Arbeit des Projektes kennen und die Vernetzung verstetigt wird.

Vielversprechender Ausblick

Zusätzlich zu den beiden bisherigen Mitarbeitern in Dresden ist aufgrund des großen Erfolges des Projekts für 2019 geplant, zwei weitere Mitarbeiter in Chemnitz bzw. Leipzig zu gewinnen. Dadurch kann auch eine starke regionale Verwurzelung des Projekts sichergestellt werden.

Zahlen im Jahr 2018:

	Anzahl Workshops	Anzahl Teilnehmer
Workshops für Migranten und Geflüchtete	72	933
Workshops für Multiplikatoren	8	97
Infostände bei Integrationsveranstaltungen	5	840
Insgesamt	85	1.870



PROJEKTSTART FÜR DIE „NACHHALTIGE JOHANNSTADT 2025“



Am 01. Oktober 2018 startete das regionale Projekt „Nachhaltige Johannstadt 2025“ (NaJo2025) in Dresden. Ziel dieses Projektes ist es, in einem intensiven Beteiligungsprozess eine innovative Strategie zu erarbeiten und umzusetzen, um die Dresdner Johannstadt bis zum Jahr 2025 zu einem besonders klimafreundlichen, nachhaltigen und lebenswerten Stadtraum zu entwickeln. Durch eine zielgruppenspezifische Ansprache und entsprechende Angebote sollen auch die wenig themenaffinen Bewohnergruppen der Johannstadt, wie Senioren, Migranten und Geflüchtete sowie Transferleistungsempfänger für aktiven Klimaschutz gewonnen werden.

Gemeinsam stark

Im Projekt arbeitet die Verbraucherzentrale Sachsen mit anderen geförderten Verbundpartnern, nämlich den Dresdner Verkehrsbetrieben (DVB), dem NAHhaft e.V. und dem Stadtteilverein Johannstadt sowie diversen ideellen Partnern, insbesondere der Landeshauptstadt Dresden, zusammen. Der gemeinsame Pro-

jektantrag vom Sommer 2017 erfolgte aufgrund eines Förderaufrufs des Bundesumweltministeriums zum Thema Klimaschutz im Alltag. Im Projekt werden die klimaschutzrelevanten Themen Mobilität, Ernährung und Konsum sowie Wohnen durch die Verbundpartner bearbeitet, wobei das Handlungsfeld Wohnen von der Verbraucherzentrale Sachsen verantwortet wird.

Nah dran

Im ersten Jahr soll aus dem Projekt heraus ein Aktionsplan gemeinsam mit den Johannstädtern entwickelt und die dort eingebrachten Maßnahmen in den folgenden drei Jahren umgesetzt werden. Geplant ist zudem die Ausbildung von Klimacoaches in den drei Handlungsfeldern. Aufsuchende Beteiligungsformate stehen bei diesem niedrigschwellig angelegten Projekt ebenso im Vordergrund wie die besondere Nähe zu den Johannstädtern, die beispielsweise durch regelmäßige Bürgersprechstunden gewährleistet werden soll. Das bis zum 30.09.2022 befristete Projekt ist organisatorisch an das Beratungszentrum Dresden angebunden.

Ein motiviertes Team mit einer Fülle von Inhalten und Formaten wird künftig seine Fühler ausfahren, um mit den Johannstädtern ins Gespräch zu kommen.



VERBRAUCHERZENTRALE CHEMNITZ: HOCH VOM SCHREIBTISCH, RAUS ZU DEN MENSCHEN



Ein großer Teil der täglichen Arbeit absolvieren die Kollegen der Chemnitzer Verbraucherschützer zwar am Schreibtisch. Aber etliche Zielgruppen können nur erreicht werden, wenn man auf sie zugeht. Gesagt, getan. Im Jahr 2018 wurden in Chemnitz und Umgebung zahlreiche Veranstaltungen und Aktionen im Sinne von Prävention und Verbraucherbildung umgesetzt.

Ein erstes Highlight war der Sinnesparcour in der Grundschule in Chemnitz-Borna gemeinsam mit der Abgeordneten des Sächsischen Landtages, Petra Zais (Bündnis 90/ Die Grünen). Die Grundschüler konnten an fünf Stationen erproben, was natürliche Lebensmittel ausmacht oder welchen Einfluss Farbe, Geruch und Geräusche auf die Wahrnehmung von Lebensmitteln haben. So scheinen beispielsweise krachende Chips einfach besser zu schmecken.

Frische Kräuter geben Würze – doch welches Kraut trägt welchen Namen? Für Drittklässler keine leichte Aufgabe. Petra Zais weiß aber Rat: Hier zum Beispiel zur Petersilie.



Auch die Teilnahme am sächsischen Familientag auf dem Gelände des Strandbades „Filzteich“ in Schneeberg stand 2018 im Zeichen der Ernährung. Schwerpunkt war das Thema Regionalität. Gerade ernährungsbewussten Verbrauchern sind Lebensmittel aus der Region wichtig. Möglichst klimaschonend einzukaufen, aber auch die regionale Wirtschaft zu stärken, kristallisierte sich in Gesprächen vielfach als Wunsch heraus. Doch da Begriffe wie „Region“ oder „regional“ gesetzlich nicht definiert sind, besteht Spielraum für weite Interpretationen. Woran man regionale Lebensmittel erkennt und welche Bedeutung die unterschiedlichen Regionalkennzeichen haben, konnten die Besucher des Standes der Verbraucherzentrale Sachsen erfahren. Barbara Klepsch, sächsische Staatsministerin für Soziales und Verbraucherschutz, rundete den Tag mit ihrem Besuch am Stand ab.

Zeit für Gespräche am Stand der Verbraucherzentrale nahmen sich Barbara Klepsch, Staatsministerin für Soziales und Verbraucherschutz, und Andreas Eichhorst, Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen.



Ein weiteres Schwerpunktthema das die Arbeit sowohl in der Beratung, als auch bei Veranstaltungen seit Jahren prägt ist und bleibt die Digitalisierung im Alltag. In zahlreichen kleineren Veranstaltungen brachten die Chemnitzer Experten interessierten Verbrauchern näher, wie man sich vor Hackerangriffen schützen kann, worauf in Sachen Datenschutz zu achten ist oder wie man die Fallen im Internet umgeht. Eine eindrucksvolle Großveranstaltung fand am 12. August 2018 statt. Den Zuschauern wurde zum Beispiel vorgeführt wie einfach das Smartphone zu kapern ist oder wie ein Saugroboter fremdgesteuert die Wohnung ausspionieren kann. Diese Beispiele verdeutlichten, wie wichtig der sensible Umgang mit den eigenen Daten ist. Um bewusste Entscheidungen zu treffen, ist es für Verbraucher unerlässlich, sich mit dem Thema Datenschutz auseinander zu setzen.

Wer einen Kredit aufnimmt, befindet sich in einem temporären oder langfristigen finanziellen Engpass, der mithilfe eines Kreditinstituts geschlossen werden soll. Ob es sich bei dem Kredit um ein faires Produkt handelt und welche Rechte man gegenüber dem Vertragspartner hat, ist vielen Betroffenen unklar. Produkte, wie eine Restschuldversicherung werden von den Anbietern gern gleich mitverkauft. Dass der Kredit dadurch deutlich teurer wird und der Effektivzins häufig das Doppelte des marktüblichen Zinses erreicht, ist den meisten beim Abschluss nicht bewusst. Und ob es sich vielleicht sogar um Wucher handelt, schon gar nicht. Um diese und ähnliche Fälle in das Bewusstsein der Öffentlichkeit zu rücken und die Politik hierfür zu sensibilisieren, wurde 2018 nicht nur das „Bündnis gegen Wucher“ ins Leben gerufen, sondern auch das dazugehörige Aktionspaket „Diagnose gegen Wucher“. An den sachsenweiten

Aktionen hierzu hat sich am 01. November 2018 auch das Beratungszentrum in Chemnitz gemeinsam mit dem VdK mit einem Aktionsstand vor dem Bahnhof beteiligt.

Ebenfalls im November fand in der Stadtbibliothek im Tietz „Der Tag der Pflege“ statt. Am 16.11.2018 konnten sich interessierte Verbraucher in Vorträgen und an den Informationsständen der Verbraucherzentrale und deren Partnern über die Themen Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung, die Gestaltung von Testamenten, Hilfsangebote für pflegende Angehörige, Möglichkeiten der Unterstützung in den eigenen vier Wänden durch die Digitalisierung und über das Prozedere rund um die Beantragung von Pflegegraden informieren.

Zuverlässiger Ansprechpartner – Kompetente Beratung

Die vorherrschenden Themen im Beratungsalltag waren zum Einen die Kündigungen der langjährigen Sparverträge durch die Sparkassen Zwickau, Vogtland und Mittelsachsen. Diese Sparverträge wurden als langfristige Anlage verkauft, teilweise sogar als Teil der Altersvorsorge. Sie lohnen sich für die Verbraucher durch die Staffelung der Prämien erst dann besonders, wenn die höchste Stufe erreicht ist. Von den Sparkassen als Ersatz angebotene Wertpapiere waren für die meisten Verbraucher keine echte Alternative. Die daraus resultierende Unsicherheit führte zu einer großen Nachfrage nach den extra eingerichteten regionalen Sonderterminen. Zum Anderen waren die Rechtsberater mit Problemen rund um den Telefon- und Internetanbieter Pyur schwerpunktmäßig beschäftigt. Die Nachfragen reichten von nicht beachteten Kündigungen und Widerrufen, über die mangelnde Erreichbarkeit des Kundenservice bis hin zu fehlender Bandbreite.



VERBRAUCHERZENTRALE DRESDEN: VIELFALT FÜR EIN BUNTES PUBLIKUM



Ein herausstechendes Highlight stellte für das Beratungszentrum Dresden auch 2018 wieder der Safer Internet Day dar. Am 06. Februar 2018 beteiligten sich die Experten des Beratungszentrums Dresden im Marie-Curie-Gymnasium unter Federführung des Polizeipräsidioms mit einem Vortrag und einem Infostand, an der Gestaltung eines ganztägigen Programms zum Thema Sicheres Internet für die gesamte Schule.

Bereits zum zweiten Mal führten Experten der Verbraucherzentrale, des Mietervereins und der DREWAG am 18. April 2018 einen Aktionstag rund um das Thema Heiz- und Betriebskosten durch. In zwei interessanten Vortragsrunden informierten sich Verbraucher zu typischen Fehlerquellen, den gesetzlichen Grundlagen und möglichen Fehleinschätzungen. Zudem hatten Interessierte die Möglichkeit unter anderem kostenfrei ihre Heizkosten- bzw. Nebenkostenabrechnungen sowie ihre Stromabrechnungen checken zu lassen.

Eine Vielzahl von Verbrauchern besuchte im Rahmen des „Gläsernen Regierungsviertels“ am 10. Juni 2018 im Sächsischen Ministerium für Soziales und Verbraucherschutz den Aktionsstand „Abzockern auf der Spur“. An allen drei Stationen konnten Interessierte detektivisch Fälle lösen und fiesen Abzockern das Handwerk legen. Gern nahmen die Besucher auch die Gelegenheit wahr, mit den Mitarbeitern des Dresdner Beratungszentrums über verbraucherrelevante Themen ins Gespräch zu kommen. Darüber hinaus ist das Veranstaltungsprogramm der Dresdner

Verbraucherschützer fest verankert in den Terminkalendern der Hauptstädter. Egal zu welchem Thema am Fetscherplatz eingeladen wird, die Leute kommen mit ihren Sorgen, Problemen und Wünschen nicht nur in die persönliche Beratung, sondern nutzen auch intensiv die Infoveranstaltungen mit dem Ergebnis, dass die Termine stets ausgebucht sind.

Beim Gläsernen Regierungsviertel hieß es am 10. Juni 2018 „Fall gelöst“ für Staatsministerin Barbara Klepsch und Verbraucherzentralen-Chef Andreas Eichhorst, nachdem die Ministerin gemeinsam mit Kerstin Reinsperger (r.) die Maschen der Abzocker durchleuchtet hat.



Mehr als die Aufnahme von Nährstoffen

Die Auseinandersetzung mit Themen der Ernährungsbildung ist besonders im Kindesalter, wenn Gewohnheiten geprägt werden, wichtig. Unter dem Titel „Knackig, duftig, bunt – Erlebniswelt Essen“ führten die Ernährungsberater erstmals 2018 gemeinsam mit dem Botanischen Garten der Technischen Universität Dresden Ferienaktionen für Schulhorte in den Sommerferien durch. 182 Hortkinder nahmen an den Veranstaltungen, die über drei Wochen liefen, teil und konnten sich davon überzeugen, dass Essen mehr sein kann als reine Nährstoffaufnahme. An fünf Tischen, passend zu den fünf Sinnen erfuhren die Kinder durch eigenes Ausprobieren, dass die Nase für den Geschmack benötigt wird und dass man Essen auch hören kann. Sie sensibilisierten ihre Sinne und tauchten ein in die Vielfalt der Pflanzenwelt: Weg vom Einheitsgeschmack – hin zur ganzen Palette der Sinne und dadurch vielleicht auch zu mehr Spaß an Einkauf, Kochen und Essen.

Erfolgreiches Nischenthema: Die Textilschiedsstelle

Die Schiedsstelle, an der neben Experten aus dem Bereich Textil auch eine Rechtsberaterin der Verbraucherzentrale Dresden beteiligt ist, ist der richtige Ansprechpartner, wenn bei Reklamationen nach einer chemischen Reinigung von Textilien, nach einer Teppichreinigung, nach Leder- und Pelzreinigungen oder nach dem Färben von Kleidungsstücken die Verursacher- bzw. Schuldfrage zu klären ist. 2018 wurden ca. 80 Fälle bearbeitet.

Das Jahr in Zahlen

Die Verbraucherzentrale in Dresden konnte im Jahr 2018 **insgesamt 25.811 Verbraucherkontakte** – ohne die Energieberatung, die separat abrechnet – verzeichnen. Es fanden insgesamt 4.051 individuelle Beratungen statt.

Der größte Teil der Beratungen kann dem Bereich der Rechtsberatungen zugeordnet werden. Den zweitgrößten Nachfragekomplex bildete der Bereich der Finanzen. Zudem haben die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale in Dresden im vergangenen Jahr 13.697 Auskünfte und Verweise gegeben.

Auch die Veranstaltungen der Dresdner Verbraucherzentrale waren stark frequentiert. Insgesamt wurden 233 Gruppenaktivitäten durchgeführt. Dazu gehören Informationsveranstaltungen, Workshops, Ausstellungen, Infostände aus allen Themenbereichen, wobei 6.953 Verbraucher erreicht werden konnten.

Gesamtkontakte:	25.811
davon individuelle Beratungen/Kontakte	4.051
davon Auskünfte/Verweise	10.780/2.917
Gruppenaktivitäten (Vorträge, Infostände, Ausstellungen usw.)	233
davon durch Gruppenaktivitäten erreichte Kontakte	6.953



VERBRAUCHERZENTRALE LEIPZIG: BREIT AUFGESTELLT FÜR DIE SÄCHSISCHEN GROSSSTÄDTER



Das Jahr in Zahlen

Im Jahr 2018 gab es insgesamt 50.465 Kontakte mit Ratsuchenden im Rahmen einer persönlichen oder telefonischen Beratung sowie bei Vorträgen oder Aktionen. Das Angebot der Verbraucherzentrale einer anbieterunabhängigen Beratung wurde auch im Jahr 2018 wieder von zahlreichen Ratsuchenden aus der Stadt Leipzig und dem Umland bis Borna, Grimma, Taucha, Wurzen, Oschatz und Delitzsch wahrgenommen. Der Schwerpunkt bei insgesamt 3.331 durchgeführten, überwiegend persönlichen Beratungen war auch im Jahr 2018 weiterhin im Bereich der Rechtsberatungen zu verzeichnen.

Beratungsschwerpunkte aus der Rechtsberatung

Besonders viele Beschwerden gab es zur Unternehmensgruppe PYUR wegen Leistungsstörungen und Leistungsausfalls, fehlerhafter Rechnungen und Zahlungsaufforderungen, aber auch Missachtung von berechtigten Widerruf oder Kündigungen. Viele Beschwerden und Anfragen gab es auch rund um Vodafone und Kabel Deutschland. Zudem gab es viele Beratungen und Beschwerden zu Forderungen von Schlüsseldiensten, wobei die Forderungen meist bei über 500 Euro lagen und die Verbraucher die Kosten immer schon bezahlt hatten.

Beratungsschwerpunkte Finanzdienstleistungen

Auch im Jahr 2018 kam es verstärkt zu Problemen mit Anbietern, die die Not von Kreditsuchenden ausnutzen und suggerieren, günstige Darlehen zu

vermitteln. In zahlreichen Beratungen hierzu konnten Verbraucher präventiv beraten werden, so dass die Enttäuschung und der Verlust weiteren Geldes ausblieb. Den Hauptschwerpunkt in der Versicherungsberatung bildeten die Berufsunfähigkeits-, oder auch Hausrat-, Haftpflicht- und Risikolebensversicherungen. Durch unabhängige Versicherungs-Checks konnte für die ratsuchenden Verbraucher die individuell beste Versicherung ermittelt werden.

Ausbildungsmesse Horizon

Anfang September hat die Präsenz der Verbraucherzentrale Leipzig auf der Ausbildungsmesse Horizon dazu beigetragen, junge Erwachsene über die Fallstricke bei Vertragsabschluss im Versicherungssektor aufmerksam zu machen. Insbesondere notwendige Versicherungen, die auch für kleines Geld zu haben sind und für eine sinnvolle Absicherung unerlässlich sind, konnten den angehenden Studenten und Auszubildenden näher gebracht werden. Spielerisch konnten hier nicht nur die jungen Leute sondern auch deren Eltern weitergebildet werden. Insgesamt wurden an den beiden Tagen 550 Verbraucher am Stand erreicht und 80 intensivere Informationsgespräche geführt.

Safer Internet Day

Bereits seit einigen Jahren wird der Safer Internet Day gemeinsam mit anderen Akteuren wie z.B. der Stadt Leipzig, der Polizeidirektion Leipzig, der Computerspielschule und der Sächsischen Landesmedienanstalt gestaltet. Dementsprechend wurde am 6. Februar 2018 in der Stadtbibliothek Leipzig ein Programm mit dem Titel „WhatsApp – What’s



Das Wetter hat zwar nicht mitgespielt, dafür waren die Kids umso interessierter: Bei der Ökofete in Leipzig vermittelt Ernährungsbaterin Claudia Lasarczik am Glücksrad ihr Wissen an die Verbrauchern von morgen.



UP? - Datenkraken auf dem Smartphone“ durchgeführt. Ziel dieser Veranstaltungen war es, die Schüler für einen vorsichtigeren Umgang mit ihren personenbezogenen Daten zu sensibilisieren und die eigenen Sicherheitseinstellungen kritisch zu hinterfragen.

Aktionstag mit der Sächsischen Notarkammer

Erstmals fand in 2018 ein gemeinsamer Aktionstag der Notarkammer Sachsen mit der Verbraucherzentrale Sachsen statt. Ziel dieser Veranstaltung „Im Leben frühzeitig für den Tod vorsorgen“ war eine umfassende Information der Verbraucher zum einen zu Fragen des klassischen Erbrechts und zum anderen zu Fragen, welche sich aus der fortschreitenden Digitalisierung vieler Lebensbereiche ergeben. Diese Kooperationsveranstaltung fand am 22. August 2018 im Beratungszentrum Leipzig statt.

Aktionen aus dem Bereich Ernährung und Lebensmittel

Im Juni 2018 hat sich die Verbraucherzentrale Leipzig wieder an der Ökofete im Leipziger Clarapark beteiligt. Vorträge und individuelle Gespräche zu Sinn und Unsinn von Nahrungsergänzungsmitteln sowie die Internetseite „Klartext Nahrungsergänzungsmittel“ und Marktchecks finden immer reges Interesse. Darüber wurden in insgesamt 126 Veranstaltungen fast 3.000 Teilnehmer erreicht.

Ein besonderer Schwerpunkt gilt der Ernährungsbildung in Schulen und Kindertageseinrichtungen zum EU- Schulobst/Schulmilchprogramm. Hier fanden 52 Veranstaltungen mit 1.000 Schülern statt. Darin fanden beispielsweise die Formate „Jahreszeitenspiel – PowerKauer auf Gemüsejagd“, „Sinnesparcours – knackig, duftig, bunt“, „Milch – Frische ins Glas“ und „Schmeckt’s?! - Das Schulfrühstück“ ihren Platz.



VERBRAUCHERZENTRALE AUERBACH: ENGAGIERT UND VIELSEITIG – WEIT ÜBER DIE STADTGRENZEN HINAUS



Die Verbraucherzentrale Auerbach berät nicht nur Vogtländer, sondern auch Bürger des Erzgebirgskreises. Im Jahr 2018 wandten sich insgesamt stattliche 14.348 Ratsuchende an die Beratungsstelle. In 55 Vorträgen erfuhren rund 1.200 Interessierte alles über aktuelle Entwicklungen beim Prämiensparen, Probleme mit Telefonanbietern, Reisevermittlern oder windigen Abzockern, Möglichkeiten zur Energieeinsparung oder die Notwendigkeit zur Vorsorge für den Ernstfall. Dabei wurden die Vorträge und Infoveranstaltungen nicht nur in der Beratungsstelle in Auerbach, sondern auch im gesamten Vogtland durchgeführt. Mehr als 40 Vereine, Schulen und Einrichtungen nutzten dieses Angebot. Ergänzt durch die seit mehr als einem Jahr bestehende Möglichkeit einer aufsuchenden Beratung. Mit dem Angebot, die Beratung direkt beim Betroffenen zu Hause durchzuführen, konnten fast flächendeckend die Menschen erreicht werden.

Immer am Puls der Zeit: Mit aktuellen Veranstaltungen

Den Auftakt der Veranstaltungen 2018 bildeten Informationen des Pflegenetzwerkes Vogtland im Januar und im Mai. Die Einrichtung nahm im Januar und im Juni an Messen des Jobcenters Vogtland teil. Den Safer Internet Day am 07. Februar 2018 nutzten vor allem Jugendliche zur Information.

Im März 2018 sprach Notarin Marlies Münzer vor 35 Verbrauchern über die Notwendigkeit von Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung. Zum Weltverbrauchertag am 15. März 2018 und zum „Tag der erneuerbaren Energien“ im April wurden gemeinsam mit dem Energieberater Möglichkeiten zum

Energiesparen und zu alternativen Energien vorgestellt. Zum „Familientag“ der Stadt Auerbach am 06. Mai 2018 auf dem Neumarkt suchten bei strahlendem Sonnenschein mehrere hundert Verbraucher den Informationsstand der Verbraucherzentrale Auerbach auf.

Voller Einsatz des Verbraucherzentralen-Teams zum traditionellen Familientag am 6. Mai 2018 auf dem Neumarkt in Auerbach.



Eine Veranstaltung der besonderen Art boten die „Vogtländischen Krimitage“. Die Beratungsstellenleiterin stellte vor rund 50 Zuhörern klar, dass sich Abzockmaschen von heute nicht wesentlich von denen aus zurück liegenden Jahrzehnten unterscheiden, nur oftmals erscheinen die Maschen in neuem Gewand und in ihrer Komplexität schwieriger durchschaubar.

Fiese Schneeballsysteme rückte Heike Teubner während der Krimiliteraturtage am 30. Mai 2018 in Lengenfeld in den Mittelpunkt der Lesung.



Anlässlich des verheerenden Hochwassers im Mai 2018 im oberen Vogtland führte die Verbraucherzentrale Auerbach am 22. August 2018 eine Veranstaltung im Rathaus der Stadt Adorf durch und war Teilnehmer am Hochwassertag in Bad Elster.

Eine Aktion zum Thema „Umweltinvestments“ bot die Verbraucherzentrale Auerbach gemeinsam mit ihrer Ernährungsberaterin am 20. September 2018. Im Vordergrund standen nachhaltige Geldanlagen und importierte Lebensmittel, die oft tausende Kilometer bis zu ihrem Bestimmungsort zurücklegen. Zum Gesundheitstag in Reichenbach am 03. November 2018 informierten sich vorwiegend ältere Bürger zum Beratungsspektrum der Einrichtung.

Die „Woche der pflegenden Angehörigen“ des Sozialministeriums des Freistaates fand in Wernesgrün statt. Staatsministerin Klepsch besuchte den Informationsstand der Verbraucherzentrale Auerbach für ein konstruktives Gespräch.

Aufreger des Jahres: Prämiensparen

Die Kündigung der Langzeitsparverträge „Prämiensparen Flexibel“ durch die Sparkasse Vogtland verärgerte und enttäuschte viele, treue langjährige Kunden. Erstmals am 07. Juni 2018 fand eine Informationsveranstaltung zum Thema „Prämiensparen“ in der Beratungsstelle Auerbach statt. Ähnliche Veranstaltungen wurden in Bad Elster und in Schöneck durchgeführt. Eine weitere Informationsveranstaltung zum Thema „Prämiensparen“ lockte Interessierte am 22. November 2018 zu einem Gespräch in die Verbraucherzentrale Auerbach. Im Mittelpunkt der Veranstaltungen, Gespräche und Beratungen standen vor

allem die Handlungsmöglichkeiten, die betroffene Sparer nach der Kündigung hatten und wie die Verbraucherzentrale Auerbach unterstützen kann. Ein Alternativangebot, für das sich die Verbraucherzentrale eingesetzt hatte, war beispielsweise ein gangbarer Weg.

Medienprofis im Auftrag des Verbraucherschutzes

Die Medien zeigten auch 2018 großes Interesse an der Tätigkeit der Verbraucherzentrale Auerbach. Im Zeitraum der 12 Monate konnten mehr als 70 Medienkontakte registriert werden – dazu zählen Interviews, Hintergrundgespräche und Aufzeichnungen. Neben den Anfragen der lokalen Medienpartner, zeichnete auch der MDR mehrere Beiträge für Fernsehformate auf – so beispielsweise zum Thema „Abzock-Teppichreinigung“. Regelmäßig konnten relevante Themen aus dem Verbraucherschutz in den monatlichen Live-Sendungen des Vogtlandradios platziert werden. Im Rahmen eines Pressetermins Ende Juni 2018 stellte sich die neue Ernährungsberaterin der Verbraucherzentrale Auerbach, Anna Mönig, sich und ihre künftigen Arbeitsschwerpunkte vor. Sie übernimmt während der Elternzeit die Vertretung von Kristina Werner.

Prämiensparverträge wurden vor allem in den Neunziger Jahren und beginnenden 2000ern abgeschlossen – die betroffenen Sparer sind daher oft schon älter und ganz besonders enttäuscht von ihrer Sparkasse.



VERBRAUCHERZENTRALE AUE: VOR ORT FÜR EINE GANZE REGION



Das Einzugsgebiet der Ratsuchenden erstreckt sich über Aue, Schwarzenberg, Schneeberg, Löbnitz, Zwönitz, Annaberg, Hartenstein, Johannegeorgenstadt und Eibenstock bis nach Oberwiesenthal und in die weitere Umgebung. Der Beratungsbedarf zog sich 2018 durch alle Lebensbereiche und spiegelte das Beratungsangebot wider, so dass 2018 rund 1.080 Menschen persönlichen Kontakt zur Beratungsstelle aufnahmen.

Bunte Beratungspalette

Unseriöse Inkassoforderungen, Probleme beim Wechsel des Telekommunikationsanbieters, Haustür- und Fernabsatzverträge über Nahrungsergänzungsmittel, Strom- und Telefonverträge und Probleme bei der Reklamation von Waren aller Art: Sobald Verträge geschlossen wurden, bahnten sich die unterschiedlichsten Probleme für die Verbraucher an. Ab Sommer 2018 unterstützte die Verbraucherzentrale in Aue Betroffene auch bei Nachfragen zur Musterfeststellungsklage gegen Volkswagen. Fast durchgängig suchten Verbraucher Hilfe, wenn ein zweifelhaftes Inkassounternehmen aus Tschechien Forderungen zustellte. Das Inkassounternehmen versuchte, Gelder für angeblich in Anspruch genommene erotische Telefondienstleistungen einzutreiben.

Dauerbrennerthemen im Finanzbereich

Seit Spätsommer 2017 waren die Kündigungen von Langzeitsparverträgen „Prämien sparen flexibel“ durch die Sparkasse fast täglich auf der Arbeitsagenda der Verbraucherzentrale in Aue. Außerdem standen die Tarifierhöhungen in Versicherungsverträgen sowie im Internet abgeschlossene, unseriöse Kreditkartenverträge im Mittelpunkt. Letztere werden im Internet unter den Schlagwörtern „Kredite ohne Schufa“ beworben. Dass es sich hierbei um kostenpflichtige Prepaid-Kreditkarten handelte, wurde den Verbrauchern dabei nicht klar, weil es so gut im Kleingedruckten versteckt wurde. Diese Karten können nur genutzt werden, wenn sie vorher selbst mit einem Betrag aufgeladen werden.

Rechtsbesorgung als Rund-Um-Sorglos-Ansatz

Angesichts der immer komplexer werdenden Verbraucherwelt, zeigten 2018 viele Beispiele, dass Hilfe zur

Selbsthilfe vielfach nicht ans Ziel führt. Vielmehr nehmen die Experten der Verbraucherzentrale immer häufiger die Rolle des Vermittlers zwischen Verbraucher und Unternehmen ein. Das Angebot der Rechtsbesorgung trifft da genau den Nerv der Zeit. Nach Prüfung der Sachlage nehmen die Verbraucherschützer Kontakt mit dem Anbieter auf und setzen die Ansprüche des Betroffenen außergerichtlich durch: Oftmals sehr erfolgreich und zur großen Zufriedenheit der Kunden.

Erfolgreiche Veranstaltungen

Die Kooperationsveranstaltung der Verbraucherzentrale Aue mit der Notarkammer wurde von den Menschen in der Region sehr gut angenommen: Über 60 Leute nahmen die Gelegenheit wahr, sich Informationen zu Vorsorgevollmachten, Patientenverfügungen und zum Erbrecht einzuholen. Im April stand der jährliche Tag der erneuerbaren Energien unter dem Motto „Energiesparen lohnt sich“. Bei einem Quiz konnten Erwachsene und Kinder ihr Wissen zum Thema Energie-, Klima- und Umweltschutz testen. Die Beratung zum Strom- und Gasanbieterwechsel konnte an diesem Tag kostenlos in Anspruch genommen werden.

Die gemeinsame Veranstaltung mit Notar Martin Blaudeck im Landratsamt wurde sehr gut angenommen.



Dank an Unterstützer

Finanziell unterstützt wurde die Verbraucherzentrale in Aue auch im Jahr 2018 durch die Städte Aue, Schwarzenberg, Lauter-Bernsbach, Zwönitz, Grünhain-Beierfeld und durch die Stadt Löbnitz. Dafür bedankt sich die Beratungsstelle Aue ganz herzlich.



VERBRAUCHERZENTRALE BAUTZEN: PUNKTET MIT PERSÖNLICHER, INDIVIDUELLER BERATUNG



Die Verbraucherzentrale in Bautzen war auch im Jahr 2018 ein wichtiger und zuverlässiger Ansprechpartner für die Bürger des Landkreises.

Kernkompetenz: Persönliche Beratung

Am wichtigsten ist und bleibt den Verbrauchern aus der Region auch im letzten Jahr der persönliche und individuelle Kontakt zu ihrem vertrauten Berater vor Ort. Dank des breit gefächerten Beratungsangebotes der Verbraucherzentrale in Bautzen, konnten Beratungswünsche meist zeitnah erfüllt werden. Kompetent und ganz individuell wurden rechtliche Zusammenhänge analysiert und passende Lösungsansätze gefunden.

Immer wieder ist es schwierig, sich aufgrund von Werbung und der Fülle von Informationen, die beispielsweise das Internet bietet, das optimale Angebot zu finden. Hier hilft die Verbraucherzentrale Bautzen, die richtigen Kriterien anzulegen, um eine Entscheidung zu treffen oder einen Vertrag abzuschließen.

Aufdringliche Vertreter drängten gerade ältere Verbraucher in zusätzliche Mobilfunkverträge, die sie nicht brauchten. Ebenfalls sehr aufdringlich wurde diese Altersgruppe im Jahr 2018 oft zu Strom- oder Gasanbieterwechseln überredet, die lange Vertragslaufzeiten, aber kaum Vorteile für die Verbraucher brachten. So kam es häufig zu nachteiligen oder ungewollten Verträgen über Waren oder Dienstleistungen.

Lotse im Alltag: Zugangswege und Verweise

Besonders wichtig blieb auch weiterhin das Termintelefon, an welches sich die Verbraucher zunächst wandten, um den richtigen Ansprechpartner zu finden und nach Bedarf gleich einen Termin für die persönliche Beratung zu vereinbaren. Oft wollten sich die Verbraucher auch über ein bestimmtes Anbieterverhalten beschweren oder auf bestimmte Missstände aufmerksam machen. In den Fällen, wo die Verbraucherzentrale nicht selbst zu den gefragten Themen berät, konnte den Ratsuchenden mit

Verweisen auf die richtigen Ansprechpartner weitergeholfen werden.

Beratungsschwerpunkt: Kündigungen durch die Kreissparkasse Bautzen

Ein besonderer Beratungsschwerpunkt im Jahr 2018 war die Kündigung von langjährigen Prämiensparverträgen durch die Kreissparkasse Bautzen. Andere Sparkassen hatten bereits im Jahr 2017 Kündigungswellen ausgelöst. Ab März verschickte die Kreissparkasse Bautzen Kündigungen, um auch hier die Prämiensparverträge zu beenden und traf damit die Sparkassenkunden der Region. Dies führte zu sehr hohem Beratungsbedarf. Um darauf reagieren zu können, wurden kurzfristig sechs Informationsveranstaltungen durchgeführt, die alle ausgebucht waren. An einem ganztägigen Informationsstand im Kornmarkt-Center fanden ebenfalls viele betroffene Verbraucher die gesuchten Auskünfte. In fast 100 Fällen suchten die Gekündigten persönlichen Rat. Dabei ging es nicht selten um mehrere Verträge innerhalb einer Familie. Oft wurden diese Verträge zur eigenen Altersvorsorge oder auch für Kinder oder Enkel abgeschlossen. Die Sparkasse lehnte die Widersprüche ab und vollzog die Kündigungen zum 30. Juni 2018. Für die Verbraucher war das Verhalten insbesondere ärgerlich, weil die Verträge erst nach langer Laufzeit richtig rentabel für die Sparer waren.

- Je nach monatlicher Sparleistung und Abschlussjahr haben sich Sparbeträge von 12.000 bis 150.000 Euro angesammelt.
- Sehr oft waren die Ersparnisse für die Altersvorsorge vorgesehen.
- Diese Beträge unter gleichen Sicherheitsaspekten erneut ähnlich ertragreich anzulegen, war unmöglich.
- Vor allem Verbraucher ohne Rechtsschutzversicherung spürten die Ohnmacht gegenüber ihrer Sparkasse.



VERBRAUCHERZENTRALE GÖRLITZ: DIGITALISIERUNG IN ALLEN LEBENSBEREICHEN



Drittanbieter, die mit Abbuchungen auf der Mobilfunkrechnung überraschen, Online-Betrügereien oder Kosten für Free-Mail-Accounts: Die Digitalisierung ist in nahezu allen Lebensbereichen angekommen. Geschäftsmodelle, Prozessabläufe und auch Abzockmaschinen, die immer stärker auf die Vorteile der Digitalisierung setzen, stellen Verbraucher vor große Herausforderungen. Die Fragestellungen werden immer komplexer, für die Generation, die ohne Instagram, Online-Banking und die schöne bunte App-Welt auf dem Smartphone aufgewachsen ist. Gleichzeitig zeichnet sich ab, dass man der Digitalisierung nicht entfliehen kann. Gerade im ländlichen Raum, wo Anbieter ihre Servicefilialen schließen und die Alternative aus dem Netz kommt, wachsen die Sorgen der sogenannten Digital Immigrants. Bei einer anderen Zielgruppe – nämlich Kindern und Jugendlichen – sind Smartphone und Tablet ständiger Begleiter. Völlig unkritisch werden WhatsApp und Facebook sensibelste Daten anvertraut. Und auch für diese in die Digitalisierung hineinwachsende Generation hat die Verbraucherzentrale verschiedene Angebote parat. Im Jahr 2018 wurde ein Schwerpunkt auf die Medienbildung von Schülern und Multiplikatoren gelegt. In acht Vorträgen wurden verschiedene Themenbereiche aus der digitalen Welt, wie soziale Netzwerke, Fake-Shops, Datenmissbrauch oder Urheberrecht vermittelt.

Aus dem Beratungsalltag

Aber auch klassische Gewinnspiele, ungewollte Zeitungsabos und nerviges Telefonmarketing bleiben Probleme im Verbraucheralltag, die die Betroffenen telefonisch, schriftlich oder persönlich Hilfe in ihrer Verbraucherzentrale suchen lassen. Trickreiche Vertragsanbieter von Telefon-, Internet- und Fernsehverträgen nutzten auch 2018 ihren Wissensvorsprung immer wieder, um Verbraucher in unnötige oder zusätzliche Verträge zu drängen. Kurze Nachfragen zu technischen oder rein praktischen Problemen bei der Telefonie mündeten in einer Vertragsverlängerung oder gleich in einem Neuabschluss.

Sinnlose Verträge aufgeschwätzt: Ein typischer Beispielfall

So suchte ein Zittauer Verbraucher in einem Shop für Handy, Internet und Telefon Hilfe, weil seine Prepaid-

Karte nicht mehr funktionierte. Statt mit einer Lösung verließ er den Laden mit neuen 24-Monats-Verträgen für Mobilfunk sowie Telefonie und Internet und damit verbundenen monatlichen Kosten von 75 Euro. Da er weder das Internet noch ein Smartphone nutzte, nicht einmal einen Computer besaß, gingen diese Verträge völlig an seinem Bedarf vorbei. Ein Widerruf ist in diesen Fällen nicht möglich. Beim Versuch einer anderweitigen Klärung, wurde der Verbraucher zwischen Händler und Vertragspartner hin- und hergereicht. Auf Intervention der Verbraucherzentrale in Görlitz wurden die Verträge wieder in einen reinen Telefonie- und einen Prepaid-Tarif gewandelt: Die Verbraucherzentrale wirkt! Auch im Bereich Versicherungen suchen Vertreter immer wieder den schnellen Abschluss. Die Sorgen um die Pflege im Alter und die damit verbundenen Kosten wurden dabei als Türöffner genutzt. Lösungen für diese tatsächlich bestehende Problematik wurden nicht aufgezeigt, allerdings ließ man sich ein entsprechendes Beratungsgespräch mit einer Unterschrift bestätigen. Auf Nachfrage erfahren Betroffene, dass sie mit ihrer Unterschrift auf einem Tablet eine Senioren-Unfallversicherung abgeschlossen haben und die Kündigung zum Ende der dreijährigen Vertragsdauer bestätigen.

Live-Schalte zum Ministerpräsidenten

Am 19. April 2018 besuchte der sächsische Ministerpräsident Michael Kretschmer die Verbraucherzentrale in Leipzig. Bei dieser Gelegenheit konnten die Mitarbeiter der Beratungsstelle Görlitz via Videotelefonie dem Ministerpräsidenten die Besonderheiten bei der Beratung im ländlichen Raum aufzeigen. Neben den Themen, die Verbraucher zwischen Muskauer Heide und Zittauer Gebirge aktuell bewegen, wurde insbesondere die Nähe zum Verbraucher und das persönliche Gespräch als Alleinstellungsmerkmal in der Region diskutiert und welche Möglichkeiten es gäbe, noch näher an die verschiedenen Gesellschaftsschichten heran zukommen. Egal ob Hochbetagt oder Schulklassen. Sowohl eine Form der aufsuchenden Beratung als auch die Bündelung verschiedener Kompetenzen in einem Zentrum stießen auf offene Ohren.



Die kurze Live-Schalte in die Heimat von Ministerpräsident Kretschmer sollte auch zeigen, wie die Verbraucherarbeit in Görlitz sich von Leipzig unterscheidet.



VERBRAUCHERZENTRALE HOYERSWERDA: EIN VIERTEL JAHRHUNDERT KOMPETENZ UND HERZBLUT



Die Verbraucherzentrale in Hoyerswerda feierte im September 2018 ihr 25-jähriges Bestehen. Die kontinuierliche, anbieterunabhängige Arbeit hat in diesem Vierteljahrhundert dazu beigetragen, dass sehr vielen Verbrauchern der Stadt Hoyerswerda und des Umlands bei ihren Problemen erfolgreich geholfen werden konnte. Das Vertrauen, welches die Berater hier in der Region besitzen, zeigt sich auch der konstanten Nachfrage.

Das Jubiläum wurde in der zweiten Septemberwoche mit diversen Veranstaltungen und Aktivitäten gefeiert. Es gab einen Tag der offenen Tür mit der Verkostung von regionalen Produkten. Außerdem wurde eine humorvolle Lesung von Begebenheiten aus dem langjährigen Beratungsalltag zum Besten gegeben. Zudem wurde ein Workshop zum Thema „Nachhaltigkeit“ durchgeführt, in welchem es um die Verarbeitung von Kuchenresten zu süßen Kugeln ging. Höhepunkt der Veranstaltungen für die Verbraucher war der Aktionstag im Lausitz-Center Hoyerswerda. An diesem Tag wurde vor allem die Thematik des Wuchers bei Restschuldversicherungen in den Mittelpunkt gestellt.

Anerkennung aus Politik und Gesellschaft

Zum feierlichen Empfang, der anlässlich des 25-jährigen Jubiläums am 11. September 2018 veranstaltet wurde, konnten Gäste aus Politik und öffentlichem Leben begrüßt werden. Im ZCOM Computermuseum Konrad Zuse in Hoyerswerda sprachen der Landrat des Landkreises Bautzen, Michael Harig, sowie der Oberbürgermeister der Stadt Hoyerswerda, Stefan Skora, anerkennende Grußworte. Sie würdigten die Arbeit der Verbraucherzentrale in der Region und sprachen ihre Unterstützung auch für weitere erfolgreiche Jahre aus. Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen stellte in seiner Rede die Bedeutung der Beratungsstelle für den ländlichen Raum in den Vordergrund. Abgeschlossen und umrahmt wurde die Veranstaltungen durch viele lebhaftes Gespräche und die Einigkeit, dass die Arbeit der Verbraucherzentrale in Hoyerswerda zu einem vielfältigen öffentlichen Leben dazugehört.

Beim feierlichen Empfang zum 25-jährigen Jubiläum der Verbraucherzentrale Hoyerswerda kamen am 11. September 2018 nicht nur Landrat Michael Harig, Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen Andreas Eichhorst, Ernährungsberaterin Sylvia Melde, Beratungsstellenleiterin Angelika Große, Oberbürgermeister Stefan Skora (von l.) zusammen, sondern auch jede Menge Verbraucher, Multiplikatoren und Medienvertreter ins Gespräch.



Aktuell, zukunftsorientiert, kreativ

Im Herbst 2018 setzte die Verbraucherzentrale in Hoyerswerda in Zusammenarbeit mit dem ZCOM-Computermuseum Hoyerswerda ihre Veranstaltungsreihe „Digitale Kompetenzen“ mit vier weiteren Vorträgen fort. Die Themen „Smarte Lautsprecher“, „Datenschutz im Internet“, „Lebensmittel-Apps und Diäten im Internet“ sowie „Musik- und Videostreaming“ fanden aufmerksame Zuhörer.

Die Verbraucherzentrale Hoyerswerda beteiligte sich 2018 mit pädagogischen Maßnahmen am EU-Schulprogramm für Grund- und Förderschulen sowie Kitas. So soll das Ernährungswissen der Kinder vertieft und der Umgang mit Lebensmitteln gefördert werden. Mit den Angeboten „Sinnesparcours“, „Frische im Glas“, „Gut frühstücken in der Schule“ und „Powerkauer auf Gemüsejagd“ konnten in den Landkreisen Bautzen und Görlitz erfolgreich 880 Kinder erreicht werden.



VERBRAUCHERZENTRALE MEIßEN: GUT ERREICHBAR IM HERZEN DER STADT



Tagtäglich erleben Menschen Unstimmigkeiten in Rechnungen, unberechtigte Forderungen, unverschämte Abzockmaschinen, Mogelpackungen und Service-Nieten. Die Herausforderungen im Verbraucheralltag werden immer komplexer und facettenreicher. Umso wichtiger ist es, dass sich die Menschen im Landkreis Meißen auf die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale verlassen können und mit den unterschiedlichsten Fragestellungen auf kompetente Antworten zählen können. Vielen Verbrauchern im Landkreis Meißen ist die Verbraucherzentrale ein wichtiger Ansprechpartner – und das schon seit 25 Jahren.

Gute Erreichbarkeit im Herzen Meißen und Umgebung

Die Experten der Verbraucherzentrale Meißen bieten immer von Montag bis Donnerstag Rat und Hilfe an. Der Standort ist barrierefrei und für Ratsuchende gut erkennbar am Fuß der Altstadtbrücke gelegen. Er ist sowohl mit öffentlichen Verkehrsmitteln als auch mit dem PKW gut zu erreichen. Neben den Beratungen in Meißen werden jeweils zweimal monatlich Beratungen in Großenhain und Riesa angeboten - an dieser Stelle geht ein großes Dankeschön an die Stadt Großenhain, die die Räumlichkeiten kostenfrei zur Verfügung stellt. Im Jahr 2018 kontaktierten insgesamt 3.003 Ratsuchende die Verbraucherzentrale im Landkreis Meißen. Neben den Beratungen, werden vor allem Verweise, Auskünfte wie auch Gruppenaktivitäten gezählt. Wie bereits in den Jahren zuvor wurde die Rechtsberatung am meisten in Anspruch genommen, dicht gefolgt von der Finanzberatung.

Klartext Nahrungsergänzung

Vom Sinn und Unsinn allerlei Vitaminpillen und Nahrungsergänzungsmitteln berichteten am 20. Juni 2018 die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Meißen zum jährlichen Seniorentag. Am Stand sowie in einer Gesprächsrunde gemeinsam mit dem Verband der Lebensmittelkontrolleure, wurde geklärt, was Nahrungsergänzungsmittel überhaupt sind und mit welcher Taktik die zusätzlichen Vitamine, Mineralstoffe und Co. beworben werden. Interessierte Teilnehmer erfuhren, wie sich Nahrungsergänzungsmittel von

Arzneimitteln unterscheiden, welche Werbeaussagen nicht zulässig sind und wann Vorsicht beim Kauf von Nahrungsergänzungsmitteln geboten ist.

Aktionstag Abzockern auf der Spur

Fiesen Abzockern das Handwerk zu legen, hieß es am 18. September zum Aktionstag „Abzockern auf der Spur“ in Großenhain als Verbraucher in die Rolle des Ermittlers Sherlock Holmes schlüpfen. So wurden verschiedene Szenarien durchgespielt, um den unseriösen Marktakteuren mal einen Schritt voraus zu sein und zu klären, warum Pauls Ballonfahrt geplatzt war oder wieso Mariannes Besuch nie erschien. So bewies sich unter anderem Herr Oberbürgermeister Dr. Mißbach am Ende als erfolgreicher Ermittler und es hieß: Fall gelöst!

In-House-Schulungen, Workshops und Vorträge

Neben Veranstaltungen bei Partnern bot die Verbraucherzentrale Meißen auch in der Beratungseinrichtung wieder viele Vorträge zu den unterschiedlichsten Verbrauchertemen an. So wurden unter anderem die Aktionstage zu den Themen Heiz- und Mietnebenkosten; Richtig vorgesorgt: Vorsorge- und Betreuungsvollmacht sowie Patientenverfügung; Fördermittel beim energetischen Sanieren oder Neubau aber auch zum Breitbandausbau in der Region gern von Interessierten besucht. Teilweise konnten diese Themen erstmals auch in Riesa und Großenhain angeboten werden.

Danke für die Unterstützung

Bedanken möchten sich die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale in Meißen beim Landkreis Meißen, der Stadt Meißen sowie der Stadt Großenhain für die verlässliche finanzielle Förderung der Arbeit, die es der Verbraucherzentrale Sachsen auch 2018 ermöglichte, in der Region kompetente und vielseitige Verbraucherberatung zu bieten.



„Fall gelöst“ hieß es auch bei Oberbürgermeister Dr. Sven Mißbach als er sich auf die Spur der Täter in Großenhain begab.



VERBRAUCHERZENTRALE TORGAU: GUT VERNETZT IN DER MEDIENLANDSCHAFT



Das Jahr 2018 war für das Beraterduo Wolfgang Apelt und André Fritzsche in der Beratungsstelle Torgau erneut von großer Abwechslung geprägt. Von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zahlungsmittel kamen Verbraucher mit ihren großen und kleinen Sorgen, zu hohen Rechnungen, windigen Werbeversprechen oder Problemen mit unzuverlässigen Telefon-, Fernseh- oder Internetanbietern. Insgesamt nutzten mehr als 6.500 die Verbraucherzentrale in Torgau als Ansprechpartner für Ihre Anliegen – egal ob es sich dabei „nur“ eine kurze Auskunft oder einen heißen Tipp handelte. Die persönliche, individuelle Beratungsleistung wurde mehr als 900 Mal von den Torgauern in Anspruch genommen. Zusätzlich haben die Mitarbeiter jeden letzten Dienstag im Monat von 14 bis 17 Uhr die Beratungsnebenstelle in Oschatz betreut, die vielen Menschen den Weg bis nach Torgau erspart.

Veranstaltungen und Aktionen

Absolutes Highlight im Veranstaltungskalender der Torgauer war im Jahr 2018 der „Tag der Sachsen“ vom 7. bis 9. September, bei dem sich die Stadt bärenstark zeigte. Die Verbraucherzentrale Sachsen nutzte das Festwochenende auf der Bildungsmeile in der Wittenberger Straße, um nach Verbraucherproblemen zu fahnden. Mit sechs überdimensionalen Pop-Art-Figuren unter dem Motto „Aufgedeckt: Zwei Seiten des Marktes“ konnten Besucher sich über besonders auffällige Verbraucherfallen im Finanzmarkt informieren und von eigenen Problemen berichten.

Die Auftaktveranstaltung war hingegen der Torgauer Autofrühling im März 2018. Im Zentrum der Veranstaltung stand des Verbrauchers liebstes Kind: Das Auto. Mehr als zehn große regionale Autohäuser

präsentierten sich mit ihren modernen hochpolierten Fahrzeugen und schicken Oldtimern. Die Verbraucherzentrale Sachsen nahm die Rolle des Spielverderbers ein, die der Veranstalter aber durchaus zu schätzen wusste. Am Stand der Beratungsstelle Torgau konnten sich Verbraucher über Rechte und mögliche Risiken beim Autokauf, wie beispielsweise der Finanzierung und der Sinnhaftigkeit einer Restschuldversicherung, informieren. Auch um das Thema Dieselskandal kamen Besucher am Stand der Verbraucherzentrale Sachsen nicht herum. Welchen Handlungsspielraum betroffene Autofahrer gegenüber ihrem Händler und Hersteller haben, wurde in vielen Gesprächen heiß diskutiert.

Beim Familientag im Mai, einer Veranstaltung des Jobcenters des Landkreises Nordsachsen, haben die Expertinnen der Verbraucherzentrale Sachsen in Oschatz rund um das Thema Nahrungsergänzungsmitteln sensibilisiert. Welche Kluft zwischen verheißungsvollen Werbeversprechen und dem eigentlichen Mehrwert liegen kann, wurde vielen Interessierten veranschaulicht. Außerdem war die Beratungsstelle beim Stadtfest in Eilenburg, zum Tag der Generationen in Delitzsch und beim Nordsächsischen Pflegetag mit unterschiedlichen Angeboten präsent. Sehr gut besucht war auch der Vortrag des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz zur Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht, sodass diese Veranstaltung auch im Jahr 2019 angeboten wird.

Dank an Medienpartner

Ein großes Dankeschön geht auf diesem Wege an die lokale Presse und die Mitarbeiter der Torgauer Zeitung, Oschatzer Allgemeine und dem Sonntagswochenblatt. Dort hatten Verbraucherschutzthemen regelmäßig ihren festen Platz. Und auch kurzfristig wurden relevante Informationen für die Leser tagesaktuell eingebunden. Abschließend gilt der Dank auch dem Team von Torgau TV, das regelmäßig Probleme oder Neuigkeiten aus dem Verbraucherschutz zum Thema macht und für die Zuschauer aus der Region redaktionell aufarbeitet.



VERBRAUCHERZENTRALE PLAUEEN: AUF DIE PERSÖNLICHE BERATUNG KOMMT'S AN!



Im zweiten Jahr nach dem Umzug der Beratungsstelle in die Rädelsstraße 2 kann konstatiert werden, dass die Verbraucherzentrale angekommen ist. Die Menschen aus Plauen und Umgebung kennen und schätzen die neuen Beratungsräume und ihre persönlichen Alltagslotsen mit Wissensvorsprung. So nahmen 2018 insgesamt 7.914 Menschen Kontakt zur Verbraucherzentrale Plauen auf. Davon haben rund 1.000 die entgeltliche Beratung genutzt - egal ob persönlich, schriftlich, per E-Mail, Telefon oder Sonderhotline. In 120 Fällen haben die Experten den Gang vor Gericht erspart: Dank der Kontaktaufnahme durch die Verbraucherzentrale – der sogenannten außergerichtlichen Rechtsbesorgung – wurde der lästige Schriftverkehr abgenommen. Bei einem Großteil handelte es sich um Probleme mit Telekommunikationsanbietern.

Markt und Recht

Unberechtigte Inkassoforderungen, Spam- und Phishingmails, untergeschobene Verträge im Fernabsatz und Haustürgeschäft, Gewinnspiele, Lotterien und Datenmissbrauch: Die Vielfalt der Verbrauchersorgen nimmt nicht ab – es werden immer mehr Probleme. Und auch die Komplexität der Fälle wird immer größer. Neben offensichtlichen Abzockmaschinen sorgten auch Online-Verträge, Gewährleistung beim Kauf- und Werkverträgen, Mängel bei Reiseverträgen, rechtliche Auseinandersetzungen bei Strom- und Gasverträgen und die juristische Überprüfung von Heizkostenabrechnungen für Probleme, die für Verbraucher allein nicht lösbar waren.

Ärger mit Telekommunikationsanbietern

Die Internetverbindung bricht ständig ab, der Anschluss funktioniert plötzlich nicht mehr, Beträge auf der Rechnung sind unberechtigt, der Vertrag war gar nicht gewollt – die Liste der Probleme ist lang und dominierte die Rechtsberatung in Plauen. Als besonders ärgerlich ist das Verhalten des Kabelnetzanbieters PYUR, einzuschätzen. Darüber hinaus ist auch nach der Insolvenz und Einstellung des Geschäftsbetriebes die Beratungsnachfrage zum Dauerbrennertema Care Energy 2018 nicht abgebrochen.

Finanzen und Versicherungen

Die Ratlosigkeit von Anlegern bezüglich ihrer Altersvorsorge hielt durch die andauernde Niedrigzinsphase auch weiterhin an. Es häuften sich darüber hinaus Beschwerden über unzureichende Regulierung und Kündigung nach Schadensregulierung durch Versicherungsunternehmen.

Prämiensparen und kein Ende

Ab Juli befand sich die Sparkasse Vogtland auf Kündigungskurs und erklärte den langjährigen betroffenen Kunden die Kündigung ihrer lukrativen Sparverträge. Zwar konnte ein Alternativangebot ausgehandelt werden, die meisten betroffenen Sparer reagierten jedoch mit Unmut. Die Verbraucherzentrale in Plauen reagierte mit Infoveranstaltungen in Plauen, einer Infotour durch Adorf, Reichenbach und Treuen, um die Sach- und Rechtslage direkt vor Ort mit den Verbrauchern zu erörtern.

Veranstaltungen und Aktionen

Auch 2018 konnten sich Verbraucher in zahlreichen Aktionen über die Themen der Verbraucherzentrale, an Infoständen, in Schulen und im Quartier 30 in Plauen informieren. Im März und April fanden stark nachgefragte Infoveranstaltungen zu Patientenverfügung und Vorsorgevollmachten statt. Mit demselben Thema beschäftigte sich ein Aktionstag im Quartier 30 im November, bei welchem in Kooperation mit der Notarkammer Sachsen der Plauener Notar Arne Schwerd zum Erbrecht referierte. Eine in den Vorjahren aufgebaute Kooperation mit der FAW gGmbH Plauen ermöglichte eine zusätzliche Veranstaltungsreihe zu Finanz- und Versicherungsthemen. Im November nutzten viele Bürger im Foyer des Plauener Landratsamtes die Gelegenheit, um in die Rolle des Detektivs zu schlüpfen und gängige Abzockmaschen aufzudecken. Unter dem Titel „Abzockern auf der Spur“ konnte an verschiedenen Stationen, spielerisch ermittelt werden, welche Fallen Abzocker mit den Geschäftsmodellen Partnervermittlung, telefonischer Akquise oder unseriösen Schlüsseldiensten tagtäglich stellen und wie man vorbeugen kann.



Grafik: AdobeStock - Aleksandr Ugorenkov



VERBRAUCHERZENTRALE WEISSWASSER: ANBIETERUNABHÄNGIGKEIT ALS GRÖSSTES GUT



Die Menschen in Weißwasser und den umliegenden Ortschaften haben mit der Verbraucherzentrale seit vielen Jahren einen Ansprechpartner, dem sie vertrauen. Nicht nur, weil sie gute Erfahrungen in der Beratung gemacht haben und als Stammkunden immer wieder mit ihren Sorgen kommen, sondern weil zu komplexen und oftmals sensiblen Themen kompetent, anbieterunabhängig und zuverlässig beraten wird. Die Experten vor Ort helfen bei der Durchsetzung von berechtigten Interessen gegenüber kleinen, mittleren und sehr großen Unternehmen. Das Gefühl der Ohnmacht gegenüber den großen Playern, beispielsweise im Telekommunikationsmarkt wird den betroffenen Kunden durch umfassende Beratung genommen.

Finanzdienstleistungen

Die Anfragen im Bereich Finanzdienstleistungen waren sehr vielfältig. Das Thema Tarifierhöhung in der Private Krankenversicherung (PKV) und eventuelle Wechselmöglichkeiten zurück in die GKV bewegte eine Vielzahl von Verbrauchern, insbesondere zum Ende des Jahres. Auch das Verhalten der Bausparkassen sorgt bei vielen Verbrauchern seit längerem für Ärger. Bereits seit mehreren Jahren kündigen Bausparkassen während der Ansparphase insbesondere Bausparverträge mit hohen Guthabenzinsen. Betroffene Verbraucher wurden in der Verbraucherzentrale Weißwasser über Ihre Möglichkeiten zur Fortführung der Verträge aufgeklärt. In der Versicherungsberatung wurde häufig nach Einsparpotentialen oder vorteilhafteren Lösungen gefragt. Bei kapitalbildenden Versicherungen und der staatlich geförderten Altersvorsorge führten stetig sinkende Zinsen und Überschüsse zu mehr Nachfragen der Verbraucher, ob mit den Produkten weiterhin eine sinnvolle Altersvorsorge gestaltet werden kann oder ob es Alternativen gibt. Hier rückte insbesondere die Möglichkeit der Rückabwicklung von älteren Verträgen mittels Widerspruch in den Fokus.

Recht und Digitales

Auch 2018 waren Telekommunikationsverträge ein Dauerbrenner in der Rechtsberatung. Besonders beim Anbieterwechsel kommt es immer wieder zu Prob-

lemen, da ein reibungsloser Übergang vom Alt- zum Neuanbieter zum Leidwesen der Verbraucher oft nicht stattfindet. Seit Jahren sind zudem ungewollte Abonnements von Drittanbietern auf Handyrechnungen ein teures Ärgernis für viele. Insbesondere die schwierige Kommunikation mit dem Telekommunikationsanbieter PYUR, einem Zusammenschluss der Kabelanbieter Primacom und Tele Columbus, sorgte für viel Unmut. Fehlerhafte Rechnungen, Hardware, die nicht oder erst verspätet verschickt wurde, bzw. fehlende oder allenfalls unzureichende Reaktionen, seien hier beispielhaft genannt. Immer wieder werden Verbraucher am Telefon mit unerlaubten Werbeanrufen belästigt. Es wird weiterhin versucht, mit aggressiven oder fadenscheinigen Verkaufsmethoden Gewinnspiele, dubiose Verbraucherschutzmitgliedschaft, nutzlose Branchenbucheinträge oder unsinnige Gesundheitsprodukte zu verkaufen. Auch mit unberechtigten bzw. unklaren Forderung von teils dubiosen Inkassobüros suchten Verbraucher den Rat der Experten.

Breites Informationsangebot

Bereits seit vielen Jahren ist die Beratungsstelle Weißwasser mit dem Mieterschutz-Verein Oberlausitz-Niederschlesien e.V. eng verbunden. Darüber hinaus wird das Beratungsportfolio durch Energieberatung komplettiert. Auf große Resonanz stießen die im Jahresverlauf angebotenen Vorträge zum Thema Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung. Insbesondere ältere Verbraucher ließen sich im Stadtverein Weißwasser zu diesem sensiblen Thema durch eine Expertin der Verbraucherzentrale Sachsen informieren.

Im Rahmen des jährlichen Pressefrühstücks, das 2018 im Juli stattfand, wurden die regionalen Medienpartner über die Arbeitsschwerpunkte der vorangegangenen Monate informiert. Aktuelle und brisante Beratungsfälle wurden vorgestellt und ausführlich diskutiert.

Dank

Unser besonderer Dank gilt der Stadtverwaltung Weißwasser und dem Landratsamt Görlitz für die finanzielle Unterstützung.



VERBRAUCHERZENTRALE ZWICKAU: GEWAPPNET FÜR ALLE THEMEN UND PROBLEME



Überhöhte Rechnung für Schlüsseldienste, die Insolvenz des Energieanbieters Care Energy, Probleme mit untergeschobenen Telefonverträgen, unklare Rechnung für einen „Service für Erwachsene“ aus Prag, Inkassoschreiben mit Androhung der Pfändung, unbestellte Kreditkartenzusendung per Nachnahme, Tarifumstellungen bei Versicherungen oder zu hoher Heizkostenabrechnungen: Das Jahr 2018 hielt wieder jede Menge unangenehme Überraschungen für die Menschen aus Zwickau und Umgebung bereit. Insgesamt nutzen knapp 2.000 Verbraucher die Unterstützung der Verbraucherschützer.

Erfolgsprodukt Rechtsbesorgung

Neben der klassischen Beratung bieten die Experten der Verbraucherzentrale in Zwickau auch die so genannte Rechtsbesorgung an. Immer dann, wenn ein Problem mit einem Anbieter nicht mehr lösbar erscheint, nehmen die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale außergerichtlich Kontakt mit dem Stromversorger, Reiseveranstalter oder Internetanbieter auf, um die Ansprüche der Kunden durchzusetzen. Im Jahr 2018 hat sich wieder gezeigt, dass dieses Instrument durchaus sehr schlagkräftig ist. Denn nach Einschaltung der Verbraucherzentrale konnte in den circa 60 getätigten außergerichtlichen Rechtsbesorgungen zu 90 Prozent Erfolge für die Verbraucher errungen werden. Dabei spielt es für die Verbraucher keine Rolle, aus welchen Gründen, die Unternehmen einlenken. Egal ob Kulanz, Einsicht oder die Angst vor gerichtlichen Schritten: Die Verbraucherzentrale wirkt!

Unverschämte Maschen

Im Jahr 2018 schlugen auch wieder recht ungewöhnliche Inkassoforderungen bei den Zwickauern

auf. So bekam ein Verbraucher eine Mitteilung von der Markus Holding Limited per E-Mail über den Pfändungstermin am 13. Dezember 2018 um 13.20 Uhr. Im Schreiben wurde eine Drohkulisse aufgebaut und mit einem Vollstreckungstitel gedroht: Ein Gerichtsvollzieher würde pfänden und ein gerichtlicher Durchsuchungsbeschluss sich anschließen. Bei Nichtanwesenheit würden ein Schlüsseldienst und die Polizei hinzugezogen. Der Verbraucher sollte 479,16 Euro auf ein Konto in Großbritannien überweisen, da er ein Premium-Jahres Abo bei einem Partnervermittlungportal im Internet abgeschlossen hätte. Der Betroffene war überaus eingeschüchtert und in Sorge.

Erfolgreich helfen konnte die Verbraucherzentrale auch bei Abfallen rund um angeblich kostenlosen Krediten oder Kreditkarten aus dem Internet. Beides erhielten Verbraucher nicht – dafür aber eine Nachnahmesendung über 149 Euro. Bei Nichtannahme meldete sich dann ein Inkassobüro mit weiteren Forderungen, die schon mal 500 Euro betragen können. So im Fall eines jungen Mannes, der bei blitz.credit eine kostenlose Kreditkarte beantragt hatte und letztlich mit der Forderung über 500 Euro konfrontiert wurde. Nach Einschaltung von der Verbraucherzentrale und mehreren Schreiben erklärte sich die Firma Vivapay schließlich bereit, die Forderung zu stornieren.

Die Verbraucherzentrale Zwickau auf Achse

7.520 Verbraucher nutzten die Gelegenheit, sich an Infoständen oder bei Veranstaltungen und Workshops zu verschiedensten Themen und dem Bera-





Mit dem Aktionspaket „Diagnose Wucher“ konnten die Kolleginnen Ramona Kretzschmar, Claudia Neumerkel und Sigrid Woitha (von l.) im Frühjahr punkten. Neben zahlreichen Gesprächen mit Sparern konnte das Thema auch bei Thomas Koutzky, Stadtrat Die LINKE; Gerad Otto, MdL CDU (von l.) platziert werden.

tungsangebot selbst zu informieren. So wurden die zehn Vorträge zum Thema „Die häufigsten Rechtsirrtümer des Alltags“ sehr gut besucht. Inhaltlich konnten die Experten auch immer wieder überraschen: Beispielsweise mit dem Fakt, dass man keines Falles jeden Vertrag innerhalb von 14 Tagen rückgängig machen kann.

Aber auch andere Vorträge, wie beispielsweise „Versicherungen für Senioren“, „Gewährleistung und Garantie“ oder „Mythos Heizkostenabrechnung“ besuchten die Zwickauer, um ihre kleinen und großen Probleme künftig selbst in den Griff zu bekommen. Die Infoveranstaltungen in der Beratungsstelle Zwickau zum Thema „Wie weiter mit dem Prämiensparvertrag?“ waren stets ausgebucht. Sehr gut besucht waren auch die Aktionstage „Vorsorge“. Gemeinsam mit der Notarkammer Sachsen konnte in der Stadtbibliothek ein Infoabend zum Thema „Erbrecht und Digitaler Nachlass“ stattfinden. Und in der Beratungsstelle informierte eine Mitarbeiterin des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz zum Thema „Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Patientenverfügung“.

Mit dem Bündnis gegen Wucher will die Verbraucherzentrale Sachsen seit Januar 2018 Bankenwucher in die Schranken weisen. Das Aktionspaket „Diagnose Wucher“ ist seit Frühjahr 2018 das passende Instrument, um mit Verbrauchern zum Thema Bankenwucher schnell und unkompliziert ins Gespräch zu kommen. So zum Beispiel während der Kunst- und Kulturmeile auf der Zwickauer Hauptstraße. Neben den Passanten konnten auch Informationen mit Politikern aus der Region ausgetauscht werden und weiter für die Thematik sensibilisiert werden.

Zum Stadtfest in Crimmitschau wurde am Stand der Verbraucherschützer besonders das Thema „Fake Shops“ in den Fokus gerückt. Neben den Besuchern nutzte auch Oberbürgermeister André Raphael das Informationsangebot und berichtete von seinen eigenen Erfahrungen.

Dank

Die Verbraucherzentrale Zwickau dankt allen Kommunen, besonders dem Landkreis Zwickau und der Stadt Zwickau für die finanzielle Unterstützung. Dank gilt aber auch den regionalen Medien, besonders Radio Zwickau und Freie Presse, für die unkomplizierte Zusammenarbeit.



Gemeinsame Sache in der Stadtbibliothek: Notarkammer und Verbraucherzentrale Zwickau informieren gemeinsam rund um Nachlass Themen.

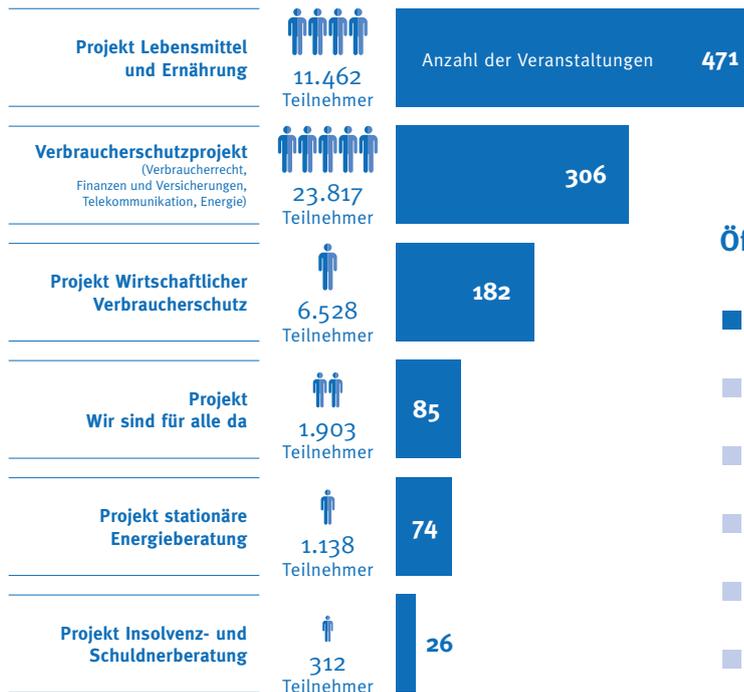


ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN – DAS JAHR 2018 IM ÜBERBLICK

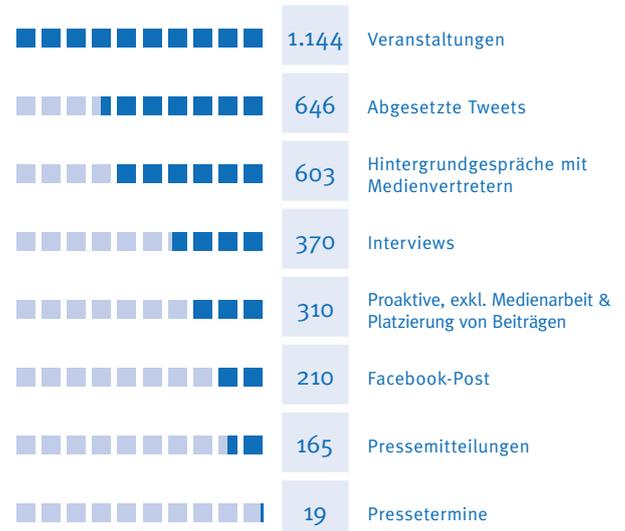


Veranstaltungen und Teilnehmerzahlen der Projekte 2018

Teilnehmer gesamt: 45.160 | Veranstaltungen gesamt: 1.144



Öffentlichkeitsarbeit 2018



Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 31.12.2018)

- Deutscher Gewerkschaftsbund, DGB-Bezirk Sachsen
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e. V.
- Verband Wohneigentum Sachsen e. V.
- Sozialverband VdK Sachsen e. V.
- DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Sachsen e. V.
- Umweltbund „ÖKOLÖWE“ Leipzig e. V.
- Landratsamt Vogtlandkreis
- Stadt Delitzsch
- 35 Einzelmitglieder
- Institut für Finanzdienstleistungen e. V.
- Bund der Versicherten

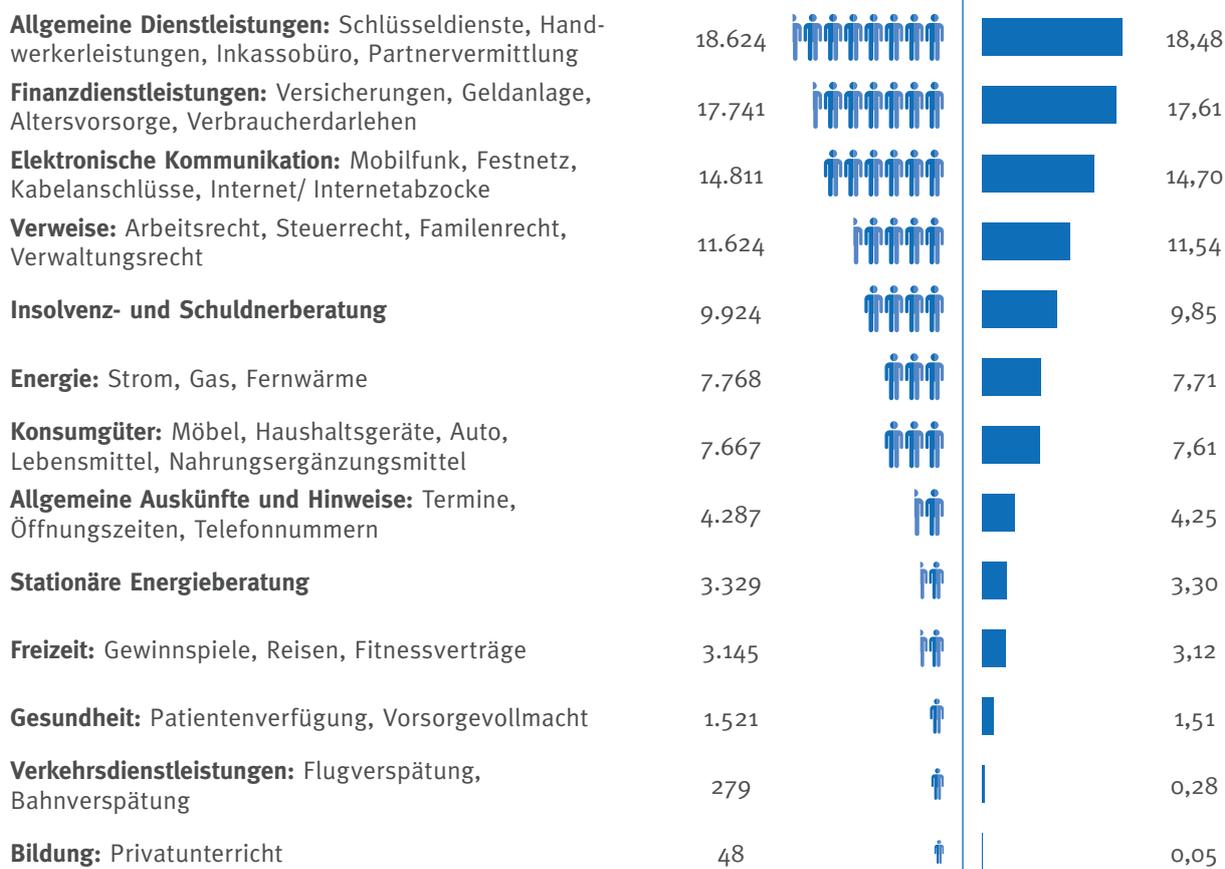
Der Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 31.12.2018)

- **Vorsitzender:** Ralph Beckert (Sozialverband VdK Sachsen e. V.), Chemnitz
- **Stellvertretende Vorsitzende:** Marie-Luise Apostel, Neukirchen
- **Vorstandsmitglieder:** Dr. Evelin Voß, Leipzig; Manja Sellenthin (Deutscher Gewerkschaftsbund, DGB-Bezirk Sachsen), Dresden; Sebastian Fischer, MdL, Priestewitz



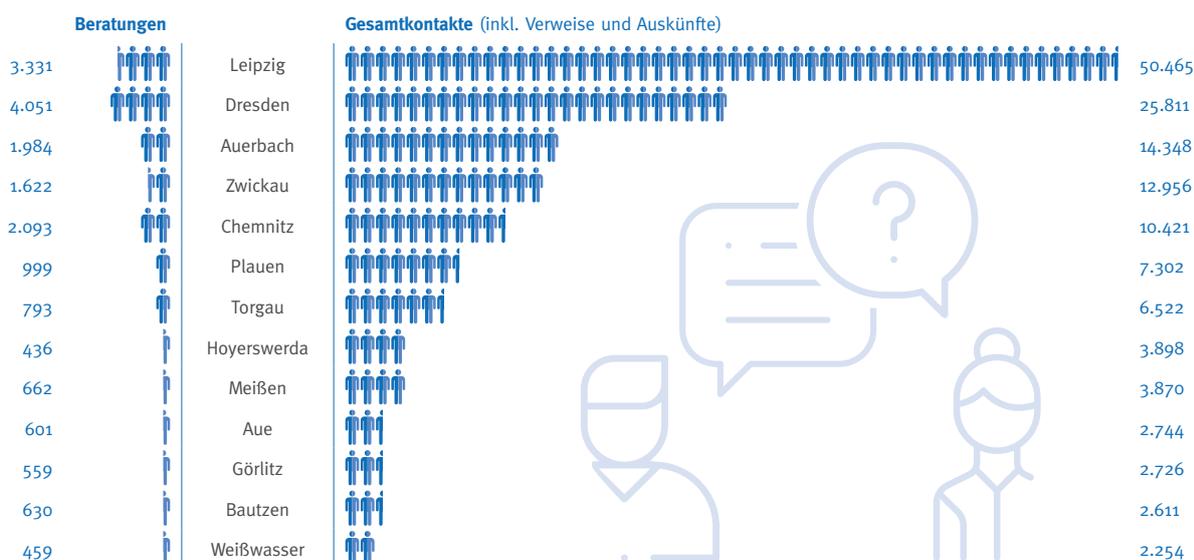
Thematische Inhalte 2018

Kontakte gesamt: **100.768**



Kontakte und Beratungen der Beratungseinrichtungen

Kontakte gesamt: **145.928** | Tatsächliche Beratung gesamt: **18.220**



Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2018)

2018 waren insgesamt 89 hauptamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale Sachsen tätig.

Die Beschäftigung erfolgte einerseits im Rahmen des institutionellen Haushalts mit 21 Mitarbeitern, sowie in den weitergeführten Projekten: Verbraucherschutzprojekt mit 40 Mitarbeitern, dem Projekt Verbraucherinsolvenzberatung mit 5 Mitarbeitern, dem Ernährungsprojekt mit 8 Mitarbeitern, dem Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz mit 6 Mitarbeitern, dem Projekt Marktwächter Finanzen mit 7 Mitarbeitern, dem Projekt „Frühwarnnetzwerk“ mit 2 Mitarbeitern und dem Energieprojekt mit 2 Mitarbeitern.

Im Oktober wurde ein neues Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ mit 2 Mitarbeitern etabliert. Zum Jahresende im Dezember konnte ebenfalls noch ein neues Verbundprojekt „Nachhaltige Johannstadt 2025“ mit einer neuen Mitarbeiterin beginnen.

Im Projekt „WIR SIND FÜR ALLE DA – Integration von exponierten Verbrauchern durch neue Wege in der Verbraucherinformation und -bildung unter Einbeziehung besonders anfälliger Zielgruppen (insbesondere Geflüchtete)“ wurden 2 Mitarbeiter beschäftigt.

Extern unterstützt wurden die Mitarbeiter, wie bereits in den Vorjahren, durch Energie- und Mietrechtsberater, Rechtsanwälte und Honorarkräfte. Der Einsatz von Praktikanten und Aushilfen komplettierte die Tätigkeit der Verbraucherzentrale Sachsen.

Die hauptamtlichen Stellen verteilen sich örtlich wie folgt (Stand: 31.12.2018):

Geschäftsstelle:	33 Personen
Beratungszentrum Leipzig:	15 Personen
Beratungszentrum Dresden:	12 Personen
Beratungszentrum Chemnitz:	9 Personen
Beratungsstelle Auerbach:	6 Personen
Beratungsstelle Zwickau:	2 Personen
Beratungsstelle Görlitz:	1 Person
Beratungsstelle Hoyerswerda:	2 Personen
Beratungsstelle Plauen:	2 Personen
Beratungsstelle Meißen:	2 Personen
Beratungsstelle Torgau:	1 Person
Beratungsstelle Weißwasser:	2 Personen
Beratungsstelle Bautzen:	1 Person
Beratungsstelle Aue:	1 Person
Summe:	89 Personen

Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2018)

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: 31.12.2018)

Landkreis Leipzig: Rathausstraße 13, 04416 [Markkleeberg](#) (zweiter Donnerstag im Monat in der Zeit von 9 bis 16 Uhr)

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

Landkreis Meißen: 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](#) (Frauenzentrum, Öffnungszeiten unter www.verbraucherzentrale-sachsen.de/zittau)



Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2018)

Beratungseinrichtung	Anschrift	E-Mail-Adresse	Fax-Nr.:	Ruf.-Nr.: Ansagedienst Termintelefon	Termintelefon Zeitfenster	Öffnungszeiten
Leipzig	Katharinenstr. 17 04109 Leipzig	leipzig@vzs.de	0341- 2610482	0341- 2610450	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Dresden	Fetscherplatz 3 01307 Dresden	dresden@vzs.de	0351- 4416208	0351- 4593484	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Chemnitz	Zschopauer Str. 107 09126 Chemnitz	chemnitz@vzs.de	0371- 4014625	0371- 431500	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Aue	Bockauer Talstr. 4 08280 Aue	aue@vzs.de	03771- 251001	03771- 251000	zu den Öffnungszeiten	Di: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Mi: 10 - 12 und 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Auerbach	Am Graben 12 08209 Auerbach	auerbach@vzs.de	03744- 219643	03744- 219641	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Bautzen	Martin-Hoop-Str. 1 02625 Bautzen	bautzen@vzs.de	03591- 491037	03591- 491036	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 9 - 12 Uhr
Görlitz	Demianiplatz 16/17 02826 Görlitz	goerlitz@vzs.de	03581- 402987	03581- 402262	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 Uhr
Hoyerswerda	A.-Einstein-Str. 47, Haus D 02977 Hoyerswerda	hoyerswerda@vzs.de	03571- 406493	03571- 406492	Mi: 10 - 12 Uhr	Mo: 13 - 16 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr
Meißen	Gerbergasse 5 01662 Meißen	meissen@vzs.de	03521- 4766772	03521- 4766770	zu den Öffnungszeiten	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	zu den Öffnungszeiten	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	zu den Öffnungszeiten	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	zu den Öffnungszeiten	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 bis Do: 9 - 11 Uhr	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr



Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2018)

Verwaltungsrat
Vorsitzender
Ralph Beckert

Verwaltungsrat
Stellv. Vorsitzende
Marie-Luise Apostel

Verwaltungsrat
Schriftführerin
Manja Sellenthin

Verwaltungsrat
Kassenwart
Sebastian Fischer, MdL

Verwaltungsrat
Beisitzer
Evelin Voss



Stellv. Geschäftsführender Vorstand
Andrea Heyer



Geschäftsführender Vorstand
Andreas Eichhorst



Leiterin Vorstandsstab
Friederike Wagner



Sekretariat
Leitung
Cornelia Böttcher



Verwaltung – Personal – Organisation
Leitung
Bettina Böhme



Verwaltung – Finanzen
Leitung
Kerstin Köhler



Informationstechnologie
Leitung
Sebastian Deparade



Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Leitung
Christina Siebenhüner

Fachreferate



Recht
Leitung
Michael Hummel



Finanzdienstleistungen
Leitung
Andrea Heyer



Digitales
Leitung
Dr. Katja Henschler



Energie – Bauen – Wohnen
Leitung
Carla Groß

Projekte



Marktwächter Finanzen
Leitung
Kerstin Schultz



Energieprojekt
Regionalmanager
Lorenz Bücklein



Ernährung
Leitung
Uta Viertel



Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
Leitung
Beate Saupe



Wir sind für alle da!
Leitung
Ricarda Husar



Nachhaltige Johannstadt 2025
Leitung
Annetkatrin Duch

Beratungszentren – Beratungsstellen



BERATUNGSZENTRUM LEIPZIG
Leitung
Nicole Schneider



Beratungsstelle Torgau
Leitung
André Fritzsche



BERATUNGSZENTRUM CHEMNITZ
Leitung
Dr. Sondra Feigel



Beratungsstelle Zwickau
Leitung
Sigrid Woitha



BERATUNGSZENTRUM DRESDEN
Leitung
Robert Hoyer



Beratungsstelle Weißwasser
Leitung
Judith Sibilla



Beratungsstelle Aue
Leitung
Simone Woltd



Beratungsstelle Auerbach
Leitung
Heike Teubner



Beratungsstelle Plauen
Leitung
Claudia Neumerkel



Beratungsstelle Bautzen
Leitung
Dirk Mittrach



Beratungsstelle Görlitz
Leitung
Karin Pötschke



Beratungsstelle Hoyerswerda
Leitung
Angelika Große



Beratungsstelle Meißen
Leitung
Sylvia Neubert

Die Finanzierung im Jahr 2018 (vorläufig)

	Institutioneller Haushalt (vormals Kernhaushalt) in Euro	Verbraucherschutzprojekt (vormals Kernhaushalt) in Euro	Weitere Projekte in Euro
Einnahmen			
Bußgelder und Geldstrafen	16.237,37		4.261,19
Mittelübernahme; Eigenmittelanteil			38.712,64
Eigeneinnahmen	6.172,39	288.671,47	17.563,18
Spenden		2.194,51	
<i>Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz</i>	736.880,00	2.213.120,00	
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz			143.400,00
Ernährungsaufklärung			346.500,00
Insolvenzberatung			154.599,00
<i>Stadt Leipzig</i>			105.444,70
<i>SAB</i>			126.130,53
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz			
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz			133.400,00
Finanzmarktwächter (WLV)			440.832,32
Verbraucher stärken im Quartier (WLV)			57.517,05
<i>Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft</i>			
Ernährungsaufklärung			175.185,00
Sonstige Ernährungsprojekte			6.840,10
<i>vzbv</i>			
FNNW FMW/FNNW DMW/ Energieprojekt/Regionalmanager/ Koordinierungsstelle/FNNW ENERGIE		6.228,28	206.761,67
<i>Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz u. nukleare Sicherheit</i>			
Verbundprojekt „Najo2025“			7.397,00
Overheads/Kommunalzuwendungen	426.943,56	61.935,20	
Gesamteinnahmen	1.186.233,32	2.572.149,46	1.964.544,38
Ausgaben			
Gehälter	854.882,74	1.859.601,53	1.364.509,50
Aushilfen	0,00	0,00	2.500,21
Unfallfürsorge	1.643,01	3.624,01	2.650,06
Personalausgaben gesamt	856.525,75	1.863.225,54	1.369.659,77
Geschäftsbedarf, Bücher, Ausstattung	15.922,36	31.362,10	19.237,65
Post- und Fernmeldegebühren	13.787,25	23.798,13	16.297,94
Unterhaltung Dienstwagen	4.301,09	0,00	0,00
Verbrauchsmittel EDV	43.980,68	48.019,36	27.438,69
Bewirtschaftung der Grundstücke	25.564,65	77.444,09	56.529,23
Unterhaltung der Grundstücke und Anlagen	0,00	0,00	0,00
Mieten und Pachten	45.775,32	109.897,04	74.599,84
Mieten für Fahrzeuge	1.979,04	430,99	0,00
Fortbildung	4.429,95	955,00	6.081,48
Gerichtskosten	16.264,68	0,00	12.978,91
Honorare	49.306,56	29.541,42	12.610,17
Reisekosten	20.307,92	25.673,63	27.736,00
Kosten für Veröffentlichungen	0,00	0,00	0,00
Kosten für Veranstaltungen	49.571,40	7.584,36	35.787,86
Bankgebühren	1.408,30	1.553,92	0,00
Sonstige Sachkosten	8.291,85	1.325,25	7.351,78
Overheads / Gemeinkosten	0,00	278.940,23	148.003,33
Ausgleichsabgabe nach SGB IX	304,96	355,40	245,69
Umsatzsteuer	0,00	24.345,19	0,00
Mitgliedsbeiträge	988,96	0,00	210,00
Sachkosten gesamt	302.184,97	661.226,11	445.108,57
Gesamtausgaben	1.158.710,72	2.524.451,65	1.814.768,34
Gesamteinnahmen	1.186.233,32	2.572.149,46	1.964.544,38
Einnahmen - Ausgaben	27.522,60	47.697,81	149.776,04
<i>davon: Rücküberweisung an Zuwendungsgeber</i>	<i>27.522,60</i>	<i>47.697,81</i>	<i>88.118,74</i>
<i>davon: Mittelverwendung Folgejahr</i>			<i>61.657,30</i>

verbraucherzentrale

Sachsen