

VERBRAUCHERSCHUTZ IM SUPERWAHLJAHR

Jahresbericht 2019

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

Verantwortlich: Andreas Eichhorst, geschäftsführender Vorstand

Redaktion: Christina Siebenhüner

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

Foto Titelseite: AdobeStock - Africa Studio **Fotos:** Verbraucherzentrale Sachsen e. V.

Redaktionsschluss: 31.03.2020 **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 2019

1. EINLEITUNG	4-5	6. AUS DER REGION 3:	2-49
		Beratungszentrum Chemnitz	32-33
		Beratungszentrum Dresden 3	34-35
2. FINANZDIENSTLEISTUNGEN UND		Beratungszentrum Leipzig 3	36-37
VERSICHERUNGEN	6-11	Beratungsstelle Auerbach	38-39
Zinsanpassung	6-7	Beratungsstelle Aue	40-41
Bündnis gegen Wucher	8-9	Beratungsstelle Bautzen	42
Gut versichert	10-11	Beratungsstelle Görlitz	43
		Beratungsstelle Hoyerswerda	44
		Beratungsstelle Meißen	45
3. RECHT	12-13	Beratungsstelle Torgau	46
Initiative gegen Abzocke	12	Beratungsstelle Plauen	47
» Erfolge vor Gericht	13	Beratungsstelle Weißwasser	48
		Beratungsstelle Zwickau	49
4. DIGITALE WELT	14-19		
Smart City	14-15	7. ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN – DAS JAHR 2019 IM ÜBERBLICK 50-55	
Medienbildung	16-17	DAS JAHR 2019 IM UBERBLICK	0-55
Prellbock	18-19	Veranstaltungen der Projekte	50
		Öffentlichkeitsarbeit	50
		Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen e.V.	50
5. AUS DEN PROJEKTEN	20-31	Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Sachsen e.V.	50
25 Jahre Lebensmittel und Ernährung	20-21	Thematische Inhalte	51
Nahrungsergänzungsmittel	22	Kontakte und Beratungen 55	
» Herzensmomente	23	Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen e.V. 52	
Marktwächter Finanzen	24	Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen e.V. 52	
Energieprojekt	25	Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen e.V. 5:	
Insolvenz- und Schuldnerberatung	26-27		
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	28	Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. 5	
Wir sind für alle da!	29	Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. 54	
Nachhaltige Johannstadt 2025	30	Die Finanzierung im Jahr 2019 55	
Ouartiersproiekt	31		

VERBRAUCHERSCHUTZ IM JAHR DER KOMMUNAL-, LANDTAGS UND EUROPAWAHL

Die Herausforderungen für sächsische Verbraucher wachsen stetig. Sie sehen sich im Zuge der Digitalisierung, der Bereitstellung von Infrastruktur, der Frage der zukünftigen Mobilität oder aber der Sicherheit ihrer Daten mit einer Vielzahl von Fragen konfrontiert. In unseren 13 Beratungseinrichtungen, in der Geschäftsstelle und in unseren Projekten erfahren wir von den täglichen Problemen in den sächsischen Großstädten, Mittelzentren und im ländlichen Raum. Wir geben Hilfestellung, zeigen Lösungswege auf, vermitteln Kompetenzen und Fähigkeiten, gehen gegen unseriöse Anbieter oder rechtswidrige Praktiken vor und adressieren Fehlstellungen in der Rechtsanwendung an die Regierung und Politik. Unsere Verbraucherzentrale genießt ein hohes Vertrauen und ist wichtiger Ansprechpartner. Im Jahr 2019 haben rund 113.500 sächsische Verbraucher bei uns Rat, Unterstützung, Rechtsbeistand oder andere Verweise geholt. Eines der Schwerpunktthemen war dabei die Zinsanpassung von Prämiensparverträgen durch sächsische Sparkassen. Wesentliche Weichenstellungen für Verbraucher erfolgen im europäischen Kontext. Wir haben deshalb im Superwahljahr der Kommunal-, Landtags- und Europawahl in Sachsen keine Gelegenheit ausgelassen, zu wichtigen verbraucherpolitischen Handlungsbedarfen mit Kandidaten auf allen Ebenen ins Gespräch zu kommen. Zur Landtagswahl in Sachsen am 01.09.2019 hieß es: "Verbraucher wählen, Verbraucher zählen". Als Interessenvertreter sächsischer Verbraucher haben wir in unserem Forderungskatalog für die Landtagswahl 2019 für wesentliche verbraucherpolitische Themenstellungen entsprechende Lösungsmöglichkeiten skizziert und diese aktiv im politischen Raum adressiert.

In unseren 12 Wahlprüfsteinen stehen Teilhabe und (Rechts-)Sicherheit von Verbrauchern bei folgenden Themen im Mittelpunkt, zum Beispiel die Versorgung mit Finanzdienstleistungen im ländlichen Raum, eine Versicherungspflicht gegen Naturgefahren, der Ausbau und die Stärkung der Kompetenzen in der Verbraucher- und Medienbildung, IT- Sicherheit und Datenschutz im Rahmen der Digitalisierung, eine bezahlbare Energiewende oder auch unsere Initiative gegen Abzocke sowie das Bündnis gegen Wucher.

Wir waren auf Achse und haben in einer Vielzahl von persönlichen Gesprächen mit den Kandidaten für den sächsischen Landtag aller demokratischen Parteien darüber diskutiert, wie wir gemeinsam an der Umsetzung wichtiger Punkte arbeiten können. Das Themenspektrum reichte dabei von einem zielgruppenadäguaten sächsischen Energie- und Klimaprogramm, der Stärkung der Kompetenzen von Verbrauchern (online/offline), die Einbringung von Verbraucherinteressen in eine sächsische Digitalisierungsstrategie oder bei der Entwicklung nachhaltiger Konsum- und Mobilitätskonzepte sowie eine wirksame Unterstützung bei der Schuldner/ Insolvenz-, Gesundheits- und Pflegeberatung. Viele Punkte finden sich im sächsischen Koalitionsvertrag 2019 bis 2024 wieder. Wir bleiben dran und werden gemeinsam mit der sächsischen Politik in den nächsten fünf Jahren an der Umsetzung relevanter verbraucherpolitischer Themen arbeiten, uns aktiv für die Gestaltung von verlässlichen Rahmenbedingungen sowie die Beseitigung von Fehlentwicklungen einsetzen - lokal, regional, in Sachsen oder begleitend bis in den Bund und Europa hinein. Da-



bei ist uns der ländliche Raum ebenso wichtig wie ein wirksamer Verbraucherschutz in Städten und Quartieren. Durch den Ausbau unserer Kooperationsund Kompetenzzentren im ländlichen Raum zu sozialen Orten mit einem Mix an mobiler-, aufsuchenderund vor-Ort-Beratung wollen wir die Verbraucher in ihren Arbeits- und Lebenswelten abholen.

schätzung für die langjährige, engagierte Zusammenarbeit. Ich bedanke mich ebenso herzlich bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, ohne deren großes Engagement unsere erfolgreiche Verbraucherarbeit nicht möglich wäre.

Mein Dank gilt allen Förderern und Unterstützern unserer Arbeit, insbesondere dem Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt, der Landesdirektion Sachsen, unserem Verwaltungsrat sowie unseren Mitgliedern und Mitgliedsverbänden. Den ausgeschiedenen Verwaltungsratsmitgliedern Marie-Luise Apostel und Dr. Evelyn Voß gilt meine ausdrückliche Wert-

Andreas Eichhorst,

Vorstand

Verbraucherzentrale Sachsen

VERBRAUCHER ZÄHLEN! VERBRAUCHER WÄHLEN!



"Starker Verbraucherschutz kann dafür sorgen, dass sich Verbraucher in ihrem Konsumalltag sicherer fühlen und das Vertrauen in die Politik steigt."

Andreas Eichhorst, Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen





TOP-THEMA DES JAHRES: ZINSANPASSUNG



Auch das Jahr 2019 stand nach den Kündigungswellen in den Vorjahren, ganz im Zeichen der Sparkassen und deren Verträgen "Prämiensparen flexibel". Neben der Beratung zur Rechtsmäßigkeit der Kündigung wurde im Februar das Beratungsangebot zur Nachberechnung der Zinsanpassung eingeführt.

Zur Pressekonferenz im Oktober in Aue wurde die Musterfeststellungsklage gegen die Erzgebirgssparkasse verkündet - mit großem Medienecho.



Nachfrage übertrifft Vorstellungen

Im Verlauf des Jahres stieg die Nachfrage der betroffenen Sparer weit über die geplanten Zielvorstellungen der Verbraucherzentrale Sachsen. Es stellte sich heraus, dass nach Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale Sachsen, die sächsischen Sparkassen die Zinsen in den variabel verzinsten Verträgen nicht ordnungsgemäß angepasst haben. In Kooperation mit Sachverständigen konnte durch rechnerische

Überprüfungen dieser Missstand sehr deutlich in Zahlen ausgedrückt werden. Durchschnittlich steht den sächsischen Prämiensparern ein Zinsnachzahlungsanspruch von etwa 2.500 Euro zu. Es wurden aber in Einzelfällen auch weitaus höhere - im fünfstelligen Bereich liegende – Ansprüche ermittelt. Kaum verwunderlich, dass sächsische Sparer genau wissen wollten, wie viel Geld ihnen zusteht. Das Beratungsangebot wurde rund 3.800 Mal genutzt und damit wird das Jahr 2019 als das nachfragestärkste lahr in der Geschichte der Verbraucherzentrale Sachsen eingehen.

Bundesweite Aufmerksamkeit

Schnell offenbarte sich, dass die Zinsanpassung bei Prämiensparflexibel-Verträgen ein bundesweites Problem ist und auch Sparer aus anderen Bundesländern das Angebot der sächsischen Verbraucherschützer in Anspruch nehmen konnten. Die effizienten Strukturen und digital gesteuerten Abläufe ermöglichen es Sparern ihre Unterlagen digital zu übermitteln und auch ohne persönliche Beratung ein ausführliches Gutachten zur Zinsanpassung ihres Langzeitsparproduktes zu erhalten.

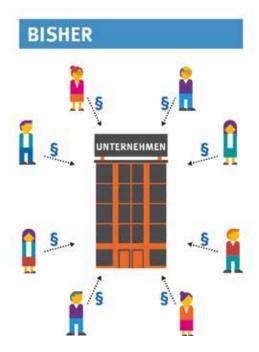
Erste sächsische Musterfeststellungsklage

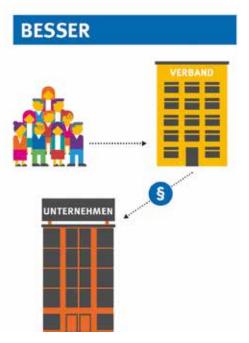
In anfänglichen Gesprächen mit mehreren Vorständen sächsischer Sparkassen konnte kein akzeptabler Vergleichsvorschlag für die betroffenen Sparer erzielt werden. Als Folge wurde zunächst im Mai 2019 die erste Musterfeststellungsklage einer Landesverbraucherzentrale gegen die Sparkasse Leipzig eingereicht. Sowohl die drohende Verjährungsproblematik als auch die gescheiterten außergerichtlichen Einigungsversuche waren ursächlich für diesen Schritt. Wenige Mona-



EINE FÜR ALLE: DIE MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

Verbraucher sparen Zeit, Aufwand und Nerven





te später wurde die zweite Musterfeststellungsklage eingereicht: Dieses Mal gegen die Erzgebirgssparkasse. Bis zum Jahresende hatten sich insgesamt schon mehr als 1.500 Betroffene in die beiden Klageregister eingetragen. Die endgültige Entscheidung über die Kriterien der Zinsanpassung sowie der Verjährung der Ansprüche wird somit vor Gericht geklärt werden.

Weitere Entwicklungen vor Gericht

Für eine häufig verwendete Vertragsvariante unbefristeter Sparverträge entschied der BGH im Mai zu Gunsten der Kreditinstitute und somit auf Rechtmäßigkeit von Kündigungen. Im Zuge dessen kündigte auch die größte Sparkasse Sachsens, die Ostsächsische Sparkasse Dresden, eine Vielzahl von Prämiensparverträgen obwohl sie zuvor gegenüber der Verbraucherzentrale Sachsen noch wiederholt mitgeteilt hatte, davon Abstand zu nehmen. Das Oberlandesgericht Dresden wiederum stärkte im November den betroffenen Sparern, deren Vertrag eine Laufzeit von 99 Jahren aufweist, den Rücken. Die Richter folgten der Rechtsauffassung der sächsischen Verbraucherschützer, nach der diese Verträge nicht vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit gekündigt werden können. Am Jahresende war das Urteil jedoch noch nicht rechtskräftig, da die Sparkasse es nicht akzeptieren will. Es wurde Nichtzulassungsbeschwerde eingelegt, über die 2020 entschieden wird.

BUNDESWEITE BERICHTERSTATTUNG

- ARD Plus Minus
- ARD Tagesschau 24
- ZDF WISO
- DPA
- Dresdner Neueste Nachrichten
- FA7
- Finanztipp
- Focus Online
- Freie Presse
- Handelsblatt
- Leipziger Volkszeitung
- MDR Aktuell Radio
- MDR Sachsen Radio
- MDR Sachsenspiegel
- MDR um 4, um 11
- MDR Umschau
- MoPo 24
- Radio Leipzig
- Radio PSR, RSA, NRJ
- Sächsische Zeitung
- Stiftung Finanztest
- Süddeutsche
- Welt
- Wirtschaftswoche



BÜNDNIS GEGEN WUCHER: FÜR VERANTWORTUNGSVOLLE KREDITVERGABE



Das Anfang 2018 von der Verbraucherzentrale Sachsen zusammen mit drei weiteren gleichgesinnten Partnern gegründete Bündnis gegen Wucher ist 2019 weiter gewachsen. Nachdem Anfang Oktober 2019 der Landesverband Sachsen der Volkssolidarität beigetreten ist, eint nunmehr 21 Organisationen der Gedanke, dem Wucher im Bereich der Verbraucherdarlehen entschieden entgegen zu treten.

Worten folgen Taten

Gleich am Jahresanfang, am 16. Januar 2019, wurde die Bundespolitik auf das Thema aufmerksam. Anlass war die anstehende Gesetzesänderung, nach der bei Restschuldversicherungen ein Provisionsdeckel eingeführt werden soll. Dieser wird von den

Bündnismitgliedern in Bezug auf die Verhinderung von Wucher als nicht zielführend erachtet. Die Verbraucherzentrale Sachsen organisierte im Rahmen der Bündnisarbeit in Berlin ein Fachgespräch in der Deutschen Parlamentarische Gesellschaft. Eine betroffene Kreditnehmerin aus Leipzig schilderte den Teilnehmern ihre höchst problematische Situation und das Bündnis regte mit eigenen Beiträgen eine Diskussion über Lösungsmöglichkeiten an. Der Einladung folgten Politiker fast aller Bundestagsfraktionen. Auch Vertreter des Bundesfinanzministeriums, des Bundesjustizministerium, der BaFin sowie Schuldnerberater waren ebenso vertreten wie die neu gegründete Bürgerbewegung Finanzwende, die anschließend ebenfalls Bündnismitglied wurde.

Steffen C. Lemme, Landesgeschäftsführer Volkssolidarität Sachsen und Andrea Heyer, Referatsleiterin Finanzdienstleistungen bei der Verbraucherzentrale freuen sich am 8. Oktober 2019 in Bautzen über den Beitritt der Volkssolidarität zum Bündnis.



Interessenvertretung auf politischer Ebene

Anfang April reichte das Bündnis ein Statement zum Evaluationsverfahren für die Verbraucherkreditrichtlinie bei der EU ein. Zum Referentenentwurf zur Novellierung des Lebensversicherungsreformgesetzes wurde ebenfalls eine Stellungnahme abgegeben, die sich kritisch mit dem angedachten Provisionsdeckel auseinandersetzt.

Rita Hagl-Kehl, Staatssekretärin aus dem Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz wurde am 15. April 2019 im Beratungszentrum Leipzig im Rahmen der persönlichen Verbraucherberatung ein Fall von Wucher bei Verbraucherdarlehen mit Restschuldversicherung bekannt gemacht. Dieser rief die Empörung der Staatssekretärin über das Anbieterverhalten hervor, so dass sie sich zusammen mit der Verbraucherzentrale Sachsen persönlich und erfolgreich für eine Individuallösung einsetzte.

Neue Maschen erfordern weitere Aktivitäten

Immer öfter rücken nun auch völlig überteuerte Mini- und Kurzzeitkredite in den Fokus. Mit effektiven Jahreszinssätzen im drei- bis vierstelligen Bereich sind diese unstrittig Wucher. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat das Thema nicht nur medial bedient, sondern auf die Agenda der 17. Sitzung des BaFin-Verbraucherbeirats am 16. September bringen und diskutieren können. Ende des Jahres setzte die Verbraucherzentrale Sachsen das Vorhaben um, auf der eigenen Internetseite in einem gesonderten Bereich www.verbraucherzentrale-sachsen.de/ buendnis-gegen-Wucher über Probleme mit Wucher

und die Bündnisarbeit zu berichten. Zudem wurde das Aktionspaket Wucher noch verbrauchernäher gestaltet.

Durch unsere Protagonisten Franzi und Olaf können Verbraucher nun ohne Berührungsängste vor Ort in unseren Beratungseinrichtungen, aber auch bei auswärtigen Veranstaltungen erfahren, wo Wucherfallen lauern und wie diese vermieden werden können.





GUT VERSICHERT DURCH'S LEBEN



Der Beratungsbedarf zur privaten Krankenversicherung, auch verbunden mit Fragen zu einer möglichen Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung, war im Jahr 2019 wieder hoch. Insgesamt wurden 356 persönliche Beratungen durchgeführt. Ursächlich für die vielen Beratungen sind die kontinuierlichen Beitragssteigerungen der privaten Krankenversicherungen. Das Beratungsprodukt "Tarifwechsel in der PKV" der Verbraucherzentrale Sachsen wendet sich dabei an all jene, die Unterstützung bei der Auswahl geeigneter Alternativtarife mit dem Ziel der Beitragseinsparung bei gleichbleibenden Leistungen bewirken wollen. Oftmals schließt sich an die Frage des Tarifwechsels die Problematik der Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung an. Mithilfe von kooperierenden Rentenberatern wurden mehrere Vorträge durchgeführt, die sich großer Nachfrage erfreuten.

Sonderangebot für angehende Lehrer

Im Rahmen der PKV-Beratung fand das mit Blick auf die sächsische Lehrerverbeamtung 2018 neu eingeführte Beratungsprodukt "Tarifauswahl in der PKV" zum Eintritt in die private Krankenversicherung 2019 ebenfalls starkes Interesse. Im Vordergrund steht hierbei die Sensibilisierung der zukünftigen Versicherungsnehmer für das System der privaten Krankenversicherung, welches sich wesentlich von der gesetzlichen Krankenversicherung unterscheidet. In der persönlichen Beratung werden zunächst die wichtigen Leistungskriterien besprochen und gefiltert. Der Fokus liegt hierbei auf der Darlegung der Möglichkeiten und somit der gesamten Bandbreite an Versicherungsunternehmen und deren Tarifen. Mithilfe von Vergleichssoftware kann den zukünftigen Beamten ein umfangreicher und vor allem individueller Versicherungsvergleich erstellt

werden. Die Anfang 2019 eingegangene Kooperation mit der Gewerkschaft "Erziehung und Wissenschaft" bietet ihren Mitgliedern eine kostenfreie Erstberatung bei der Verbraucherzentrale Sachsen zum Thema private Krankenversicherung, welche seitdem gern genutzt wird.

Versicherungsschutz gegen Naturgefahren

Beim zweiten Schwerpunktthema der Verbraucherzentrale Sachsen im Bereich der Versicherungen hat sich im vergangenen Jahr ebenfalls etwas getan. Das Problem der zu geringen Versicherungsdichte in Bezug auf Naturgefahren ist weiterhin aktuell. Der vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz eingesetzte Sachverständigenrat für Verbraucherfragen hat sich 2019 diesem Thema ausführlich gewidmet. Das wissenschaftliche Gremium hat Expertenanhörungen durchgeführt und erfreulicherweise dazu auch die Verbraucherzentrale Sachsen eingeladen, die ihre Position zu einer Versicherungspflicht vertreten hat. Im Ergebnis aller Anhörungen hat der Sachverständigenrat Mitte Dezember seinen Policy Brief "Maßnahmen für eine zukunftsgerechte Naturgefahren-Absicherung" veröffentlicht. Im Kern werden darin vier Maßnahmen vorgeschlagen, wobei die Einführung einer verpflichtenden "Katastrophen-Versicherung" für Wohngebäude an erster Stelle steht. Somit wird die langjährige Forderung der Verbraucherzentrale Sachsen nach Einführung einer Versicherungspflicht bestätigt.

Im Hinblick auf die weitere Sensibilisierung der Verbraucher zu diesem Thema beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen am 2. Sächsischen Hochwasserschutztag in Frankenberg und steht auch mit dem Kompetenzzentrum Hochwassereigenvorsorge in regelmäßigen Austausch.



DIE AUFREGER DES JAHRES





AUFREGER DER WOCHE

#AUFREGER DER WOCHE



#AUFREGER DER WOCHE



#AUFREGER DER WOCHE



AUFREGER DER WOCHE



HAUFREGER DER WOCHE



#AUFREGER DER WOCHE





INITIATIVE GEGEN ABZOCKE



Die im September 2018 durch die Verbraucherzentrale Sachsen ins Leben gerufene Initiative gegen Abzocke konnte 2019 bereits erste erhebliche Erfolge verbuchen. Die unter der Schirmherrschaft des Sächsischen Justizministers Sebastian Gemkow stehende Initiative hatte gemeinsam mit dem Landeskriminalamt, der sächsischen Polizei und der Rechtsanwaltskammer Sachsen als weiteren Bündnispartnern begonnen, den organisierten Schlüsseldienst-Abzockern durch stetige und intensive Medienarbeit und verschiedene Präventions- und Aufklärungsaktionen den Kampf anzusagen.

Erfolg gegen unseriöse Schlüsseldienste

So bietet die veröffentlichte Schwarze Liste der Verbraucherzentrale Sachsen eine erste Orientierung für Verbraucher, um in der Hektik der Notsituation nicht an den Falschen zu geraten. Alle mit Betroffenen durchgeführten acht Klageverfahren endeten erfolgreich, wenngleich auch eine Vollstreckung aufgrund Vermögenslosigkeit oder Unauffindbarkeit der Anbieter teilweise unmöglich war. Zudem wurde das interaktive Aktionspaket gegen Abzocke zur praktischen Veranschaulichung der Problemlage bei Schlüsseldiensten, Abonnementverträgen und unseriösen Partnervermittlungen 38 Mal bei Veranstaltungen und Aktionstagen zum Einsatz gebracht. Dieses ausgedehnte Maßnahmenpaket zur Bekämpfung von unseriösen Schlüsseldiensten hat Wirkung gezeigt. Die Beschwerdezahlen der Verbraucherzentrale Sachsen zu diesen dubiosen Geschäften an der Haustür sind in 2019 um mehr als 80 Prozent zurückgegangen.

Obwohl dieser erste Meilenstein im Eiltempo erreicht wurde, heißt es nun, den Abzockern weiter die Stirn zu bieten und vehement gegenzuhalten. Die vielfach mafiösen Strukturen passen ihre Geschäftsmodelle schnell an die veränderte Marktlage an und aus unseriösen Schlüsseldiensten werden Rohr-, Teppich- und Polsterreinigungsfirmen, Schädlingsbekämpfer und andere Dienstleister. Undurchsichtige Geschäftsmodelle finden sich auch in anderen Branchen, wie Partnervermittlungsagenturen oder zwielichtigen Gewinnspieleintragungsfirmen.

Ziele der Initiative sind neben einem möglichst weit gefassten Schutz einer breiten Schicht der sächsischen Bevölkerung, auch die Stärkung der Wirtschaft Sachsens und Sicherung der gesamtgesellschaftlichen Rechtssicherheit. Dies soll durch weitere Präventionsangebote zunächst für die Zielgruppe der Senioren, welche besonders häufig ins Visier von dubiosen Unternehmern rücken, bewerkstelligt werden. Dafür benötigt die Initiative gegen Abzocke weitere Bündnispartner in Wirtschaft, in Form von Verbänden, Kammern und Opferschutzinstitutionen.

Dass das gemeinsame Aufstellen rechtspolitischer Forderungen fruchten kann, zeigt die Aufnahme der Forderung nach einer Bestätigungslösung auch für Haustürgeschäfte in den sächsischen Koalitionsvertrag. Die Angebote und Beratungen an der Haustür und im öffentliche Raum sind für viele Verbraucher, vor allem aber für ältere Menschen, überfordernd und die hierbei bereits bestehenden gesetzlichen Möglichkeiten zum Widerruf reichen keinesfalls aus, um unseriöse Methoden vom Markt zu verdrängen.





ERFOLGE VOR GERICHT



Sparkasse Zwickau: Einige Prämiensparverträge 99 Jahre unkündbar

In einem Musterverfahren gegen die Kündigung von Prämiensparverträgen hat das Oberlandesgericht Dresden am 21. November ein wegweisendes Urteil verkündet (Aktenzeichen 8 U 1770/18). Es entschied, dass die Sparkasse Zwickau in bestimmten Fällen nicht vor dem Ablauf von 99 Jahren kündigen darf. Dies betrifft Verträge, die vom ursprünglichen Vertragsinhaber auf eine andere Person umgeschrieben wurden, beispielsweise im Todesfall. In den Formularen, die das Institut verwendete, ist von einer Laufzeit von 1.188 Monaten die Rede. Das entspricht 99 Jahren und steht im Einklang mit einer für diese Zeit im Formular abgedruckten Prämienstaffel. Die Sparkasse Zwickau hat gegen das Urteil Nichtzulassungsbeschwerde zum Bundesgerichtshof eingelegt.

RCI Banque S.A.: Fernabschaltung von E-Auto-Batterien untersagt

Das Landgericht Düsseldorf gab der Verbraucherzentrale im Verfahren gegen eine Bank Recht, die Batterien für E-Autos von Renault vermietet (Aktenzeichen I-20 116/20). Es ging um die Verwendung einer strittigen Vertragsklausel. Diese räumte dem Institut im Falle einer anbieterseitigen außerordentlichen Kündigung ein, die Wiederauflademöglichkeit der Autobatterie nach einer Ankündigungsfrist zu sperren. Das Gericht sah darin verbotene Eigenmacht. Die Bank ging gegen das Urteil in Berufung zum Oberlandesgericht Düsseldorf.





Debeka Bausparkasse: Servicepauschale unzulässig

Am 5. Dezember hat das Oberlandesgericht Koblenz in einem Verfahren der Verbraucherzentrale Sachsen ein Urteil zu Gunsten von Bausparern verkündet (Aktenzeichen 2 U 1/19). Es ging um die Untersagung der nachträglichen Einführung von Servicegebühren für Bausparverträge. Das Oberlandesgericht ging in seiner Entscheidung sogar noch einen Schritt weiter als die Vorinstanz und erteilt auch der Einführung der Servicegebühr für Neuverträge eine Absage. Die Debeka hat Revision zum Bundesgerichtshof eingelegt.

Commerzbank: Verbraucherunfreundliche Konditionen bei Basis-Konten unzulässig

Im Verfahren gegen die Commerzbank wegen verbraucherunfreundlicher Konditionen bei Basis-Konten hat die Bank Mitte Februar ihre Berufung beim Oberlandesgericht Dresden zurückgenommen. Das Gericht hatte in einem Beschluss auf die offensichtliche Unbegründetheit des Rechtsmittels hingewiesen. Nach den Geschäftsbedingungen der Bank sollten Kunden über maximal 100 Euro pro Tag und lediglich über 400 Euro pro Woche verfügen können. Kunden eines regulären Girokontos hingegen stand ein Verfügungsrahmen von 2.000 Euro pro Tag sowie 2.000 Euro in der Woche zur Verfügung. Damit ist das vorangehende Urteils des Landgerichts Leipzig rechtskräftig (Aktenzeichen 05 O 2018/17).





"Auch 2019 konnten wir wieder in vielen Fällen die Rechte von Verbrauchern durchsetzen. Damit helfen wir vielen Betroffenen, die sich selbst nicht wehren können."

Michael Hummel, Referatsleiter Rech

99



SMART CITY: MOBILITÄT IN SACHSEN – HEUTE HANDELN, ZUKUNFT MITGESTALTEN



Selbstfahrende Autos, künstliche Intelligenz und Sharing-Angebote, mit denen der Besitz eines Autos hinfällig wird – all das gilt unter Fachleuten immer wieder als Paradebeispiel für die vernetzte, digitale Stadt von morgen. Für viele Bürger klingt das aber noch wie Zukunftsmusik. Die Fragen, die sie bewegen, sind oft andere: Wie wird Rad-, Bus- und Bahnfahren attraktiver? Lohnt es sich schon bald, auf ein E-Auto umzusteigen? Geht alles irgendwann nur noch

flexibel und nachhaltig mobil sein können? Kann E-Mobilität eine Antwort sein?

Die SMART CITY Ideenkonferenz 2.0 – Raum für Mitsprache

Die Mobilität von Morgen gemeinsam und auf Augenhöhe diskutieren – das war auch in diesem Jahr der

Zum Ende der Veranstaltung hatten die Gäste die Gelegenheit, in kleinen Gruppen mit den Experten, Politikern und Wirtschaftsvertretern in kleinen Gruppen zu diskutieren, wie die Zukunft der Mobilität gemeinsam gestaltet werden kann.

Den perfekten Rahmen für die zweite Smart City Ideenkonferenz bot am 14. November 2019 die Event-Location kleinvieh Dresden.





digital? Wann bedeutet vernetzt auch sicher – für uns und unsere Daten?

Wohin geht die Reise in der Stadt?

Viele Leute würden ihr eigenes Auto niemals hergeben. Und das ist aktuell auch verständlich: Sharing-Angebote gibt es oft nur in der Stadt und für den ÖPNV wohnt man entweder zu weit im Grünen oder greift tief in die Tasche. Wie funktioniert es, dass in einer smarten Stadt schlechte Luft kein Thema mehr ist und Menschen aus dem Umland komfortabel,

Anspruch der SMART CITY Ideenkonferenz. Getreu dem Motto "Austauschen – Ausprobieren – Mitmischen" fand die Jahreshighlight-Veranstaltung am 14. November 2019 in Dresden statt. Zentrales Thema war erneut, wie wir uns in Zukunft fortbewegen. Auf der Veranstaltung fanden Verbraucher, Entwickler, Anbieter und Politik gemeinsam Antworten auf viele Fragen zur Mobilität der Zukunft. Die Schwerpunktthemen wurden am Beispiel der verkehrs- und infrastrukturellen Entwicklung der Stadt Dresden und dabei eng an den Fragen und Bedürfnissen ihrer





Die Teamleiterin des Bereiches Digitales der Verbraucherzentrale Sachsen, Dr. Katja Henschler (r.), stellt sich den Fragen ihrer Kollegin Stefanie Siegert, um den Zuhörern einen Einblick in die "Digitale Republik Estland" zu geben: Dort werden Behördengänge digital erledigt, Krankenakten sind online für Ärzte einsehbar und das Parkticket wird per SMS bezahlt. Was in Deutschland noch theoretisch diskutiert wird, ist in Estland längst Alltag, weiß Katja Henschler nach einer Woche in Tallin.

Bewohner diskutiert. In Reiseberichten, interaktiven Formaten, individuellen Gesprächen und Abstimmungen ging es darum, Erfahrungen zu teilen, Fragen, Lob und Kritik zu äußern, Impulse aufzusaugen und das Heute und Morgen gemeinsam zu gestalten. Außerdem konnten sich alle Teilnehmer auf der Ideenmeile von praktischen Technikhilfen, smarten Anwendungen und Mobilitätskonzepten sowie Einblicken in die Forschung und Entwicklung inspirieren lassen – Ausprobieren inklusive. Ein besonderes Highlight war das FabMobil – ein zum Digitallabor umgebauter Reisebus, der als fahrendes Kunst-, Kultur und Zukunftslabor in ganz Sachsen unterwegs ist und Menschen digitale und kreative Technologien näherbringt.

IDEEN.SCHMIEDE

Einem Entscheider mal mitgeben, wo es tatsächlich hakt? Im Highlight-Format der Konferenz war das möglich! Hier fanden sich Verbraucher, Mitstreiter und Entscheider in kleinen Gruppen zusammen und diskutierten auf Augenhöhe Notwendigkeiten und Hürden einer veränderten Mobilität. Eine abschließende LIVE-Abstimmung brachte ans Licht, was den Besuchern in Bezug auf die Mobilität von morgen besonders wichtig ist: Mit Abstand wurden dabei Ausbau und Förderung der Radinfrastruktur, Carsharing und faire ÖPNV-Preise genannt. Die Abstimmenden mahnten dabei zugleich, dass bei allen Entwicklungen auch der ländliche Raum mitgedacht werden muss. Und auch für die Verbraucherzentrale ist klar, die Erkenntnisse und Ergebnisse dieser Ideenschmieden in der weiteren Arbeit auf kommunaler und landespolitischer Ebene einzubringen und voranzutreiben.

AKTEURE DER SMART CITY IDEENKONFERENZ

- ADFC Dresden e.V.
- azeti GmbH
- Bundesverband Elektromobilität e.V., Landesvertretung Mitteldeutschland
- Bundesförderung für Energieberatung der Verbraucherzentrale
- CITYSAX Mobility GmbH
- DREWAG NETZ GmbH
- DREWAG Stadtwerke Dresden GmbH
- Dresdner Verkehrsbetriebe AG
- Fabmobil | The Constitute
- Fridays For Future Dresden
- Landeshauptstadt Dresden: MAtchUP
 Office Projekt Nachhaltige Johannstadt
- Hasso-Plattner-Institut
- Medienkulturzentrum Dresden e.V. | SAEK Dresden
- Metropolregion Mitteldeutschland (EMMD)
- Mobility Center GmbH teilAuto
- nextmove
- PowerShift e.V.
- Sächsische Energieagentur SAENA GmbH
- Sächsische Staatskanzlei
- Spirit Legal LLP
- TU Dresden, Professur für Verkehrspsychologie
- VCDB VerkehrsConsult Dresden-Berlin
 GmbH
- Gläserne Manufaktur Dresden/Volkswagen Sachsen GmbH



MEDIENBILDUNG IM GEPÄCK: EIN JAHR VOLLER WORKSHOPS, VORTRÄGE UND IMPULSE



Kooperation mit dem Sächsischen Ausbildungs- und Erprobungskanal (SAEK)

Im November 2019 wurde je eine Projektwoche an zwei Leipziger Oberschulen von der Verbraucherzentrale Sachsen und dem SAEK ausgerichtet. Die Schüler der 8. Klasse setzten sich kritisch mit Handy-Spielen auseinander und erarbeiteten einen Bewertungskatalog. Mit den Schülern wurden Fragen rund um Smartphone-Einstellungen, App-Berechtigungen, Datenschutz und Privatsphäre im Netz diskutiert. Die Kooperation mit dem SAEK Leipzig und der Inhalt der Veranstaltung dienten als Impuls für eine Folgeveranstaltung an der Gottlob-Frege-Oberschule in Leipzig Thekla. Unter der Leitfrage "Medienbildung: Schul- oder Elternsache?" fand im Februar 2019 eine Podiumsdiskussion mit Experten aus Medienbildung, Politik, Wirtschaft und Technik sowie Gästen statt. Die Themen wurden interaktiv mit Lehrern, dem Schulelternrat, Medienpädagogen und Eltern erörtert.

Sachsen-Tour zum Umgang mit zockenden Kindern

Bei einer gemeinsamen "Sachsen Tour" zum Thema Spiele-Apps führte die Verbraucherzentrale Sachsen mit der Sächsischen Landesmedienstelle (SLM) im Mai 2019 Veranstaltungen in Hoyerswerda, Aue, Meißen und Döbeln durch. Kurze Impulsvorträge beleuchteten das Thema aus unterschiedlichen Blickwinkeln und machten es für Eltern und Pädagogen erfahrbar. Experten gaben zudem Tipps für Eltern, wie sie mit dem Spieleverhalten der Kinder umgehen können. In der anschließenden Diskussion wurden die vielen Fragen der Teilnehmer beantwortet.

Denkwerkstatt zur Cyber-Sicherheit

Im Februar 2019 unterstütze die Verbraucherzentrale Sachsen die Denkwerkstatt des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Ziel des Projekts ist, den gesellschaftlichen Diskurs zum Thema Cyber-Sicherheit zu institutionalisieren. Das BSI möchte die gemeinsame Arbeit mit anderen gesellschaftlichen Gruppen, insbesondere der orga-

nisierten Zivilgesellschaft, an Themen der Informationssicherheit ermöglichen und ihre Impulse in die eigene Arbeit einfließen lassen. Dafür hat es mit der jährlich stattfindenden "Denkwerkstatt" eine Plattform geschaffen, bei der Akteure aus Staat, Wirtschaft, Wissenschaft, Zivilgesellschaft sowie Kultur und Medien in einer vertrauensvollen Atmosphäre miteinander diskutieren können. Auch die Verbraucherzentrale Sachsen hat ihren Input zum Thema Cybersicherheit mit eingebracht, um Verbrauchern im Rahmen des gesellschaftlichen Dialogs eine Stimme zu geben.

Beteiligung an der Landesstrategie zur Förderung "Medienbildung in Sachsen" (MESA)

wDie Verbraucherzentrale Sachsen beteiligte sich im Rahmen der Arbeitsgruppe Kinder- und Jugendbildung an der Weiterentwicklung der Landesstrategie zur Förderung "Medienbildung in Sachsen" (MESA). Die Landesstrategie des Sächsischen Staatsministeriums für Kultus wurde vom sächsischen Kabinett am 03. Juli 2019 verabschiedet. Die Strategie zeigt welche Bedeutung außerschulischen Lernorten und Bildungsangeboten zu kommt und stärkt darüber hinaus gleichermaßen die schulische Bildung. Der Verbraucherzentrale Sachsen war es in diesem Zusammenhang wichtig, deutlich zu machen, dass die Medienkompetenz nur durch nachhaltige und zielgruppengerechte Angebotsstrukturen erreicht werden kann. Einzelne Angebote von Akteuren der außerschulischen Medienbildung müssen demnach kombinierbar werden und strukturiert die jeweilige Zielgruppe erreichen können.

Weitere Informationen unter www.verbraucherzentrale-sachsen.de





Sachsen

MEDIENBILDUNG: SCHUL- ODER ELTERNSACHE?

Diskussionsrunde zum sicheren Umgang mit Apps und Internet

Es diskutieren:

Robert Helbig, Leiter Sächsischer Ausbildungs- und Erprobungskanal (SAEK) Leipzig Florian Schaar, App-Entwickler, Regentropfen Media

Dr. Martin Kuhrau, Referatsleiter Digitalisierung im Sächsischen Kultusministerium Sabine Friedel, Abgeordnete des Sächsischen Landtags, SPD

Frithjof Nürnberger, Medienpädagoge am Evangelischen Schulzentrum Leipzig Stefanie Siegert, Verbraucherzentrale Sachsen

HEUTE - 18 Uhr - IN DER AULA - 3. ETAGE



SACHSEN VERBRAUCHER ENTSCHEIDEN: PRELLBOCK 2019 GEHT AN PYUR



Servicewüste, Vertragsärger oder Kostenfalle: Es gibt so einige Gründe dafür, wenn Unternehmen für Frust bei ihren Kunden sorgen. Doch besonders wenn es dreist, teuer oder langwierig wird, wird der Gerechtigkeitssinn vieler Verbraucher geweckt. Mit dem Negativpreis der Verbraucherzentrale Sachsen können alle ihrem Ärger Luft machen und ihre Rechte von Unternehmen einfordern: Öffentlich, unmittelbar und mit klarem Lösungsauftrag an die Verbraucherzentrale Sachsen. Im Jahr 2019 machte das Rennen mit Abstand die Marke PŸUR der Telecolumbus AG mit Sitz in Berlin. Von über 3.000 Vorschlägen, die für den Prellbock 2019 eingereicht wurden, fand sich der Telekommunikationsanbieter fast 400 Mal wieder.* Die Vorwürfe der Verbraucher sind vielschichtig: Während einige Verbraucher von Problemen mit ihrem High-Speed-Internet-Anschluss berichten, sollen andere wiederum Rechnungen bezahlen, die eigentlich zu einem anderen Vertrag gehören.

Den Preis, den keiner will: Bei der Klage der Verbraucherzentrale Sachsen hatte PYUR dagegen keine Wahl.



Klage für PYUR: Verbraucherzentrale Sachsen im Auftrag der Verbraucher

Für die Verbraucherzentrale Sachsen ist der Prellbock deswegen ein klarer Arbeitsauftrag. Das Ergebnis der Prellbock-Abstimmung wurde in einem Pressetermin in Dresden (über-) regionalen Medienvertretern präsentiert. Zum Termin wurden auch die Top-platzierten Unternehmen eingeladen und im Vorfeld um Stellungnahme gebeten. Leider vergebens. Auch ein letzter Versuch, den Preis in der Zentrale des Unternehmens in Berlin mit Unterstützung eines RTL-Fernsehteams und betroffenen Kunden zu übergeben, wurde gegenüber der Verbraucherzentrale Sachsen noch vor dem Betreten des Gebäudes abgeschmettert. Die Verbraucherzentrale Sachsen fordert die Rechte der PYUR-Kunden nun per Klageweg ein. Weil auch intransparente und unklare Preisangaben zum Geschäftsmodell von PŸUR zählen, sind Preisdarstellung und Geschäftsbedingungen auf der Internetpräsenz des Unternehmens Gegenstand der Abmahnung.

Service-Wüste im Telekommunikations-Sektor: Ein Branchenproblem?

Auch auf Platz zwei und drei der Abstimmung tummeln sich Telekommunikationsanbieter. Mit 141 Stimmen landet auf Platz zwei die Vodafone GmbH aus Düsseldorf und auf Platz drei mit 109 Stimmen die Deutsche Telekom GmbH. Und auch die konstant hohe Nachfrage in der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Sachsen im Bereich der Telekommunikationsanbieter, schreit nach Handlungsbedarf und einer massiven Schieflage, für die Anbieter stärker in die Pflicht genommen werden müssen. Für entsprechende gesetzliche Regelungen macht sich nun die Verbraucherzentrale Sachsen stark. Das betrifft sowohl die Ansprüche bei Mängeln, kürzere Min-

1 Genau 3.173 Verbraucher gaben ihren Vorschlag für den "Prellbock 2019" ab. Der Verbraucherpreis ergibt sich automatisch aus den meisten Stimmen. Die Abstimmung für den Prellbock 2019 lief vom 01.02.2019 bis zum 31.10.2019 online auf www.verbraucherzentrale-sachsen.de. In diesem Zeitraum konnten alle Verbraucher Unternehmen vorschlagen und Gründe für die Nominierung auswählen und benennen. Außerdem konnte in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen für den Prellbock 2019 auch offline abgestimmt werden. Um allen Sachsen die Möglichkeit zu geben, sich an der Abstimmung zu beteiligen, waren zudem Street-Teams im ländlichen Raum und Orten, an denen die Verbraucherzentrale Sachsen bisher noch keine Beratungsstelle hat, unterwegs, um für die Aktion zu werben und Stimmen aufzunehmen. Begleitet wurden der Start der Abstimmung sowie die Sachsentouren des Street Teams im Frühjahr und Sommer 2019 deswegen auch von regionalen und lokalen Medien.

Selbsterfüllende Prophezeiung: Genauso stur wie Steinbock Eddie aus dem Dresdener Zoo, für den die Verbraucherzentrale Sachsen beim Medientermin zum Start der Abstimmung eine Patenschaft übernommen hat, ging es auch mit dem wahren Prellbock zu: Den Preis wollte PYUR auch in der Firmenzentrale nicht entgegen nehmen.

Der Prellbock ist der Negativpreis aller sächsischen Verbraucher. Zwei Wochen war das Street-Team deswegen in ganz Sachsen unterwegs, um Bürger zu befragen: Von der Hauptstadt über Kleinstädte bis hin zu den ländlichen Regionen des Freistaates.





destvertragslaufzeiten, sowie Widerrufsrechte im Shop und ein klar geregeltes, rechtliches Service-Minimum. den, sind hohe Kosten für Stromversorgung, Warmwasser oder Winterdienst ein ernstes Problem."

Jurypreis: Prellbock 2019 geht an das Wohnungsunternehmen Vonovia

Neben PŸUR gibt es noch einen weiteren Prellbock 2019 – bestimmt durch eine Fachjury mit Vertretern aus Wirtschaft, Wissenschaft, Gesellschaft und Verbraucherschutz. Aus allen eingereichten Vorschlägen ist die Entscheidung schlussendlich auf die Vonovia SE mit Sitz in Bochum gefallen. "Mieter bekommen Abrechnungen über erhöhte Nebenkosten, die sie nicht verstehen", urteilt die Prellbock-Jury. "Wenn es um den Wohnraum der Menschen in Sachsen geht, ist die Betroffenheit besonders hoch. Für Menschen mit wenig Alternativen, eine andere Wohnung zu fin-

Sächsische Verbraucher urteilen aller zwei Jahre per Negativpreis

Der Negativpreis der Verbraucherzentrale Sachsen wird alle zwei Jahre gewählt. Es ist das vierte Mal, dass der Prellbock vergeben wird. 2013 ging er an den Abofallenbetreiber B2B Technologies GmbH aus Chemnitz, im Jahr 2015 wurde er an die MGN GmbH in Dresden verliehen, die Senioren mit teuren Abos für fragwürdige Nahrungsergänzungsmittel abzockte und 2017 wurde erstmals ein Doppelpreis an die Erzgebirgssparkasse und die Sparkasse Zwickau wegen gekündigter Prämiensparverträge ausgereicht. In allen Fällen hat die Verbraucherzentrale Sachsen gegen die Gewinner geklagt.



"Viele PYUR-Kunden berichten uns auch in unserer Rechtsberatung von ihrem Ohnmachtsgefühl. Für sie allein ist es – gelinde gesagt – zäh und oft nicht möglich, ihre Probleme mit dem Anbieter zu lösen."

Andreas Eichhorst, Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen





25 JAHRE ERFOLGREICHE ARBEIT IM PROJEKT "LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG"



Seit 25 Jahren klärt die Verbraucherzentrale Sachsen über Lebensmittel und gesunderhaltende Ernährung auf, hat ein offenes Ohr für Verbraucheranliegen und vertritt deren Interessen gegenüber Wirtschaft und Politik. Die Fachkräfte leisten vielfältige Bildungsarbeit – allein 2019 in rund 460 Veranstaltungen mit mehr als 12.000 Interessierten: Sie schulen pädagogische Kräfte in Kita und Schule, arbeiten mit Kindern, Jugendlichen, jungen Familien und Senioren, diskutieren aktuelle Fragen in Fachkreisen und führen Projekte mit sozial Benachteiligten durch. Eine Reihe besonderer Veranstaltungen würdigte diese Arbeit im Sommer 2019.

Sinnes-Parcours in Dresden

Zum Auftakt ging eine Grundschulklasse bei strahlendem Sommerwetter im Botanischen Garten der TU Dresden mit allen Sinnen auf Tuchfühlung mit Lebensmitteln. Im Sinnesparcours machte Sophie Phillip den Schülern Herkunft, natürliche Aromen

und Gerüche, Beschaffenheit und Zubereitung von Lebensmitteln erlebbar. Die geladenen Medienvertreter gewannen dabei einen lebendigen Eindruck ihrer Arbeit. Vorstand Andreas Eichhorst und Referatsleiterin Uta Viertel informierten darüber hinaus über die verbraucherpolitischen Aufgaben und gaben einen Rückblick auf Erfolge der 25-jährigen Arbeit in Sachsen.

Essen der Zukunft in Zwönitz

Im Chemnitzer Raum wurden bei großem Interesse der regionalen Medien die Zukunft des Essens thematisch aufgegriffen. Was in Zukunft auf den Teller kommt und wie sinnvoll veganer "Cashewkäse" oder Insektenburger für Nachhaltigkeit und Gesundheit sind, vertiefte Katrin Seyferth mit den Elftklässlern des Matthes-Enderlein-Gymnasiums in Zwönitz. In der Internationalen Oberschule Meerane kam das komplexe Thema Nachhaltigkeit ganz praktisch und köstlich auf den Teller.











Pesto-Challenge in Leipzig

Zur Pesto-Challenge "Frisch oder gekauft?" lud Claudia Lasarczik in Leipzig die Azubis der Johanniter-Akademie ein. Die fachkundige Jury, der Sebastian Fischer, Sandra Nickel und Andreas Eichhorst angehörten, kürte das leckerste Pesto und begleitete die Gruppe durch den Projekttag: Neben dem Pesto-Vergleich "Selbst zubereitet oder gekauft?", absolvierten die Jugendlichen die Stationen Umweltexperte, Spurensucher, Snackchecker und Lebensmittelretter.

Fit im Alter im Vogtland

Im Mehrgenerationenhaus in Oelsnitz hieß es "Fit im Alter: Gesund essen, besser leben". Anna Mönig vermittelte den anwesenden Senioren einen Einblick in die tägliche Arbeit und zeigte, wie die Kombination aus gesunder Ernährung und Bewegungsübungen im Alter für mehr Fitness und Wohlgefühl sorgen.

Lokal international in Hoyerswerda

Zum Abschluss der Reihe knüpfte Silvia Melde in Hoyerswerda mit der Aktion "Lokal International: Gemeinsam gesund essen" ein Band zwischen Hoyerswerd`schen Bürgern und Menschen mit Migrationshintergrund und verband lokale Küche und Kochkreationen aus aller Welt. Auch die Sächsische Integrationsministern Petra Köpping ließ sich den Workshop mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen nicht entgehen und war beim kulturellen Austausch an den unterschiedlichsten Stationen vor Ort – von indischen und afghanischen Köstlichkeiten bis zu von Dr. Birgit Brendel präsentierten regionalen und saisonalen Produkten.



VERBRAUCHERZENTRALE FÜR KLARTEXT BEI NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTELN



Seit 15 Jahren kämpfen die Verbraucherzentralen für die Umsetzung der EU-NEM-Richtlinie 2002/46/EG, die 2004 in Form der Nahrungsergänzungsmittelverordnung nur teilweise in nationales Recht umgesetzt wurde. Die fehlende Umsetzung stellt Verbraucher vor immense Herausforderungen auf dem Milliardenmarkt der Nahrungsergänzungsmittel. Die größten Mankos: Es ist nicht abschließend reguliert, welche Stoffe in welcher Höhe in Nahrungsergänzungsmitteln eingesetzt werden dürfen. Hochkonzentrierte Pflanzenextrakte, Algen, Pilze, Aminosäuren etc. können momentan ebenso in Form von Nahrungsergänzungsmitteln verkauft werden wie Vitamine und Mineralstoffe, die die Empfehlungen des Bundesinstituts für Risikobewertung (BfR) um ein Vielfaches übersteigen.

Rechtsweg und politische Arbeit

Zum Schutz der Verbraucher hat die Verbraucherzentrale Sachsen in zweiter Instanz vor dem Oberlandesgericht Köln gegen die Firma MCM Klosterfrau wegen eines nach eigener Auffassung zu hoch dosierten Magnesiumpräparats geklagt. Das Gericht ging davon aus, dass sich die durch die Werbeaufmachung angesprochenen Verbraucher keine Gedanken über die Fragen machen, ob die Menge zur Deckung des Bedarfs an Magnesium erforderlich ist oder eine Menge aufgenommen wird, die über den Bedarf hinausgeht. Eine Irreführung läge daher nicht vor. Aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen hat das Gericht eine große Chance im Bereich des vorsorgenden gesundheitlichen Verbraucherschutzes vertan. In Folge der Niederlage vor Gericht versuchte die Verbraucherzentrale Sachsen, bei relevanten Mitgliedern des Bundestages mit Wahlkreis in Sachsen auf die Umsetzung der EU-Richtlinie hinzuwirken und mahnte auch dringend an, die Positivliste für "sonstige Stoffe" die gemäß der EU-Richtlinie hätte erarbeitet werden müssen, zur Regelung der Inhaltsstoffe von Nahrungsergänzungsmitteln zu forcieren. Als Zwischenlösung wurde den Politikern eine Einführung von nationalen Höchstmengenregelungen für Vitamine und Mineralstoffe in Nahrungsergänzungsmitteln nahe gelegt, wie es sie in acht europäischen Ländern bereits gibt.

Marktcheck belegt Defizite

Der in 2019 durchgeführte Marktcheck zu Isoflavonen in Nahrungsergänzungsmitteln spiegelte die Defizite der Rechtsumsetzung: Über 60 Prozent der Produkte überschritten die von der European Food Standard Agency (EFSA) empfohlene maximale tägliche Verzehrsmenge für isolierte Isoflavone. Problematisch für die Bewertung ist, dass die EFSA nur Orientierungswerte angibt und diese Werte nur für gesunde Frauen nach den Wechseljahren gelten. Solche Empfehlungen fehlen für die durch Werbung angesprochenen Frauen in den Wechseljahren. Das Bundesinstitut für Risikobewertung empfiehlt auch diesen Betroffenen, die Orientierungswerte einzuhalten. Besonders problematisch ist es, wenn zusätzlich täglich sojahaltige Lebensmittel wie Soja-Drinks oder Fleischersatzprodukte auf Sojabasis verzehrt werden. "Weil keine Daten zur Wirksamkeit und zur Sicherheit für Frauen in den Wechseljahren vorliegen, raten wir von diesen Produkten ab", ist das Fazit der Verbraucherzentrale Sachsen.

Beim "Offenen Regierungsviertel" am 16. Juni 2019 informiert Sophie Philipp Verbraucher zu Nahrungsergänzungsmittel.







#HERZENSMOMENTE

"Sehr geehrter Herr Hummel,

hiermit beziehe ich mich auf das mit Ihnen soeben geführte freundliche Gespräch, in dem ich Ihnen gerne mitteilte, dass ich endlich von einem zufriedenen Ergebnis nach fast vier Monaten berichten konnte. Frau Kleinfeldt aus dem Beratungszentrum Chemnitz ist so eine nette Bearbeiterin und sie hat nicht locker gelassen, bis es nun zu diesem positiven Abschluss kommen konnte!

Darüber wollte ich Sie noch einmal schriftlich informieren, wenn es auch nur um eine kleine Summe ging... aber das Ergebnis zählt.

Manchmal lohnt sich das Kämpfen um Recht und Ordnung.

Für Ihr verständnisvolles Anhören möchte ich mich auch noch einmal bedanken und verbleibe

mit freundlichen Grüßen!"

MARKTWÄCHTER FINANZEN: SCHLAGKRÄFTIG BIS ZUM ABSCHIED



Gefragte Expertise

Das Marktwächter-Projekt lief zum Jahresende 2019 aus – die Verbraucherbeschwerden zu Girokonten, Zahlungsverkehr, Kreditvermittlern und Konsumentenkrediten rissen aber trotz des absehbaren Endes des Projektes im Verlauf des Jahres nicht ab. Insgesamt wurden rund 1.400 bundesweit gemeldete Frühwarnnetzwerkfälle analysiert und weiterverfolgt. In mehr als 13 mündlichen und schriftlichen Dialogen mit Anbietern konnten Missstände abgestellt und Produkt- oder Vertragsanpassungen durchgesetzt werden. Zudem wurden 34 Behördenmeldungen auf den Weg gebracht, zwei Abmahnungen und vier Klageverfahren umgesetzt. Mit dem Deutschen Sparkassen- und Giroverband wurde ein Anbieterdialog wegen Beschwerden zu den Einwilligungserklärungen bei Girokonten geführt. Aufgrund erheblicher Probleme bei Pfändungsschutzkonten, die durch einen Verbraucheraufruf eingingen, wurde ein Lobby-Papier erstellt, das die Schieflagen systematisiert und rechtlich bewertet.

Dauerbrenner PSD II und Erreichbarkeit von Online-Banken

Ein Rekordniveau erreichte die Beschwerdezahl mit den massiven Problemen bei Online-Banken. Besonders im Fokus standen Beschwerden zur DKB in Zusammenhang mit der Umsetzung der europäischen Zahlungsdiensterichtlinie (PSD II). Regelmäßig ging es um Schwierigkeiten bei der Abwicklung einzelner Geschäftsvorgänge, wie Kontoführung oder Überweisungen. Hinzu kamen spezifische Probleme wie etwa die Erreichbarkeit der Webseite, fehlende telefonische Erreichbarkeit oder IT-Störungen. Diese Themen waren für DKB-Kunden naturgemäß besonders wesentlich, da es keine Filialen gibt, auf die Kunden notfalls ausweichen können. Auch zu N26 erreichten den Marktwächter Anfang 2019 zahlreiche Beschwerden, wonach Chat-Anfragen nicht oder sehr spät beantwortet wurden. Telefonisch kamen Kunden bei N26 nicht durch, die Hotline wurde 2018 eingestellt. Besonders schwerwiegend waren in diesem Zusammenhang Verbraucherfälle,

die mit Scamming oder Phishing verbunden waren. Verbraucherdaten wurden abgefischt, um Konten zu kriminellen Zwecken zu eröffnen. Dass die Bank in solchen Fällen für Kunden nicht erreichbar ist, war für die Marktwächter nicht hinnehmbar. In einem Dialog hat N26 den Ausbau seines Kundensupports und die Schaffung einer eigenen Betrugs-Prävention in Aussicht gestellt. Sämtliche damit in Zusammenhang stehenden Fälle wurden der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht gemeldet.

Sparkasse Dortmund: Folgenbeseitigungs-anspruch durchgesetzt

Im Fall Sparkasse Dortmund haben die Marktwächter-Experten der Verbraucherzentrale Sachsen eine Entscheidung mit Signalwirkung erstritten. Zum o1. Januar 2019 erhöhte das Kreditinstitut bestimmte Entgelte für Girokontokunden und verwendete in den schriftlichen Mitteilungen den Zusatz, dass im Falle des Widerspruchs gegen die Entgelterhöhung das Konto nicht fortgeführt werden könne. Das Landgericht Dortmund entschied, dass derartige Klauseln zur automatischen Vertragsbeendigung bei Widerspruch gegen die Entgelterhöhung unzulässig sind. Die Sparkasse wurde in die Pflicht genommen, die betroffenen Kunden über die Unwirksamkeit dieser Formulierung zu informieren.

"Das ehemalige Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Sachsen bedankt sich für die sehr gute Zusammenarbeit bei allen Beratern, Beteiligten, Unterstützern und Befürwortern des Projektes!"

Kerstin Schultz, Projektleiterin Marktwächter Finanzen der Verbraucherzentrale Sachsen



ENERGIEPROJEKT 2019: HITZESCHUTZ, SONNE TANKEN UND KOSTENFREIE BERATUNG



2018 und 2019 waren zwei extrem trockene und heiße Jahre im Freistaat. Sachsen erlebt zunehmend die Auswirkungen des Klimawandels. Dies wirkt sich auch auf das Wohnumfeld aller Verbraucher aus: Wie schütze ich mich in meiner Wohnung oder meinem Haus gut vor der Hitze? Wie lüfte ich die Wohnung richtig? Hilft hier die Dämmung, die im Winter für angenehme Temperaturen sorgt? Was muss ich bei Dämmmaterialien beachten und was ist dran an Schimmel- und Brandgefahr der verwendeten Materialien?

Auch auf diese Fragen hatten die Energieberater der Verbraucherzentrale Sachsen im heißen Sommer 2019 die passenden Antworten. Die vielen Sonnenstunden können aber auch ihr Gutes haben: So lässt sich die Kraft der Sonne für ein energieautarkes Eigenheim einsetzen. Wie das geht, zeigten die Energieberater der Verbraucherzentrale bei Aktionstagen im Osten Sachsens. Den Auftakt bildete eine Veranstaltung im Rathaus Klotzsche im Oktober. Dank der Kooperation mit dem Smart City-Projekt MAtchUP der Stadt Dresden erhielten Interessierte nach einem Vortrag und einer Kurzberatung die Möglichkeit, einen kostenlosen Eignungs-Check Solar am Eigenheim zu vereinbaren. Bei weiteren Aktionstagen im Landkreis Meißen und im Landkreis Görlitz wurden weitere dieser Checks, die erstmals 2019 zum Einsatz kamen, an Hauseigentümer und private Vermieter vermittelt.

Bei dem 2019 neu etablierten Eignungs-Check Solar werden Hauseigentümer über Möglichkeiten, mittels einer Solarwärmeanlage die Warmwasserbereitung und/oder die Heizung zu unterstützen, informiert. Darüber hinaus berät der Energieberater zur Nutzung einer Photovoltaik-Anlage, mit der Hauseigentümer ihren eigenen Strom erzeugen können. Die dazugehörigen Speichermöglichkeiten werden am Objekt thematisiert. So lässt sich in einer circa zweistündigen Beratung am eigenen Haus herausfinden, inwiefern Sonne vom Dach getankt werden kann. Obendrauf gibt's noch Informationen zu

verfügbaren Fördermitteln und wo diese beantragt werden müssen.

Beratungszahlen auf Allzeit-Hoch

Die Nachfrage nach einer Energieberatung war sowohl durch Hauseigentümer als auch Mieter auch 2019 nach wie vor ungebrochen: Über 4.000 Verbraucher ließen sich beispielsweise zu Fragen der Haustechnik, zum richtigen Heizen und Lüften oder zum Einsatz von erneuerbaren Energien am Haus in den Beratungsstellen und kommunalen Stützpunkten oder am eigenen Haus bzw. in der Wohnung beraten. Wesentlicher Vorteil: Die Beratung an den über 50 Standorten der Energieberatung in Sachsen ist mit dem Start ins Jahr 2019 kostenlos geworden. Die Nachfrage dieses Beratungsangebots stieg auch bei allen Zielgruppen auf ein neues Rekordniveau in Sachsen.

Die Energieberatung lebt dabei von der Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Kommunen, Landkreisen, Vereinen und Verbänden. Als Klimaschutzinstrument im privaten Gebäudebereich konnte sich die Unterstützung von Verbrauchern im Rahmen der Energieberatung damit weiter in Sachsen etablieren.

"Mit dem neuen Eignungs-Check Solar unterstützen wir Hauseigentümer mit Sanierungsvorhaben, Bauherren und private Vermieter bei der privaten Energiewende."

Lorenz Bücklein, Projektleiter der Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen



20 JAHRE VERBRAUCHERINSOLVENZ – ERFOLG-REICHES INSTRUMENT ZUR ENTSCHULDUNG



Die anhaltend gute Konjunktur macht sich zwar weiter auf dem Arbeitsmarkt bemerkbar – im scharfen Kontrast dazu steht aber weiter die Entwicklung der Überschuldungsdaten. Laut Schuldneratlas der Creditreform ist die Zahl überschuldeter Verbraucher in den letzten zwölf Monaten zwar erstmals seit 2013 geringfügig gesunken, die Überschuldungslage hat sich hiermit aber nicht grundlegend verändert. Knapp sieben Millionen Erwachsene in Deutschland gelten als überschuldet, somit mehr als zehn Prozent der erwachsenen Menschen. Leipzig belegt 2019 mit einer Überschuldungsquote von 12,8 Prozent (Schuldneratlas Creditreform 2019) in Sachsen zum wiederholten Mal Platz 1.

Beratung in wirtschaftlichen Krisensituationen

Die Schuldnerberatung wird also weiterhin nachgefragt sein. Private Überschuldung lässt sich statistisch leicht auf einzelne wenige Hauptursachen reduzieren, wie Arbeitslosigkeit, Krankheit, Trennung, gescheiterte Selbstständigkeit und Niedrigeinkommen. Aber ebenso spielen sozioökonomische Faktoren wie das Kreditmarketing und die Praxis der Kreditvergabe eine wesentliche Rolle. Auch das individuelle Konsumverhalten sowie individuelle Kompetenzen sind relevant. Diese komplexen Entstehungszusammenhänge erfordern in der Beratungspraxis eine besondere Aufmerksamkeit. Für Menschen in schuldenbedingten Notlagen bietet die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Sachsen umfassende Unterstützung an. Es werden soziale Beratung und Insolvenzberatung, Prävention und Verbraucherbildung, sowie der trägerinterne Zugang zu Rechts-, Finanzdienstleistungs- oder Energieberatung miteinander verbunden – also ein mehrdimensionaler Ansatz der Schuldnerberatung.

Das seit vielen Jahren etablierte Team der Schuldnerberatung in Leipzig.



20 Jahre Verbraucherinsolvenzverfahren

Mit dem Inkrafttreten der Insolvenzordnung 1999 eröffnete sich erstmals auch für natürliche Personen, also Privatleute, die Chance auf einen finanziellen Neuanfang. Bis dahin war dies nur Unternehmen und Gewerbetreibenden vorbehalten, so dass Überschuldung im Privatbereich häufig ein dauerhaftes Leben mit Schulden bedeutete und nicht selten mit den Folgen einer wirtschaftlichen oder sozialen Ausgrenzung verbunden war. Nach einem erfolgreich durchlaufenen Verbraucherinsolvenzverfahrens steht nun die Aussicht, von allen Restschulden befreit zu werden. So konnte durch die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Sachsen in den vergangenen 20 Jahren für mehr als 6.000 Betroffene durch die Einleitung eines Insolvenzverfahrens ein Ausweg aus der Schuldenfalle gezeigt werden - mit besseren Chancen auf Teilhabe am Arbeitsmarkt, bzw. am wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben.



Mietkosten werden zum Risiko

Der "Albtraum Miete" war nicht nur 2019 Titel der bundesweiten Aktionswoche Schuldnerberatung. sondern ist zunehmend zentrale Problematik in der Beratung Überschuldeter. Wohnen gehört zu den Grundbedürfnissen des Menschen. Der Zugang zum Wohnungsmarkt ist für überschuldete Haushalte jedoch zunehmend mit Hürden verbunden. Menschen in einer Überschuldungssituation, aber auch Menschen mit einer geregelten Entschuldung, z.B. Insolvenzverfahren, haben auf dem freien Wohnungsmarkt immer weniger Chancen eine bezahlbare oder überhaupt eine Wohnung zu finden. Steigende Mieten belasten zusätzlich. Aus Anlass der bundesweiten Aktionswoche hat sich der Leipziger Arbeitskreis Schuldnerberatung unter Mitwirkung der Verbraucherzentrale Sachsen in Kooperation mit dem Sozialamt im Juni 2019 Experten zu einer Fachdiskussion "Ohne Wohnung bist du ein Nichts" eingeladen.

Weitere Aktivitäten gegen Überschuldung

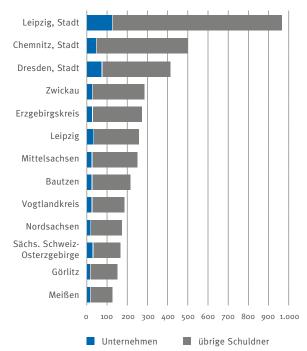
Zusätzlich waren die Experten der Schuldnerberatung auch im Jahr 2019 weiter präventiv tätig, um aufzuklären und relevante Themen zu vermitteln. Insbesondere bei jungen Erwachsenen in Vorbereitung einer eigenen Existenz oder im Schulbereich und bei verschiedenen Bildungsträgern wurden Präventionsangebote umgesetzt.

Fachübergreifende Kooperationen

Die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Sachsen ist weiter in Gremien und Arbeitskreisen der Dachorganisation sowie in fachübergreifenden Kooperationen, Initiativen und Strukturen der Schuldnerberatung

auf lokaler oder überregionaler Ebene verankert. Als langjährige und zuverlässige Ansprechpartner stehen die Mitarbeiter zur Entwicklung der Fachlichkeit auf Bundes- und Landesebene zur Verfügung. So waren die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Sachsen auf Landesebene am Prozess der Verzahnung von Schuldner- und Insolvenzberatung beteiligt und im Land Sachsen auch 2019 Modellprojektpartner.

Leipzig bleibt Schuldnerhauptstadt in Sachsen. Am Amtsgericht Leipzig wurden allein für die Stadt Leipzig von Januar bis September 2019 24,2 Prozent der Verfahren in Sachsen für Verbraucher eröffnet. (© Statistisches Landesamt des Freistaates Sachsen, Kamenz, Dezember 2019)





PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER **VERBRAUCHERSCHUTZ**



Jung, dynamisch, eigenständig: Den Start ins eigene Leben gut meistern

Von Zuhause aus- und in die erste eigene Wohnung oder WG einziehen sowie den Start ins Berufsleben oder Beginn eines Studiums meistern: Dieser neue Lebensabschnitt ist für viele junge Menschen ein wichtiger Schritt in die Selbstständigkeit, oft verbunden mit einem Gefühl von Freiheit und Unabhängigkeit. Doch zugleich kann die neue Verantwortung auch überfordern. Denn plötzlich ist man selbst Verbraucher, wird Vertragspartner und muss Verantwortung für Finanzen und Entscheidungen übernehmen. Um die Jugendlichen und jungen Erwachsenen bestmöglich auf ihrem Weg zum selbstbestimmten Verbraucher zu unterstützen und auf den Alltag als Erwachsener vorzubereiten, wurden für diese Zielgruppe passende Workshops zum Thema "Raus von Zuhaus" entwickelt und angeboten, um die Rechts- und Finanzkompetenz der Jugendlichen zu stärken. Inhalte dieser mehrteiligen, themenspezifischen Workshops sind unter anderem die Vermittlung eines Grundverständnisses für Versicherungen, wie diese funktionieren und welche wichtig sind. Außerdem steht die Vermittlung von Kompetenzen hinsichtlich des richtigen Umganges mit Geld sowie Budgetplanung im Mittelpunkt. Im Hinblick auf die Tücken und Fallstricke im Vertragsrecht werden Kenntnisse rund um das Zustandekommen von Verträgen, die daraus resultierenden Rechte und Pflichten sowie alltägliche Verbraucherrechte vermittelt. In Dresden werden die Workshops dabei häufig durch die Zusammenarbeit mit Akteuren aus dem Bereich Miet- und Energierecht sinnvoll ergänzt.

Pflegefall - Was tun? Der Weg zum Pflegegrad

Manchmal entsteht Pflegedürftigkeit plötzlich. Nach einem Ereignis, wie einem Schlaganfall oder aufgrund eines Unfalls ändert sich das ganze Leben. Häufig entwickelt sich Pflegebedürftigkeit jedoch schleichend: Chronische Erkrankungen, Alterungsprozesse und nachlassende Kräfte können dazu führen, dass Menschen pflegebedürftig werden. Egel ob plötzlich oder über einen längeren Prozess, für die Angehörigen gibt es allerhand zu organisieren, was Zeit und Kraft kostet. Die Beurteilung der Pflegebedürftigkeit erfolgt seit 2017 anhand der Selbständigkeit und den Fähigkeiten des Betroffenen. Der Weg zum Pflegegrad und die Änderungen durch das Pflegestärkungsgesetz werfen dabei zahlreiche Fragen auf. Im Rahmen vieler Veranstaltungen erhielten Interessierte hierüber umfassende Informationen und wurden über die wichtigsten Punkte rund um den Antrag, die Begutachtung und die Kriterien zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit sowie den damit verbundenen Leistungen der gesetzlichen Pflegekassen aufgeklärt.

Vorsicht Abzocke

Das bereits im Vorjahr entwickelte Aktionspaket "Abzockern auf der Spur" konnte auch 2019 erfolgreich eingesetzt werden. Aufgrund der hohen Nachfrage rund um dieses Thema hat die Verbraucherzentrale Sachsen dazu auch eine Vortragsreihe entwickelt. Neben klassischen Verbraucherfallen wie unseriösen Partnervermittlern, überteuerten Schlüsseldienstanbietern, Verträgen, Verträge an der Haustür oder am Telefon wurde auch über Fake-Shops und häufige Rechtsirrtümer im Alltag aufgeklärt.

Zum Tag der Kriminalitätsopfer in Dresden starten der sächsische Polizeipräsident Horst Kretzschmar, der Landesvorsitzende des Weißen Rings, Geert Mackenroth und Vorstand der Verbraucherzentrale, Andreas Eichhorst (v. l.), den Aktionstag.





WEITER AUF ERFOLGSKURS: DAS PROJEKT "WIR SIND FÜR ALLE DA"



Bereits seit dem Jahr 2017 ist die Verbraucherzentrale Sachsen mit ihren Angeboten für Geflüchtete, Migranten und Multiplikatoren der richtige Ansprechpartner. Immer dann, wenn es um die Themenbereiche Verbraucherrecht, Finanzen, Versicherungen und Betriebskosten geht. Ziel des Projektes "Wir sind für alle da" ist es, die Alltagskompetenz von Geflüchteten und Migranten durch die niedrigschwelligen Bildungsangebote zu stärken und sie vor Kosten- und Schuldenfallen zu bewahren.

Aufklärung spart Geld

Zahlreiche Problemstellungen im Alltag, die schon für viele einheimische Verbraucher eine Herausforderung darstellen, bereiten auch Migranten Sorgen. Zu teilweise völlig neuen rechtlichen Regelungen kommen häufig noch geringe Deutschkenntnisse hinzu. Zielgruppengerechte Workshops sollen Unterstützung und Orientierung in einer neuen Umgebung geben, die in vielen Bereichen ganz anders funktioniert als die Menschen es aus ihren Herkunftsländern kennen. Offene Fragen zur Wirksamkeit von Verträgen können schnell hohe Kosten verursachen: Was ist eigentlich eine Vertragslaufzeit, welche Wege gibt es, Verträge zu beenden oder zu widerrufen? Immer wieder berichten Teilnehmende in den Veranstaltungen, dass Verträge abgeschlossen werden, deren Inhalte unverständlich sind oder die Notwendigkeit einer schriftlichen Kündigung beispielsweise bei Handyverträgen nicht bekannt war. Anhand der Rückfragen durch die Teilnehmenden in den Workshops und den Beratungsgesprächen mit den Kollegen der Verbraucherzentrale wird das Bildungsangebot ständig weiterentwickelt. Brisante Themen sind nach wie vor Handy- und Internetverträge, Haustürgeschäfte und die Betriebskostenabrechnung. Die meisten Teilnehmenden stammen aus Syrien, Afghanistan, Iran und Irak. Die Angebote des sachsenweit agierenden Projekts sind für alle kostenfrei und werden bei Bedarf durch Sprachmittler und Dolmetscher ergänzt, um eine reibungsarme Verständigung sicher zu stellen. Das Projekt wird gefördert durch den Freistaat Sachsen im Rahmen des Landesprogramms "Integrative Maßnahmen" und

somit mitfanziert mit Steuermitteln auf Grundlage des vom Sächsischen Landtag beschlossenen Haushalts.

Starke Bilanz

Auch im Jahr 2019 konnten wieder viele Menschen durch die Workshops erreicht werden. Insgesamt haben 1.140 Teilnehmende an 85 Workshops für Migranten und zehn Workshops für Multiplikatoren teilgenommen. Die Teilnahme an Migrations- und Integrationsmessen mit einem kleinen, aber feinen Messestand stellte regelmäßig sicher, dass Interessierte, Multiplikatoren und potentielle Kooperationspartner über die Arbeit des Projektes informiert werden und die Vernetzung verstetigt wird.

Vielversprechender Ausblick

Zusätzlich zu den drei bisherigen Mitarbeitern in Dresden und Leipzig ist aufgrund des großen Erfolges des Projekts für 2020 geplant, einen weiteren Mitarbeiter in Chemnitz zu gewinnen. Dadurch kann eine stärkere regionale Verwurzlung des Projekts sichergestellt werden. Thematisch soll das Angebot um Fragen rund ums Wohnen erweitert werden.

Zahlen im Jahr 2019:

	Anzahl Workshops	Anzahl Teilnehmer
Workshops für Geflüchtete	67	1.000
Workshops für Multiplikatoren	10	140
Infostände + Messen	8 Messen	675
Insgesamt	85	1.815

ZITAT EINER WORKSHOP-TEILNEHMERIN: "Warum kommt der Workshop erst jetzt – für mich zu spät! Aber beim nächsten Mal weiß ich Bescheid!"



EIN JAHR PROJEKT "NACHHALTIGE JOHANNSTADT"



Ob Stadtteilfest, Seniorinnen-Treff oder Tag der erneuerbaren Energien - das Projekt "Nachhaltige Johannstadt 2025" war präsent bei dutzend Festivitäten und Vernetzungstreffen. Immer mit dem klaren Ziel vor Augen: Den CO2-Ausstoß in den Bereichen senken, die laut Umweltbundesamt für 90 Prozent der Treibhausgasemissionen des Konsums verantwortlich sind. Die Verbraucherzentrale Sachsen ist im Projekt für den Bereich "Nachhaltiges Wohnen und Energie" zuständig. Zielgebiet ist, wie es der Name vermuten lässt, die Dresdener Johannstadt. Dort fand im letzten Jahr ein intensiver Beteiligungsprozess statt. Es entstanden gemeinsam mit Bewohnern und dort vertretenen Organisationen insgesamt 30 Projektideen, davon 12 aus dem Handlungsfeld "Nachhaltiges Wohnen", das die Verbraucherzentrale Sachsen organisiert. Dazu zählen beispielsweise innovative Maßnahmen wie das Klimarad - ein Lastenrad, das sich mit wenigen Handgriffen in ein mobiles Nährad, ein Energierad zum Stromerzeugen oder einen Smoothiemixer umfunktionieren lässt. Auch eine mobile Biogasdemonstrationsanlage, die Abfälle in Biogas umwandelt und somit den Einsatz erneuerbarer Energien ganz praktisch erklären soll,

gehört zur Ausstattung des Projektes. Werden alle Maßnahmen, auch in den anderen Bereich "Mobilität" und "Ernährung/Konsum" verwirklicht und ein Klimacoaching in vielen Johannstädter Haushalten aktiv umgesetzt, können pro Jahr etwa 1.175 Tonnen CO2 eingespart werden, soviel wie 115 Dresdener pro Jahr emittieren.

Am 28. September 2019 wurden den Bewohnern des Stadtteiles auf dem Johannstadtforum alle Maßnahmen vorgestellt und die 150 anwesenden Bewohner konnten über ihre Lieblingsmaßnahme abstimmen. Ganz vorn mit dabei war die Projektidee "Bäume statt Parkplätze", die die Verbraucherzentrale Sachsen gemeinsam mit der Landeshauptstadt Dresden im Jahr auch 2020 angehen wird.

Akteur für Klimaschutz vor Ort

Alle 42 Maßnahmen finden sich in einer A4-Broschüre "Bürgeraktionsplan" wieder, die im Stadtviertel an die Bewohner verteilt wird, denn das Projektziel "Klimaschutz im Alltag" lässt sich nur gemeinsam mit den Bürgern vor Ort verwirklichen. Durch das Projekt "Nachhaltige Johannstadt 2025" wird die Verbraucherzentrale Akteur und Ansprechpartner für die Themen Klimaschutz und Nachhaltigkeit. Neben intensiven Kontakten zu Bürgern, Institutionen und der Stadt Dresden interessierten sich auch "parents for future" und unterschiedliche politische Parteien für die Ziele, Ideen und Aktivitäten des Projektes.

Wie geht es weiter?

Das Jahr 2020 steht ganz im Zeichen der Umsetzung der zahlreichen Projektmaßnahmen. Nebenbei werden Workshops unter dem Motto "Klimaschutz zum Erleben und Anfassen" an Schulen und Johannstädter Institutionen durchgeführt und Klimacoaches ausgebildet. Das sind Bewohner, die sich für Klimafreundlichkeit interessieren und gern ihr Umfeld zu mehr Klimaschutz im Alltag motivieren wollen. Dafür erhalten die Klimacoaches eine Ausbildung von den Projektmitarbeitern, die im März und Mai 2020 stattfindet und bereits Ende 2019 ausgebucht war.



VERBRAUCHER STÄRKEN **IM QUARTIER**



Menschen, die in strukturschwachen Stadtquartieren leben, sind besonders häufig von Abzocke und windigen Haustürgeschäften betroffen. Im Leipziger Osten bekommen Verbraucher seit April 2019 gezielt Hilfestellung von der Verbraucherzentrale, um sich vor Fallen und fiesen Verkaufsmaschen zu schützen. Die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) wollen mit dem Projekt "Verbraucher stärken im Quartier" bundesweit niedrigschwellige und alltagsnahe Hilfsangebote in Stadtquartieren der Programmkulisse "Soziale Stadt" etablieren. Dabei beträgt die Projektlaufzeit vorerst vier Jahre. Eines der 16 bundesweiten Modell-Quartiere ist der Leipziger Osten. Die Menschen, die hier leben, erreicht die Verbraucherzentrale bisher selten. Sie wissen oft nichts von Unterstützungsangeboten, können Beratungsstandorte aufgrund schwieriger Lebensumstände nicht aufsuchen oder haben Sorge, dass Kosten auf sie zukommen.

Eröffnung für Politik, Medien und Verbraucher

Gemeinsam mit Vertretern aus Bundes-, Landes und Kommunalpolitik wurde am 16. April 2019 das neugestaltete Quartiersbüro im Rahmen eines Pressetermins eröffnet. Das Interesse der Medienvertreter war insbesondere deshalb so groß, weil ganz neue Zielgruppen mit den Angeboten der Verbraucherzentrale erreicht werden sollen. Ein Rundgang durch das Quartier gemeinsam mit Politik und Medienvertretern zeigte, wie bunt der Kiez und wie vielfältig die Angebote der potentiellen Kooperationspartner ist.

Im Anschluss an den offiziellen Teil, standen die im Mittelpunkt, die auch im Verlauf des gesamten Jahres die Aufmerksamkeit der Projektmitarbeiter bekommen: Die Anwohner des Leipziger Ostens. Neben der Vorstellung der Themen und Angebote, konnten Interessierte auch Stoffbeutel mit dem Branding des Projektes versehen und für künftige Einkäufe mitnehmen. Ein rundum gelungener Start. Mitmachen hieß es zur Eröffnungsfeier des Ladenlokals am 16. April 2019 in der Elisabethstraße 7. Viele Bewohner aus der Umgebung nutzten die Chance, einen Stoffbeutel selbst zu bedrucken und so mit den Quartiersmitarbeitern estmals ins Gespräch zu kommen.



Für die Menschen vor Ort

Die Quartiers-Mitarbeiter konzentrieren sich bei ihrer Arbeit vor allem auf Sozialleistungsempfänger, Senioren, Alleinerziehende und Menschen mit fehlenden Sprachkenntnissen sowie Jugendliche. Sie geben Hilfestellung bei unseriösen Vertragsabschlüssen an der Haustür und im Internet, bei fragwürdigen Inkassoforderungen und helfen beim Umgang z.B. mit zu teuren Handy-Verträgen. Sie zeigen zudem Lösungswege bei strittigen Rechnungen und Energieschulden auf. Zentral sind präventive Maßnahmen, wie Lernmodule in Schulen oder Infostände auf Veranstaltungen im Leipziger Osten. In ihrem Projekt-Büro der Verbraucherzentrale in der Elisabethstraße 7, bieten sie jeden Dienstag und Donnerstag, von 9-12 und 14-16 Uhr, eine Sprechstunde an, die 2019 rege genutzt wurde. Insgesamt wurden 574 Kontakte verzeichnet. Die individuellen Probleme der Verbraucher im Leipziger Osten konzentrierten sich vorrangig auf die Themen Energie, Verbraucherrecht und Finanzdienstleistungen. Viele anders gelagerte Anfragen konnten an Kooperationspartner oder an zuständige Stellen verwiesen werden. Gleichzeitig vernetzen sich die Quartiers-Mitarbeiter mit anderen sozialen Akteuren vor Ort, um Synergien zu nutzen.



BERATUNGSZENTRUM CHEMNITZ: WIR SIND FÜR ALLE DA



Die Chemnitzer Verbraucherschützer blicken auf ein spannendes und abwechslungsreiches Jahr zurück. Das liegt nicht nur an den Themen, sondern an den Menschen, die die Angebote des Beratungszentrums Chemnitz nutzen. Wichtig ist es, jedem Ratsuchenden genau die Hilfe und Unterstützung zu geben, die er oder sie braucht.

Verbraucherberatung in acht Sprachen

Auch Sprache darf dabei keine Barriere sein. Die Einführung eines telefonischen Dolmetscherdienstes macht Beratungen in acht Sprachen möglich. Vorher kamen die Verbraucherschützer oft an Ihre Grenzen, wenn es darum ging, juristisch komplexe Sachverhalte jemandem ohne ausreichende Deutschkenntnisse zu vermitteln. Insbesondere bestand die Gefahr, dass der Inhalt nicht richtig verstanden wurde. Nun können die Berater in solchen Situationen zum Telefon greifen und den Dolmetscherservice nutzen.

Umfassende Begleitung bis zur Problemlösung

Wie groß der Beratungsbedarf von Migranten ist, wissen die Berater in Chemnitz aus dem Effeff. Gerade bei untergeschobenen Kreditkartenverträgen, dubiose Onlinedating-Angeboten oder auch Handyverträgen sind die Unsicherheiten oft groß. Um Bewegung in die häufig verfahrenen Fälle zu bringen, setzen sich die Berater regelmäßig mit dem Anbieter selbst in Verbindung. Zur Freude der Verbraucher und natürlich auch der Berater kann so meist ein positiver Ausgang erreicht werden. So konnte auch im Fall eines Migranten geholfen werden, der sich in der Absicht einen Mobilfunkvertrag abzuschließen, in einem Chemnitzer Telefonshop beraten ließ. Nach seinen Angaben sollte der Mobilfunkvertrag mit Smartphone

monatlich 39,99 Euro kosten. Unterschrieben wurde der Vertrag auf einem elektronischen Unterschriftenfeld, auf dessen Display weder die Vertragsdetails noch der Gesamtpreis ersichtlich waren. Auf dem Ausdruck, den der Verbraucher erhielt, fand sich ein monatliches Entgelt von 69,99 Euro. Ob die Differenz aus den nicht ausreichenden Deutschkenntnissen oder einem Fehlverhalten des Verkäufers resultiert, lässt sich im Nachhinein nicht aufklären. Dem verärgerten Verbraucher konnte jedoch geholfen werden, indem der Anbieter kontaktiert wurde. Der Vertrag wurde problemlos wieder aufgelöst.

Bildungs- und Informationsangebote: Digitale Welt

Der Fall belegt, dass die Digitalisierung alle Lebensbereiche durchdrungen hat und sowohl den Alltag als auch die Beratung prägt. Daher sollte sich jeder der Risiken bewusst sein. An dieser Stelle setzen die Bildungsangebote der Verbraucherzentrale an. Hier Aufklärungsarbeit zu leisten und Wissen zu vermitteln, ist eine Herzensangelegenheit von Kristin Schreiter, Bildungsreferentin im Beratungszentrum Chemnitz. Sie weiß, dass jeder Internetnutzer eine umfangreiche Datenspur hinterlässt. In diesem Zusammenhang stellen sich Fragen, wem die Daten überhaupt gehören und wer darüber verfügt, wenn der Verbraucher selbst nicht mehr entscheiden kann. Der Beantwortung nähern sich die Kollegen in verschiedenen Veranstaltungen zur "Digitalen Vorsorge". Die Vorträge zu diesem Thema sind neu und verfolgen das Ziel im Rahmen angeregter Diskussionen Verbraucher zu sensibilisieren und in die Lage zu versetzen, selbst zu entscheiden, wann ihre Datenspur im Sande verlaufen soll.



Wie war das nochmal genau mit der Gewährleistung? Was darf eigentlich ein Girokonto kosten? Und worauf muss ich beim Teilen von Bildern im Internet achten? Mit dem Großspiel: "Wer weiß was?" greifen die Experten der Verbraucherzentrale auf spielerische Weise typische Fragen aus dem Verbraucheralltag auf – dabei gewinnen alle! Das Spiel wurde für junge Verbraucher konzipiert, um Ihnen den Zugang zu rechtlichen, digitalen und finanziellen Themen zu erleichtern. Pro Jahr werden allein in Chemnitz und Umgebung sechs bis acht Veranstaltungen damit durchgeführt, wie zum Beispiel auf den Bildern am 17. Juli 2019 im Beratungszentrum in Chemnitz. Auch die Teilnehmer aus dem Freiwilligendienst aller Generationen hatten sichtlich Spaß am Spiel und nicht nur ein Aha-Erlebnis als es um die Beantwortung der Fragen ging.





Zinsanpassung und viel mehr

Auch im Beratungszentrum Chemnitz waren die falsch berechneten Zinsen der Prämiensparverträge das große Thema des vergangenen Jahres. Die Finanzberater treibt jedoch noch ein anderes Thema um: Die private Altersvorsorge. In einem großangelegten Check gemeinsam mit zwei anderen Verbraucherzentralen und dem MDR wurden zahlreiche Verbraucher rund um die private Altersvorsorge beraten. Die Verbraucher sind dabei sehr an einer Bewertung der Riesterrente interessiert und möchten sich über mögliche Alternativen informieren. Es tauchen aber auch Fragen auf, wie die Altersvorsorge generell gestaltet werden sollte und ob eine Anlage in ETF sinnvoll ist und welche Risiken damit verbunden sind.

Cornelia Neukirchner, Leiterin des Beratungszentrums Chemnitz

der Verbraucherzentrale Sachsen

Cornelia Neukirchner freut sich als Leiterin des Beratungszentrums in Chemnitz über die Unterstützung von Sabine Roeber (am Telefon), Leiterin des Projektes "Wir sind für alle da!", die den Dolmetscherdienst für die Umsetzung vorbereitet hat.



"Persisch, Farsi oder Arabisch. Seit wir den Dolmetscherdienst anbieten, Bereicherung für Chemnitz und unseren Beratungsalltag!"

müssen Migranten oder Geflüchtete nicht mehr weggeschickt werden. Eine echte



BERATUNGSZENTRUM DRESDEN: GARANT FÜR GUT BESUCHTE VERANSTALTUNGEN



Aufreger des Jahres: Prämiensparen

Das in Dresden dominierende Thema 2019 war Prämiensparen in Verbindung mit Zinsanpassung. Anfang März fand der erste von vielen Informations- bzw. Sonderberatungstagen mit enormer Resonanz statt: Allein an diesem Tag wandten sich rund 80 Betroffene an die Experten des Beratungszentrums in Dresden. Die ohnehin große Beratungsnachfrage zu den Prämiensparverträgen stieg nochmals enorm, als die Ostsächsische Sparkasse Ende September 2019, entgegen ihrer ursprünglichen Aussage, vielen Sparern die Langzeitverträge kündigte. Sie reihte sich somit in die sächsischen Sparkassen ein, die in den vergangenen Jahren mit Kündigungen für viel Frust und Enttäuschung bei den betroffenen Kunden gesorgt hatten. In Folge der Kündigungswelle fragten hunderte betroffene Dresdner, ob das oftmals als Altersvorsorge gedachte Produkt nun wirklich einseitig von der Sparkasse gekündigt werden darf bzw. ob die

Zinsen ihrer Sparverträge falsch berechnet wurden. Sowohl in Dresden als auch in Pirna und Kamenz konnten sich betroffene Sparkassenkunden wohnortnah im Rahmen von Sonderberatungstagen informieren.

Telekommunikation und Internet

Viele Verbraucher wandten sich aufgrund von Problemen mit Telekommunikationsanbietern an die Rechtsberater, beispielsweise mit hohen Kosten von Drittanbietern auf Mobilfunkrechnungen. Zudem waren die Rechtsexperten besonders häufig mit Inkassoforderungen verschiedenster Anbieter konfrontiert, beispielsweise aufgrund angeblicher Kreditkartenbestellungen oder untergeschobener Telekommunikationsverträge. In dieses Bild passt die Vergabe "Prellbock 2019", des Negativpreises der Verbraucherzentrale Sachsen, an das Telekommunikationsunternehmen PYUR, welches im Rahmen einer Pressekonferenz am 05.12.2029 im Bera-

Verbraucherschutzministerin Barbara Klepsch (l.) informiert sich beim Offenen Regierungsviertel über Nahrungsergänzungsmittel. Großen Bahnhof macht das Beratungszentrum Dresden jedes Jahr zum Safer Internet Day im Romain-Rolland-Gymnasium Dresden.







tungszentrum Dresden stattfand. Dieses Unternehmen wurde im Rahmen einer sachsenweiten Abstimmung von Verbrauchern am häufigsten genannt.

Highlights, Aktionen, Bildungsveranstaltungen

Besonders stark zeigt sich das Beratungszentrum Dresden bei der Planung, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen aller Art. Die gute Vernetzung mit ansässigen Partnern, wie dem Mieterverein, der DREWAG, der Stadtbibliothek oder der Polizeidirektion Dresden tragen zu großer Reichweite bei der Bewerbung und Erweiterung der Kompetenzen bei. Gedankt wird es durch große Resonanz und weitere Etablierung der Angebote in den Köpfen der Dresdner. Die Präsenz auf dem größten Vereinsfest Sachsens, dem Tag der Sachsen in Riesa, wurde federführend 2019 ebenfalls vom Beratungszentrum Dresden gestemmt. Anschaulich wurde auf die aktuellen Themen, wie Zinsanpassung und Musterfeststellungsklage oder den Negativpreis Prellbock aufmerksam gemacht, so dass sich neben einer großen Zahl von Verbrauchern auch zahlreiche Landespolitiker, Staatsministerin Barbara Klespch oder Landtagspräsident Dr. Rösler mit den Themen vertraut machen konnten.

Medienarbeit

Großen Anteil am Erfolg des Beratungszentrums Dresden hat auch die Öffentlichkeitsarbeit, die ohne die lokalen Medienpartner nicht denkbar wäre. Die Dresdner Mitarbeiter der Verbraucherzentrale standen Medienvertreter mit ihrer Expertise zu verschiedensten Verbraucherthemen zur Verfügung. Bereits seit mehreren Jahren haben zudem die Leser der Dresdner Neusten Nachrichten wöchentlich die Möglichkeit, ihre Fragen im Rahmen eines Telefonforums an die Experten des Beratungszentrums zu stellen.

Textilschiedsstelle

Die Schiedsstelle, an der neben Experten aus dem Bereich Textil auch eine Rechtsberaterin der Verbraucherzentrale in Dresden beteiligt ist, ist der richtige Ansprechpartner, wenn bei Reklamationen nach einer chemischen Reinigung von Textilen, nach einer Teppichreinigung, nach Leder- und Pelzreinigungen oder nach dem Färben von Kleidungsstücken die Verursacher- bzw. Schuldfrage zu klären ist. 2019 wurden ca. 80 Fälle bearbeitet. Die Schiedsstelle ist eine seit Jahren anerkannte Institution der außergerichtlichen Streitbeilegung in Sachsen.

VERANSTALTUNGEN 2019 -EINE AUSWAHL

- Finanzen: Berufsunfähigkeit -Gezielt absichern!
- Versicherungen und Altersvorsorge für Lehrer
- Mieterhöhungen Der neue Mietspiegel für Dresden 2019 (3x)
- Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung (5x)
- Aktionstag: Feuchtigkeit und Schimmelbildung
- Bauherren-Seminar: Wie viel Immobilie kann ich mir leisten? (2 x)
- Aktionstag: Was macht mein Kind im Internet?
- Ernährung: Klartext Nahrungsergänzung (2X)
- Meine Heizung kann mehr Geheimtipp: hydraulischer Abgleich
- Aktionstag: Datenschutz und IT-Sicherheit
- Aktionstag: Renteneinstieg
- Aktionstag: Digitaler Nachlass Mein digitales Erbe?!
- Der Weg zum Pflegegrad
- 3. Gemeinsamer Aktionstag Nebenkosten
- Tarifwechsel oder ganz raus aus der PKV? (2 X)
- Workshop "Raus von zuhause" (10 x)
- Gefahren im Internet (8 x)
- Alltagswissen Finanzen für junge Leute
- Die häufigsten Rechtsirrtümer im Verbraucheralltag (7 x)
- Digitaler Nachlass (4 x)
- Vorstellung der Verbraucherzentrale Sachsen (11 x)
- Infoveranstaltungen zum Thema Zinsanpassung (8 x)
- Versicherungen Welche brauche ich?
- Trendgetränke testen, bewerten, selber mixen (12 x)



BERATUNGSZENTRUM LEIPZIG: HOFFNUNGSVOLLE VERBRAUCHER DANK MUSTERKLAGE



Einen turbulenten Start ins Jahr 2019 bescherte dem Beratungszentrum Leipzig ab Februar ein ganz neues Thema - nämlich die Nachberechnung der Zinsanpassung. Telefonleitungen glühten, Beratungen im Viertelstundentakt, Gruppenberatungen und heiß laufende Scanner und Kopierer prägten über mehrere Monate die Arbeit der Experten in der Katharinenstraße 17. Von der telefonischen, persönlichen oder digitalen Anfrage der Sparer, der individuellen Beratung, der Nachberechnung jedes einzelnen Sparmonates durch Gutachter und der Übermittlung des umfangreichen Gutachtens an die Verbraucher wurden viele Arbeitsschritte durch die Mitarbeiter des Beratungszentrums Leipzig umgesetzt. Ohne starkes Teamdenken, die Aktivierung etlicher zusätzlicher Kräfte und Zusammenarbeit unter anderem mit der Geschäftsstelle und Kollegen anderer Beratungsstellen wäre das Pensum nicht zu leisten gewesen. Die Einreichung der ersten sächsischen Musterfeststellungsklage Mitte Juni – nämlich gegen die Sparkasse Leipzig – führte zu einem erneuten Schub. Hier waren die Arbeiten anders gelagert: Erstmals haben Verbraucherschützer interessierten Sparern das Angebot unterbreitet, sie bei der Eintragung in ein sogenanntes Klageregister zu unterstützen. Dank In-House-Schulung konnten im Jahr 2019 rund 800 Beratungen zur Eintragung rechtssicher und effizient durchgeführt werden. Mit Spannung warten die Klagewilligen nun auf den ersten Verhandlungstag am 22. April 2020 am Oberlandesgericht Dresden.

Neues Beratungsangebot: PKV-Beratung

Beamte und Selbstständige machen einen großen Teil der Versicherten aus — auch in Sachsen. Durch





die Verbeamtung von sächsischen Lehrern steigt die Anzahl der Neuverträge zusätzlich. Jungen Lehrern werden von Versicherern gern die Vorzüge dieses Versicherungsprodukts erläutert. Wer dagegen schon lange in der PKV versichert ist, sieht mit Sorge dem Jahresende entgegen. Denn dann flattern regelmäßig Briefe ins Haus, die oft eine satte Prämienerhöhung für das kommende Jahr ankündigen, die zu finanziellen Engpässen oder existentiellen Problemen führen können. In solchen Fällen kann noch oft geholfen werden. Seit November 2019 bietet die Verbraucherzentrale Sachsen in Leipzig, Dresden und Chemnitz insbesondere für langjährig Versicherte und für junge Lehrer, die vor einer Verbeamtung stehen, spezielle Beratungen zur privaten Krankenversicherung an. Im Rahmen einer persönlichen Beratung wird seitdem ganz individuell und konkret nach bedarfsgerechten und günstige(re)n Tarifen gesucht. Die Akzeptanz des neuen Angebotes spiegelte sich bereits in den letzten beiden Monaten 2019 stark wider. Darüber hinaus konnten in Zusammenarbeit mit selbstständigen Rentenberatern Rückkehrmöglichkeiten in die gesetzliche Krankenkasse in Vorträgen diskutiert werden. Schwerpunkt der Versicherungsberatung waren über das gesamte Jahr verteilt die Berufsunfähigkeits-, oder auch Hausrat-, Haftpflicht- und Risikolebensversicherungen.

Beratungen zu Verbraucherdarlehensverträgen und zur Baufinanzierung wurden auch im Jahr 2019 wieder viel nachgefragt. Die Angebote zur Ermittlung des individuellen Finanzierungsrahmen zum Bau des Eigenheims oder die Möglichkeit, das eigene Verbraucherdarlehen auf Fallstricke untersuchen zu lassen, nahmen Verbraucher aus Leipzig und dem Umland mithilfe unabhängiger Vergleichssoftware gut an.

Beratungsschwerpunkte aus der Rechtsberatung

Weit überwiegend gab es Beschwerden zu Telekommunikationsunternehmen. Besonders viele Beschwerden gab es zu PYUR wegen Leistungsstörungen- und Ausfall, fehlerhafter Rechnungen und Zahlungsaufforderungen, aber auch Missachtung von berechtigten Widerrufen oder Kündigungen. Weiterhin gab es auch viele Anfragen und Beschwerden rund um Gewährleistung oder Garantie, insbesondere zu Einrichtungsgegenständen (Möbel) und Elektronik.

Verbraucherschutz 2019 in Zahlen:

20.345	Kontakte
4-477	Beratungen
1.026	Beratungen zur Zinsanpassung
280	Vorträge und Veranstaltungen
8.420	Teilnehmer in Vorträgen

Einzugsgebiet: Stadt Leipzig, Umland bis Borna, Grimma, Taucha, Wurzen, Oschatz und Delitzsch, Markkleeberg



VERBRAUCHERZENTRALE AUERBACH: AUF DEM WEG ZUM MUSTER FÜR ALLE **BERATUNGSEINRICHTUNGEN**



Die bereits seit Frühjahr 2019 laufenden Umbauarbeiten der Beratungsstelle zu einem Kompetenz- und Kooperationszentrum mit Mustercharakter für alle anderen Beratungseinrichtungen fand einen ersten Höhepunkt in einer offiziellen Baustellenbegehung am 31. Juli

Verbraucherschutzministerin Barbara Klepsch im Gespräch mit Geert Mackenroth (MdL) und Sören Voigt (MdL) (v. l.)



Barbara Klepsch lässt sich von Beratungsstellenleiterin Heike Teubner gemeinsam mit Sören Voigt, MdL Geert Mackenroth (Vorsitzender des Weißen Ring) und Andreas Eichhorst (Vorstand VZS) die angedachte Umgestaltung erklären (v. r.).



2019. Gemeinsam mit Staatsministerin Barbara Klepsch, Geert Mackenroth sowie der Bundestagsabgeordneten Yvonne Magwas und dem Landtagsabgeordneten Sören Voigt wurden erste visuelle Eindrücke der neuen Beratungsstelle vermittelt und erste Kooperationspartner vorgestellt. Die Teilnehmer des Pressetermins zeigten sich äußerst beeindruckt vom zukunftsorientierten Konzept des Kompetenz- und Kooperationszentrums und lobten die Vision eines Büros mit mehr Platz für mehr Kompetenzen, mehr Wiedererkennungswert, Nachhaltigkeit und Komfort für besseren Verbraucherschutz.

Top-Thema des Jahres: Prämiensparen

Die aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen fehlerhafte Anpassung der Zinsen in den Prämiensparverträgen der Vogtlandsparkasse führte 2019 insbesondere in den Monaten Januar, Februar und März zu immensem Beratungs- und Informationsbedarf bei den betroffenen Sparern. Im Rahmen zahlreicher Informationsveranstaltungen wurden umfassende Kenntnisse zur Zinsberechnungen für die Sparverträge vermittelt, welche Rechte Verbraucher haben und welche Handlungsmöglichkeiten in naher und mittlerer Zukunft bestehen, um die Durchsetzung der Ansprüche umzusetzen. Vogtlandweit sind mehr als 2.000 Sparer von dieser Problematik betroffen und viele bekundeten Interesse zur Beteiligung an einer möglichen Musterfeststellungsklage.

Prellbocktour: Wer hat den Negativpreis verdient?

Am 2. Mai 2019 gingen die Expertinnen der Verbraucherzentrale Auerbach gemeinsam mit Kolleginnen aus der Landesgeschäftsstelle auf "Prellbocktour". Auf dem Neumarkt und vielen Nebenstraßen wurde ganz konkret gefragt: Welches Unternehmen hat für Frust und Ärger gesorgt? Wer waren die Abzocker, Blender und Service-Nieten? Und wer hat deshalb den Negativpreis Prellbock der Verbraucherzentrale Sachsen am meisten verdient? Interessante Gespräche, Ohnmachtsgefühle und Frust über die unterschiedlichsten Unternehmen aus den verschiedensten Branchen waren die Antwor-





Auf Stimmenfang für den Negativpreis PRELLBOCK gingen im Frühjahr 2019 die Mitarbeiterinnen der Pressestelle, Christina Siebenhüner, Sabine Breidel gemeinsam mit den Kolleginnen vor Ort Heike Teubner, Christiane Heller und Anna Mönig (v.l.).

ten. Vom Baumarkt in der Region über den Stromanbieter oder unseriöse Online-Plattformen bis hin zum Telekommunikationsanbieter waren die Meinungen sehr breit gefächert. Die Verbraucherschützer in ihren roten Jacken fielen in der Auerbacher Innenstadt auf und hatten auch selbst viel Spaß bei der Aktion.

Präsent in der Region: Veranstaltungen im Vogtland

Durch 45 Vorträge wurden mehr als 1.000 Verbraucher über aktuelle Tricks im Alltag aufgeklärt und gleichzeitig gewarnt. 45 Vereine, Schulen sowie Bildungseinrichtungen der Erwachsenenqualifizierung nutzten dieses Angebot der Verbraucherzentrale Auerbach.

Im Januar 2019 stellte Kriminalhauptkommissar a.D. Olaf Ludwig Fälle aus seiner Polizeiarbeit in der Beratungsstelle dar. Seine Schilderungen trafen bei den 20 Zuhörern auf großes Interesse. Ergänzend wurde am 22. März 2019 der "Tag der Kriminalitätsopfer" gemeinsam mit dem Weißen Ring und der Polizei durchgeführt. Zum traditionellen "Familientag" der Stadt Auerbach am 5. Mai 2019 suchten rund 400 Verbraucher den Informationsstand der Verbraucherzentrale Auerbach auf. Es konnten kurze Beratungsgespräche geführt und etliche Termine für die Energieberatung vergeben werden. Der **Gesundheitstag des Jobcenters** stand im Juni unter dem Motto "Fit bleiben mit gesunder Ernährung".

Lebensmittelzusatzstoffe sowie Hygiene bei der Zubereitung von Nahrungsmitteln waren Themen, zu denen sich sowohl Erwachsene als auch Kinder informierten. Am 8. September 2019 rief die Stadt Auerbach zum Aktionstag "Auerbach – aktiv" auf. Trotz nass-kalten Wetters war der Informationsstand der Verbraucherzentrale Auerbach rege besucht und das Glücksrad, mit Fragen zu rechtlichen Themen war dicht umlagert. In der ersten Dezemberwoche lud die Ernährungsberaterin zur Weihnachtsbäckerei mit diversen (gesunden) Rezepten für Plätzchen. Täglich fanden sich Backfreudige, die staunten, dass auch gesundes Gebäck derart gut schmecken kann. Die angebotenen Rezeptkärtchen fanden reißenden Absatz.

Medienarbeit

Die jahrelange Zusammenarbeit und das persönliche Engagement zahlen sich weiterhin aus: Die Medien zeigten auch 2019 großes Interesse an der Tätigkeit der Verbraucherzentrale Auerbach. Durch die zeitnahe Zuarbeit aktueller Fälle und unkomplizierter Abwicklung von Dreh- oder Interviewterminen gelingt es relevante Themen aus der Region in lokalen, regionalen und sogar überregionalen Formate, wie beim ZDF und MDR zu platzieren. Diese Aufklärungsarbeit mit präventivem Ansatz schützt Verbraucher nachhaltig. Die seit fast zehn Jahren bestehende Zusammenarbeit mit dem Vogtlandradio fand in monatlichen Live-Sendungen ihre Fortsetzung. 68 Medienkontakte wurden registriert.



VERBRAUCHERZENTRALE AUE: EIN VIERTEL JAHRHUNDERT UND EINE MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE



Am 28. August 2019 feierte die Beratungsstelle Aue ihr 25-jähriges Jubiläum in der "Galerie der anderen Art" in Aue-Bad Schlema. 25 Jahre Verbraucherarbeit in Aue stehen für rund 120.000 Menschen aus dem Erzgebirgskreis, die sich Rat und Hilfe holten.

Kunst und Kultur gaben dem Jubiläum der Beratungsstelle Aue einen ganz ganz besonders inspirierenden Anstrich, waren sich Beratungsstellenleiterin Simone Woldt und ihre Kolleginnen Nicole Leistner und Sabine Kraus einig (v.l.).



Der Bundestagsabgeordnete Alexander Krauß (mitte) nutzte die Gelegenheit für ein Grußwort ebenso wie Politiker aus Land und Kommune.



Egal ob es sich dabei um Abzocke bei Kaffeefahrten, windige Zeitungsabos oder unseriöse Partnervermittlungen gehandelt hat oder um neue, komplexe Themen aus der digitalen Welt und dem Finanz- und Versicherungssektor. Die Beratungsstelle erwies sich über die letzten 25 Jahre immer als vertrauensvoller Ansprechpartner für die Bevölkerung. Das wurde im Rahmen der Feierlichkeiten auch von Vertretern aus Politik und Gesellschaft gebührend anerkannt. Zu den Gratulanten zählten neben dem Oberbürgermeister Heinrich Kohl und anderen Vertretern der Stadt Aue die Abgeordneten Alexander Krauß (MdB), Rico Gebhardt (MdL) und Simone Lang (MdL) Alle würdigten die Arbeit der Verbraucherzentrale in der Region und sprachen ihre Unterstützung auch für die weitere Zukunft aus.





Sehr großes Interesse fand die Informationsveranstaltung zur Musterfeststellungsklage gegen die Erzgebirgssparkasse im Hutzenhaisel in Aue.

Musterfeststellungsklage gegen die Erzgebirgssparkasse

Am 22. Oktober 2019 reichte die Verbraucherzentrale Sachsen beim Oberlandesgericht in Dresden Musterfeststellungsklage gegen die Erzgebirgssparkasse ein. Weil seit vielen Monaten keine Bewegung im Streit um die ordnungsgemäße Anpassung der Zinsen in den Langzeitsparverträgen "Prämiensparen flexibel" mit dem Institut zu erzielen war, hatte sich die Verbraucherzentrale Sachsen zu diesem Schritt entschieden. Bis zu diesem Tag warteten die von ihrer Sparkasse enttäuschten Sparer auf den nächsten Schritt. Allein 2019 wandten sich mit der Problematik fast 1.000 Betroffene an die Beratungsstelle in Aue. Schließlich geht es hier nicht nur um Peanuts. Im Durchschnitt handelt es sich um rund 6.000 Euro Nachzahlungsanspruch pro Vertrag – im krassesten Fall sogar um 49.990 Euro. Im Rahmen einer Pressekonferenz in den Räumen der Beratungsstelle gaben sich lokale und regionale Medienvertreter die Klinke in die Hand - die mediale Aufmerksamkeit würdigte das Thema und machte zusätzliche Betroffene aufmerksam.

Beratungsalltag 2019

Neben den vielen Beratungen zur Zinsanpassung dominierten auch 2019 wieder die Rechtsberatungen im Telekommunikationsbereich. Hier ging es vor allem um ungewollt am Telefon oder an der Haustür geschlossene Telefonverträge, zu langsame Übertragungsraten im Internet oder angeblich am Telefon genutzte Telefonsexdienstleistungen. Aber auch klassische Gewinnspiele, unberechtigte Inkassoforderungen, Zeitungsabonnements und Störungen

bei Verträgen aller Art im Internet gehörten wieder zum Beratungsalltag. So hatte sich zum Beispiel ein Verbraucher bei einem ungewollten Telefonanruf nicht mehr zu helfen gewusst und einem Gewinnspiel zugestimmt. Die Folge dieser Zustimmung war, dass er in der nächsten Woche Post von sechs verschiedenen Anbietern aus der Schweiz, England, Österreich, Hamburg, Frechen und München bekam, die alle behaupteten, er hätte mit ihnen ein Vertragsverhältnis abgeschlossen. Diesem Verbraucher wurde im Rahmen der unabhängigen Beratung schnell die Angst genommen und alle angeblichen Verträge im Keim erstickt.

Veranstaltungen und Aktionen

Auch 2019 waren die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale in der Region Aue gern gesehene Gäste. So zum Beispiel beim Sommerfest der Lebenshilfe in Lauter, wo man sich am Stand der Ernährungsberaterinnen zur gesunden Ernährung informieren konnte, oder beim "Lebendigen Seniorenwegweiser" in Schwarzenberg. Auch bei der Gemeinschaftsveranstaltung mit dem Sächsischen Landesamt für privaten Rundfunk und neue Medien (SLM) zum Thema "Kids & Spiele Apps" erhielten zum Beispiel Kindergärtner, Lehrer und Eltern wertvolles Wissen vermittelt.

Dank

Finanziell unterstützt wurde die Verbraucherzentrale in Aue im Jahr 2019 wieder durch die Städte Aue-Bad Schlema, Schwarzenberg, Eibenstock, Lauter-Bernsbach, Lößnitz, Zwönitz und durch die Gemeinde Schönheide. Bei Allen möchte sich die Beratungsstelle Aue ganz herzlich bedanken.



VERBRAUCHERZENTRALE BAUTZEN: 25 JAHRE FÜR VERBRAUCHER VOR ORT



Immer ein offenes Ohr für die Sorgen der Menschen aus Bautzen und Umgebung, dies ist der Anspruch der Mitarbeiter der Verbraucherzentrale in Bautzen seit nunmehr über 25 Jahren. An der Jubiläumsfeier am 8. Oktober 2019 nahmen sowohl Oberbürgermeister Alexander Ahrens und viele weitere Kommunalund Landespolitiker als auch Kooperationspartner die Gelegenheit zum Feiern und zum gegenseitigen Austausch wahr. In den letzten 25 Jahren haben sich die Probleme deutlich in den digitalen Bereich verlagert - egal ob das den Kauf der verschiedensten Produkte und Dienstleistungen betrifft oder die Abwicklung von Finanzgeschäften und die Kommunikation insgesamt. Schritt gehalten mit der Digitalisierung und auch den immer wieder veränderlichen Abzockmaschen und Problemen des Marktes hat die Verbraucherzentrale in Bautzen dank der kompetenten Mitarbeiter und der kontinuierlichen Fortbildung in allen Bereichen. Ein besonderer Dank gilt dem Landkreis Bautzen, der die Beratungsstelle in Bautzen seit Jahren finanziell unterstützt.

Neben dem obligatorischen Blick in die Vergangenheit, wurde im Rahmen der Jubiläumsfeierlichkeiten auch das Hier und Jetzt mit aktuellen Themen beleuchtet. So wurde das neue "Aktionspaket Wucher" vorgestellt und ein neues Mitglied in das bundesweite "Bündnis gegen Wucher", das von der Verbraucherzentrale Sachsen 2018 gegründet wurde, aufgenommen. Das Bündnis setzt sich seitdem für faire Kredite ohne Kostenfallen durch Restschuldversicherungen, Servicepauschalen bei Mini- und Kurzzeitkrediten und damit gegen Wucher ein. Die Besucher, konnten sich bei den lebensgroßen Pappfiguren "Franzi und Olaf" selbst aktiv informieren, welche Gefahren es im Alltag mit verschiedenen Krediten gibt und wie man sich gegen Wucher schützt.

Sparkasse, Prämiensparen, Zinsanpassung

Wie bereits im Vorjahr waren die Prämiensparverträge der Kreissparkasse Bautzen das beherrschende Beratungsthema im Jahr 2019. Bereits 2018 hatte die Kreissparkasse vielen Sparern die langfristigen Prämiensparen flexibel-Verträge gekündigt. Viele Betroffene ließen in der Beratungsstelle Bautzen insbesondere die Frage beleuchten, ob die Anpassung der Zinsen im Rahmen der Verträge ordnungsgemäß erfolgte oder nicht. Die Nachberechnungen ergaben nicht selten Nachforderungen in vierstelliger Höhe. Das Vorgehen der Kreissparkasse ist für viele betroffene Kunden besonders ärgerlich, da die Verträge nach längerer Laufzeit besonders rentabel sind und nicht selten als Vorsorge für das Alter gedacht waren.

Gemeinsam stark

Besonders gut organisiert, zeigte sich das Team aus Ostsachsen in Phasen von Krankheit und Urlaubsvertretung in Bautzen. Verschiedenste Kollegen aus Dresden, Meißen, Weißwasser, Hoyerswerda und Görlitz scheuten sich nicht Beratungstermine zu übernehmen und so sicherzustellen, dass der Beratungsalltag ohne Abstriche über die Bühne gehen konnte und allen Verbrauchern bei ihren kleinen und großen Sorgen geholfen werden konnte. Egal ob es dann um Zinsanpassungen und Kündigungen der Kreissparkasse Bautzen und der Ostsächsischen Sparkasse ging, ob es sich um Vertragsgestaltung im Bereich Mobilfunk, Telefon und Internet handelte oder unseriöses Inkasso aller Art oder aktuelle Themen wie die Insolvenz von Thomas Cook.





VERBRAUCHERZENTRALE GÖRLITZ: VON ABZOCKE BIS ZINSANPASSUNG



Unabhängiger und qualifizierter Rat: Das ist der Schlüssel zu den Verbrauchern in Görlitz. Insbesondere ein persönlicher Ansprechpartner, der komplexe Zusammenhänge auch über einen langen Zeitraum begleitet, schätzen die Görlitzer. Dabei kommen die Menschen mit einer enormen Bandbreite an Themen in die Beratung. Neben den Dauerbrennern: Dubiose Inkassoforderungen, unerwünschte Werbeanrufe, Abzocke durch unseriöse Anbieter oder verweigerte Gewährleistung führten auch die Ernüchterung bei der Auszahlung von Kapitallebensversicherungen oder die Suche nach einer passenden und möglichst sicheren Altersvorsorge in die Verbraucherzentrale Görlitz.

Top-Thema Zinsanpassung

Zwar sind die Sparkassen-Kunden in der Region Görlitz bis Ende 2019 von einer Kündigungswelle verschont geblieben, aber die Medienarbeit über zu gering gezahlte Zinsen sorgten bei den Betroffenen für Verärgerung und erhöhte Beratungsnachfrage. Viele Interessierte nutzten das Angebot der Verbraucherzentrale Sachsen, ihre Langzeitsparverträge nachrechnen zu lassen. Bei allen Betroffenen ergab sich ein Nachzahlungsanspruch – im Durchschnitt handelte es sich um vierstellige Beträge. Beim Versuch, diese Differenz gegenüber der Sparkasse geltend zu machen, zeigte sich, wie schwierig sich die individuelle Rechtsdurchsetzung für den Einzelnen gestaltet. Die Verbraucherzentrale Sachsen bleibt daher kämpferisch und wird sich mit dem neuen Instrument der Musterfeststellungsklage Schritt für Schritt dafür einsetzen, dass die Sparer zu ihrem Recht und ihrem Geld gelangen.

Empörung und Ohnmacht gegenüber den großen Playern

Besonders viele Beschwerden gab es zu Telekommunikationsanbietern. Leistungsstörungen, unverständliche Zahlungsaufforderungen, Probleme bei Kündigungen und nachteilige Beratungen im Mobilfunk-Shop, sind nur ein kleiner Ausschnitt der vielfältigen Probleme. Auch Umzüge führen immer wieder zu Ärger mit Mobilfunkanbietern. So versuchte eine Verbraucherin aus Niesky zwei Monate den Umzug Ihres Telefon- und Internetanschlusses zu beauftragen. Nachdem sie schriftlich die Mitteilung erhalten hatte, dass der Umzugsauftrag storniert wurde, schloss sie in der Annahme, dass ihr bisheriger Anbieter am neuen Wohnort nicht leisten könne, einen neuen Vertrag ab. Nur wenige Tage später meldete sich ihr bisheriger Anbieter und teilte einen Termin zur Schaltung des Vertrages am neuen Wohnort mit. Klärungsversuche mit dem Anbieter scheiterten. Die Kontaktaufnahme der Verbraucherzentrale Görlitz hingegen führte zu einer sofortigen Beendigung des Vertrages. Eine doppelte monatliche Belastung konnte somit für die Verbraucherin vermieden werden.

Probleme mit Internet und Telefon spiegeln sich in Verbraucherpreis

Seit 2013 vergibt die Verbraucherzentrale Sachsen alle zwei Jahre den Negativpreis Prellbock. Sowohl in der Beratungsstelle als auch online konnten Verbraucher ihre Vorschläge für das kundenunfreundlichste Unternehmen einreichen. Um möglichst vielen Verbrauchern die Gelegenheit zur Abstimmung zu geben, auch unabhängig von einer Beratung oder dem Vorhandensein eines Internetanschlusses, machten sich die Mitarbeiter aus Görlitz und Ostsachsen auf den Weg zu den Verbrauchern. Erste Station war der Bautzener Frühling. In den folgenden Wochen standen Görlitz, Löbau und Niesky auf dem Zettel. Deutliches Zeichen setzten die befragten Verbraucher in Richtung der Kommunikationsbranche. Denn neben der Erstplatzierten Marke PYUR der Telecolumbus AG wurden Vodafone und die Telekom auf die Plätze zwei und drei gewählt. Allesamt große Player im Telekommunikationssegment.

AKTIONEN UND VERANSTALTUNGEN

- Kauf und Reklamation (2x)
- Rechtsirrtümer im Alltag (2x)
- Gefahren im Internet (4x)
- Richtiger Umgang mit Geld (1x)
- Bautzener Frühling
- Prellbocktour Görlitz + Löbau + Niesky
- Integrationsmesse Landkreis Görlitz



BERATUNGSSTELLE HOYERSWERDA: ANSPRECHPARTNER IM LÄNDLICHEN RAUM



Mit der persönlichen Beratung ist die Verbraucherzentrale in Hoyerswerda vertrauensvoller Ansprechpartner und zeigt seit 26 Jahren Gesicht, Herz und Verstand in Hoyerswerda und der ländlichen Umgebung. Auch wenn sich andere Anbieter und auch Einwohner aus der Region verabschieden, die Verbraucherzentrale bleibt und wird auch weiterhin gut angenommen. Die Statistik zeigt eine Verdopplung der Beratungszahlen auf, was auf starke Themen, gute Medienarbeit und noch mehr Vernetzung in der Region zurückgeführt werden kann.

Negativpreis Prellbock

Aller zwei Jahre sucht die Verbraucherzentrale Sachsen nach Abzockern, Blendern und Service-Nieten: Nämlich nach dem Unternehmen, das den Negativpreis Prellbock verdient hat. Mit dem Instrument sollte 2019 nicht nur medial auf mögliche Schieflagen am Markt aufmerksam gemacht werden, sondern vor allem transparent gemacht werden, wo der Schuh bei den Verbrauchern ganz besonders drückt. Und weil das Unternehmen auf Platz eins nicht nur den Preis erhält, sondern auch das Verhalten gegenüber den Verbrauchern ändern soll, gibt es von der Verbraucherzentrale Sachsen eine Klage obendrauf. Auch in Hoyerswerda wurde im Abstimmungszeitraum von Februar bis Ende Oktober kräftig die Werbetrommel gerührt. So wurde die Jahrespressekonferenz passend im Zoo Hoyerswerda abgehalten und vor dem Gehe-

Beratungsstellenleiterin Angelika Große übergibt Zoodirektor Edgar Bruins eine symbolische Unterstützung.



ge der Steinböcke über die stursten Böcke aus dem Verbraucheralltag gesprochen. Anschließend war das Team der Verbraucherzentrale noch in Hoyerswerda auf Stimmenfang. Und auch in den Folgemonaten wurde in Hoyerswerda, Löbau, Bautzen, Niesky und Weißwasser gemeinsam mit den Kollegen der Region, Alarm gemacht. Es wurden dabei nicht nur kundenunfreundliche Firmen genannt; auch fanden Gespräche über diverse andere Verbraucherthemen statt. Die Spanne reichte von unzureichenden Parkplätzen in Innenstädten bis zu langen Wartezeiten bei Ärzten. Verbraucher reagierten erfreut bis verwundert darüber, dass die Verbraucherzentrale direkt auf der Straße anzutreffen sei. Diese doch bisher ungewöhnliche Aktion zeigte aber auch, in Ostsachsen viele Menschen zufrieden sind und die überwiegende Mehrzahl ortsansässiger Firmen zur Kundenzufriedenheit arbeitet.

Veranstaltungen

Im heißen Juni 2019 fand das Familienfest des Landkreises Bautzen im Kloster Marienthal in Panschwitz-Kuckau statt. Auch die Verbraucherzentrale Hoyerswerda nahm mit Unterstützung der Kollegen aus Weißwasser und Bautzen daran teil. Es wurde die "Prellbockaktion 2019" vorgestellt und Stimmen eingefangen.

Zinsanpassung

Ab Herbst 2019 kündigte die Ostsächsische Sparkasse Dresden vielen ihrer Kunden die Langzeitprämiensparverträge. Der Ärger war bei vielen Betroffenen groß. Aufgrund des Urteils des Bundesgerichtshofs (BGH) vom Mai 2019 musste erklärt werden, dass die Kriterien des BGH für die Vertragskündigung seitens der Sparkasse eingehalten wurden und es somit keine rechtliche Möglichkeit für einen Widerspruch gab. Allerdings wurde im gleichen Atemzug meist die Frage zur richtigen Zinszahlung gestellt und die Nachberechnung der Zinsanpassung angeboten. Auf dieses Beratungsprodukt machte die Verbraucherzentrale in Hoyerswerda in einer Informationsveranstaltung im Oktober 2019 aufmerksam. Mehr als 50 interessierte Verbraucher ließen sich die Sachlage erklären und dann auch die Nachrechnung durchführen. In den meisten Fällen ergaben sich Zinsnachzahlungen in vierstelliger Höhe.



VERBRAUCHERZENTRALE MEISSEN: MIT KOOPE-RATIONEN UND VERNETZUNG ZUM ERFOLG



Das Jahr 2019 startete ereignisreich für die Verbraucherzentrale Sachsen. Die ersten Wochen waren geprägt von Veranstaltungen wie beispielsweise der Ausbildungstag in Großenhain, bei dem die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Meißen zu Fragen rund um den Start ins eigene Leben Rede und Antwort standen.

Digitale Welt: Veranstaltungen im Zeitgeist

Vor allem Veranstaltungen zu Themen aus der digitalen Welt standen 2019 Fokus der Verbraucherbildung. In Zusammenarbeit mit der Sächsischen Landesanstalt für privaten Rundfunk und Neue Medien und dem Deutschen Jugendinstitut moderierte Karolin Reiber, Leiterin der Beratungsstelle Meißen den Austausch mit Pädagogen des Landkreises Meißen. Kern des Elternaustausches war, wie sich Kinder und Jugendlichen in der digitalen Welt bewegen und wie man sie für mögliche Gefahren sensibilisieren kann. Zum Safer Internet Day 2019 beleuchtete die Verbraucherzentrale Meißen gemeinsam mit dem SAEK Riesa und Schülern der Pestalozzi Oberschule sowie der Freien Werkschule Meißen die "Ethik im Netz" und erarbeiteten gemeinsam einen digitalen Wertekompass. Neben sozialen Verhaltensnormen im Netz, wurden auch mögliche Gefahren diskutiert, wie etwa der mangelhafte Schutz eigenen Daten oder Risiken bei zahlungspflichtigen Diensten. Auch in der Erwachsenenbildung stand 2019 der sichere Umgang mit digitalen Medien im Vordergrund. So wurden unter anderem in Großenhain und Riesa gemeinsam mit dem SAEK Riesa eine themenspezifische Workshop-Reihe angeboten, in dessen Rahmen die Verbraucher an einer Life-Hacking-Show teilnehmen konnten. Dabei wurde das Augenmerk insbesondere auf den Schutz der eigenen Hardware durch sichere Passwörter gerichtet.

Prämiensparverträge: Ärger ohne Ende?

Ab Mitte Februar war das große Thema Zinsanpassung bei Prämiensparverträgen auch in Meißen angekommen. In den folgenden Wochen standen die Telefone nicht mehr still. Verbraucher des gesamten Landkreises stellten die Frage, ob auch Ihr Prämiensparvertrag, den sie vor vielen Jahren mit der Sparkasse Meißen geschlossen hatten, hinsichtlich der Zinsen richtig berechnet worden

war. Allein in diesen ersten beiden Wochen konnten circa 200 Kontakte gezählt werden. Um allen ratsuchenden Verbrauchern weiterhelfen zu können, wurden eine Vielzahl von Informationsveranstaltungen sowohl in Meißen, Riesa und Großenhain durchgeführt. Da die Nachfrage in der Beratungsstelle Meißen enorm war, unterstützten Kollegen aus ganz Sachsen, um dem nicht abreißenden Strom an Verbrauchern gerecht zu werden. Die Sorgen und Fragen der Sparkassenkunden waren über das gesamte Jahr präsent, was sich deutlich in den Beratungszahlen wiederspiegelt. So konnten die Beratungszahlen im Vergleich zum Vorjahr um 30 Prozent gesteigert werden. Und auch im Folgejahr wird das Thema Prämiensparen weiter für Wirbel sorgen.

Vernetzung in der Region: Stammtisch für Vereine

Um sich im Landkreis weiter zu vernetzen, rief die Beratungsstellenleiterin den ersten Vereinsstammtisch ins Leben. Das Treffen soll die Vereine des Landkreises untereinander besser bekannt machen, um zukünftig gemeinsame Aktionsangebote für Verbraucher zu ermöglichen, so dass Themen von verschiedenen Seiten beleuchtet werden können und den Menschen aus der Region dadurch eine Anlaufstelle für komplexe und themenübergreifende Sachverhalte zur Verfügung steht. Ein gutes Beispiel dafür ist, die langjährige gute Kooperation mit dem Mieterverein Meißen. So fanden unter anderem an den Standorten Meißen, Riesa und Großenhain gemeinsame Aktionstage zum Thema Heizkostenabrechnungen statt. Dabei konnten die Abrechnungen sowohl durch Angelika Baumgardt, Energieberaterin der Verbraucherzentrale in Meißen und Experten des Mietervereins geprüft werden.

Danke: Unterstützung für starken Verbraucherschutz

Seit fünf Jahren in Meißen, seit 27 Jahren im Landkreis: Ohne die Unterstützung des Landkreises und der Kommunen wäre die Arbeit der Verbraucherzentrale in der Form nicht möglich. Besonderer Dank geht dabei an den Landkreis Meißen, die Stadt Meißen sowie der Stadt Großenhain für die verlässliche finanzielle Förderung und partnerschaftliche Zusammenarbeit.



VERBRAUCHERZENTRALE TORGAU: 25 JAHRE PRÄSENZ IN DER REGION



Grund genug, zu feiern: In der Kulturbastion in Torgau kamen im November 2019 Netzwerkpartner, Politiker, Stadtverwaltung und Kollegen zusammen, um das 25-jährige Jubiläum der Beratungsstelle Torgau zu zelebrieren. In entspannter Atmosphäre wurden erreichte Leistungen gewürdigt, ein Schlaglicht auf die aktuellen Probleme der Verbraucher geworfen und Wünsche für die Zukunft formuliert. Die Veranstaltung wurde mit Grußworten des Vorstandes der Verbraucherzentrale Sachsen, Andreas Eichhorst, dem Beigeordneten der Großen Kreisstadt Torgau, Dr. Lars Fähling, und des Beratungsstellenleiters André Fritzsche, eröffnet. Den Rahmen zur Veranstaltung gab ein Improvisationstheater. Abgerundet wurde die Feier mit einer gesunden Müslistrecke und Informationen rund um Nahrungsergänzungsmittel aus dem Bereich Lebensmittel und Ernährung der Verbraucherzentrale Sachsen. Dank umfassender Berichterstattung aller lokal ansässigen Medienvertreter wurde das 25-jährige Bestehen auch für die Torgauer transparent gemacht. Seit der Eröffnung der die Beratungsstelle in Torgau am 09. November 1994 hat sich das Leben der Menschen und daher auch das Beratungsangebot stark verändert. Digitale Themen sind mehr und mehr in den Vordergrund gerückt. In den 90er Jahren ging es bei den Beratungen vor Ort hauptsächlich um analoge greifbare Fragestellungen. Damals waren Computer kaum erschwinglich und von einem Einsatz und deren Leistungsvermögen wie heute, konnte man nur träumen. Später kamen dann Fragen von Dialern

Lebensmittelexpertin Claudia Lasarczik öffnet so manchem Jubiläumsgast die Augen über die Sinnhaftigkeit von Nahrungsergänzungsmitteln.



oder unerlaubten Tauschbörsen wie Emule oder Napster dazu. Viele Probleme und Fragen begleiten die Verbraucher aber auch nach 25 Jahren weiter. Auch heute werden noch manch fragwürdige Versicherungen vermittelt, Verbrauchern Zeitschriftenabos aufgeschwatzt. Die Idee hinter den Maschen hat sich wenig verändert, aber die Aufmachung wird immer digitaler. Die Haustürgeschäfte sind vielfach durch Kaltakquise am Telefon ersetzt, unerwünschte Faxwerbung durch E-Mail-Spam.

Prämiensparen

Zentraler Schwerpunkt der Arbeit in der Beratungsstelle Torgau war ab Februar 2019 die Nachberechnung von Zinsen aus Prämiensparverträgen der Sparkassen. Das hohe Nachfrageaufkommen über digitale Zugangswege und die gleichmäßige Verteilung der Arbeit auf alle Beratungseinrichtungen haben dazu geführt, dass über die Beratungsstelle Torgau rund 330 Anfragen zur Nachberechnung der Zinsanpassung gelaufen sind. Die dahinter steckenden Prozesse sind für Verbraucher nicht sichtbar und auch von wenig Interesse, aber für einen reibungslosen Ablauf von großer Bedeutung. Sobald eine E-Mail eintrifft, wird ein Vorgang angelegt, die Berechnung angefordert. Nach der Lieferung der Berechnung durch das Gutachterbüro wird das Gutachten an die individuelle Vertragskonstellation angepasst und zusätzlich werden aktuelle Zusatz-Informationen für den Sparer aufbereitet und ggf. vorliegende Schreiben der Sparkasse eingeordnet oder erklärt. Im Einzelfall wird noch Rücksprache mit dem Gutachter gehalten und schon ist der Einzelprozess in Sack und Tüten. Zusätzlich wurden Verbraucher direkt an Infoständen in Eilenburg und Delitzsch informiert, um noch mehr Verbraucher für das Thema zu sensibilisieren.

Dank

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. 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 PLAUEN: GEWAPPNET FÜR DEN DEMOGRAFISCHEN WANDEL



Wie lange muss Sonderangebotsware im Geschäft zu finden sein? Ich habe wiederholt Abbuchungen auf meinem Konto von einer unbekannten Firma aus Hamburg - Wie kann ich kündigen? Meine Mutter lebt im Pflegeheim und bekommt trotz Hausverbots immerwährende Besuche eines Weinkontors und hat Weinflaschen für 4.000 Euro gekauft. Mein Stromanbieter hatte per E-Mail über Preisgarantien informiert – beim genaueren Lesen fand ich am Ende eine Preiserhöhung in Höhe von 30 Prozent, muss ich zahlen? Mein Kabelanschluss ist seit Wochen gestört, ich werde nur hingehalten und bin der Verzweiflung nahe. Muss der Autoverkäufer auch für Verschleißteile Gewähr leisten? Meinem Sohn wurde dieses Zertifikat von unserer Bank verkauft und ich habe Zweifel, ob das Produkt für seine Altersvorsorge geeignet ist. Können Sie mir helfen, mich gegen die Forderungen dieser Partnervermittlung zu wehren? Ich habe online Waren bestellt, nun weigert sich der Händler diese zurückzunehmen. Ich muss 800 Euro aus der Heizkostenabrechnung nachzahlen, wie kann das sein, ich spare doch immer. Muss ich an das Inkassobüro zahlen? Dieser exemplarische Auszug an Fragen spiegelt die kleinen und großen Sorgen der knapp 5.000 Vogtländer wider, die 2019 bei der Verbraucherzentrale Plauen einen Ansprechpartner in Verbraucherrechtsfragen suchten.

Senioren im Visier von Abzockern

Besondere Berücksichtigung muss die große Anzahl von Kontakten zu älteren Menschen finden. Aufgrund des demographischen Wandels sind diese nicht nur im ländlichen Bereich oftmals auf sich allein gestellt, sondern zunehmend auch in den mittleren Städten, wie Plauen. Rentner, Senioren oder körperlich beeinträchtige Personen fallen besonders häufig ins Visier der Betrüger. So sind teure Partneragenturen oder Freizeitclubs, die sich hinter Zeitungsinseraten von vermeintlich echten Partnersuchenden verbergen und sich bei einem Besuch im heimischen Wohnzimmer eine Vielzahl von Überweisungsträgern unterschreiben lassen. Dubiose Firmen wollen an der Haustür Nahrungsergänzungsmittel, Telefonverträge oder Massagesessel verkaufen und suchen sich gerne ältere gutgläubige Menschen als Zielgruppe

aus. Abzocker sind erfinderisch, moralisch flexibel und besonders dreist. Es geht nicht selten um tausende Euro, die den Leuten mit fragwürdigen Geschäftspraktiken aus den Taschen gezogen werden. Oft stecken die Betroffenen in Notsituationen, die die Betrüger schamlos ausnutzen. Daher bieten die Experten der Verbraucherzentrale in Plauen neben Informationsveranstaltungen und der klassischen Beratung immer häufiger Rechtsbesorgungen an. Die Form der außergerichtlichen Vertretung war in 68 Fällen dann angezeigt, wenn ein Problem nicht mehr lösbar erschien und durch die außergerichtliche juristische Kommunikation bei Fällen mit besonderer Schwere die Durchsetzung oder Abwehr eines Anspruches sichern sollte.

Erfolgreich helfen konnte die Verbraucherzentrale auch bei Abofallen rund um angeblich kostenlose Kredite und Kreditkarten. Die finanzielle Not von Verbrauchern hat in den vergangenen Jahren eine Menge dubioser Anbieter auf den Plan gerufen. Die im Ausland registrierten Unternehmen ködern die Menschen im Netz mit schufafreien Kreditangeboten und kostenfreien Visaund Mastercards.

Falsche Zinsanpassung

Auch im Vogtland gab es nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen eine hohe Anzahl an Prämiensparverträgen der Sparkasse Vogtland, deren variable Zinsen nicht ordnungsgemäß angepasst wurden. Viele der älteren Sparer wandten sich daher an die Beratungsstelle Plauen, um prüfen zu lassen, nach welchen Kriterien die Zinsanpassung vorgenommen worden war. Die Ergebnisse hierzu sind eindeutig. Durchschnittlich 2.500 Euro Differenzbetrag wurde den Kunden der Sparkasse Vogtland nach einer der Verbraucherzentralen Sachsen vertretenen Rechtsauffassung fehlerhaften Anpassung der Sparkasse vorenthalten.

Die Verbraucherzentrale Plauen dankt dem Vogtlandkreis und der Stadt Plauen für die finanziellen Zuwendungen. Besonderer Dank gilt aber auch den lokalen Medien, besonders Freier Presse und Vogtlandanzeiger, für die unkomplizierte Zusammenarbeit.



VERBRAUCHERZENTRALE WEISSWASSER: KLEINE BERATUNGSSTELLE, GROSSE WIRKUNG



Die Verbraucherzentrale in Weißwasser konnte im Jahr 2019 viele Informationen vermitteln, um Verbraucher in ihrer Position zu stärken. Anhand der vielzähligen Probleme wird immer deutlicher, dass Verbraucher bei immer komplexer werdenden Märkten nicht auf jede Frage ohne Unterstützung eine Antwort haben. Deswegen ist die Verbraucherzentrale Weißwasser kompetenter Ansprechpartner für Verbraucherfragen aus den Bereichen Recht, Digitales, Finanzen, Energie sowie Lebensmittel und Ernährung.

Das Spiel mit der Gesundheit

Neben den immer wieder kehrenden Inkassomahnungen, Lotterieverträgen oder ungewollten Stromverträgen gibt es bei Haustürgeschäften eine neue Tendenz. Zunehmend werden Verbraucher mit dem Gesundheitsaspekt von Abzockern geködert. Es wird dann mit der Hoffnung, den Gesundheitszustand ohne Arztbesuch verbessern zu können, gespielt. Dies betrifft viele teure Gesundheitsinfoblätter im Abonnement und Nahrungsergänzungsmittel oder Naturheilmittel im Abo. Beispielsweise werden Naturheilmittel gegen Altersschwindel vorgestellt. Wer Interesse signalisiert, wird über – unsinnige aber sehr großzügige - Rabatte in Folgeverträge hineingezogen. Gerade ältere oder gesundheitlich besorgte Menschen vertrauen dann oft zu leicht und verlieren den Überblick.

Prämiensparen

Das Top-Thema des Jahres hat auch vor der Oberlausitz nicht Halt gemacht. Auch in Weißwasser haben viele Prämiensparer die korrekte Anpassung der Zinsen nachrechnen lassen oder sich beraten lassen. Insbesondere beteiligte sich die Beratungsstelle Weißwasser an der Auswertung und Erstellung der Gutachten für Verbraucher, die vor Ort und bundesweit bei der Verbraucherzentrale Sachsen die Berechnung der Zinsen in Auftrag gegeben hatten. Über 180 Gutachten wurden in Weißwasser 2019 bearbeitet und der Trend setzt sich fort.

Aktionen und Veranstaltungen

In Zusammenarbeit mit dem Mieterschutz-Verein Oberlausitz/ Niederschlesien e. V. wurden 33 persönliche Mietrechtsberatungen durchgeführt. Hier ließen sich die Ratsuchenden unter anderem zur Rechtmäßigkeit von angekündigten Mieterhöhungen, unklaren Abrechnungen von diversen Nebenkosten und geforderten Schönheitsreparaturen informieren und beraten.

Vorträge vor Seniorengruppen, die sich zum einen wissbegierig über neue Abzockmethoden erkundigen wollten und zum anderen auch einmal die amüsante Seite des Rechtsalltags kennen lernen wollten, wurden mit dem Vortrag "Rechtsirrtümer im Alltag" umgesetzt. Schließlich nahmen die Experten der Verbraucherzentrale Weißwasser an der Aktion für Eltern zum Thema "Spiele Apps" in Zuse-Museum in Hoyerswerda teil. In Weißwasser, Hoyerswerda und Niesky wurden zudem Prellbockumfragen durchgeführt und der Stand beim Familien- und Klosterfest in Pannschwitz-Kuckau betreut.

Danke

Ein großes Dankeschön geht an die lokale Presse und deren Mitarbeiter für die Veröffentlichung von Presseinformationen und besonders für die Unterstützung bei der Suche nach dem Prellbock-Gewinner 2019. Das Thema wurde mehrfach von Medienvertretern für ihre Leser, Hörer und Zuseher aufbereitet.

Finanziell unterstützt und gefördert wurde die Beratungsstelle Weißwasser auch im Jahr 2019 von der Großen Kreisstadt Weißwasser in Zusammenarbeit mit der Wohnungsbaugesellschaft Weißwasser.



VERBRAUCHERZENTRALE ZWICKAU: BERATUNG SO BUNT WIE DAS LEBEN



Gewährleistungsfragen bei Werkverträgen oder Autoreparaturen, unseriöse Inkassoforderungen, unerlaubte Telefonwerbung, untergeschobene Verträge, ungewollte Stromanbieterwechsel am Telefon, überhöhte Kosten für Teppichreinigungen, Kündigung von Bausparverträgen, Prüfung von Verträgen zur betrieblichen Altersvorsorge und Prämiensparverträge. Die Verbraucherzentrale in Zwickau ist auch nach 27 Jahren gefragter Ansprechpartner für die Verbraucher in jeder Lebenslage: Das spiegelte sich in circa 2.400 Beratungskontakten und 4.800 Kurzauskünften wider und zeigt vor allem, dass die persönliche und individuelle Beratung nach wie vor im Mittelpunkt steht.

Prämiensparverträge und kein Ende

Das alles überragende Thema war 2019: Prämiensparen flexibel. Nachdem die Vertragskündigungen durch die Sparkasse Zwickau in den Vorjahren besonders nachgefragt wurden, ging es dieses Mal um die Anpassung der variablen Zinsen. Die Verbraucherzentrale Zwickau wurde mit einer ersten Beispielrechnung noch vor Einführung des Beratungsangebotes ihrer Sensorfunktion gerecht und stellte fest, dass der betroffene Sparkassenkunde im Verlauf der Sparjahre rund 7.600 Euro zu wenig Zinsen bekommen hatte. Und damit war der Grundstein für DAS Beratungsprodukt 2019 gelegt. Da die Sparkasse Zwickau nach Einschaltung der Schlichtungsstelle lediglich bereit war, 1.000 Euro zu zahlen, und dies als nicht akzeptabel eingeschätzt wurde, ging der Fall mit Hilfe der Verbraucherzentrale vor Gericht. Ein abschließendes Urteil in dem Individualklageverfahren liegt bisher noch nicht vor. Seitdem wurden über die Beratungsstelle Zwickau weitere 190 Berechnungen veranlasst. Der durchschnittliche Nachforderungsbetrag liegt bei 6.000 Euro. Da die Sparkasse Zwickau seitdem lediglich Kulanzangebote von circa 10 Prozent des Berechnungsergebnisses der Verbraucherzentrale Sachsen anbietet und Verbrauchern eine einwöchige Entscheidungsfrist zugesteht, prüft die Verbraucherzentrale Sachsen weitere Schritte. Für Verbraucher wurden parallel zu individuellen Beratungen zwölf Infoveranstaltungen und jede Menge Kurzberatungen am Telefon angeboten.

Sicherheit im Netz für Jung und Alt

Die Verbraucherzentrale in Zwickau widmete sich auch digitalen Themen und den Herausforderungen, denen Jung und Alt täglich gegenüber stehen. Zum Safer Internet Day im Februar wurde gemeinsam mit den Sächsischen Ausbildungs- und Erprobungskanal (SAEK) ein Workshop "Facebook für Einsteiger" durchgeführt. Gemeinsam mit der Volkshochschule Zwickau gab es die sehr gut besuchte Veranstaltung "Die Hacker sind unterwegs". Auch der Vortrag "Mobiles Bezahlen, Sicherheit beim Onlinekauf" vor Senioren fand großes Interesse.

Aktionspaket "Abzockern auf der Spur"

Bei der Zwickauer "Kunst- und Kulturmeile" und beim Herbstfest in Mülsen zeigten die Bürger wieder viel Spaß bei den verschiedenen Rollenspielen aus dem Aktionspaket "Abzockern auf der Spur". Anschaulich werden dann die unterschiedlichsten Tricks durchgespielt. Beim Seniorentag in Glauchau, beim Hochwasserschutztag in Frankenberg, beim Stadtfest in Crimmitschau, beim Gesundheitstag in Werdau stellte die Verbraucherzentrale ihr Angebot vor und gab gleichzeitig Gelegenheit für Kurzberatungen. Die Verbraucherschützer waren auch bei der ersten Zwickauer Integrationsmesse, die der Landkreis Zwickau veranstaltete hat, dabei. Geflüchtete, EU-Zuwanderer und aufenthaltsberechtigte Drittstaatenangehörige sind im Regelfall mit dem deutschen Rechtssystem noch nicht vertraut. Bei der Messe bot sich so die Gelegenheit, über Beratungsmöglichkeiten der Verbraucherzentrale zu informieren.

Bei der Zwickauer Kunst- und Kulturmeile überzeugte das Beraterinnenteam aus Zwickau die Initiatorin der Veranstaltung, Petra Küster (r.) mit einem gut durchdachten Aktionspaket.





ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN -DAS JAHR 2019 IM ÜBERBLICK



Veranstaltungen und Teilnehmerzahlen der Projekte 2019

Teilnehmer gesamt: 40.333 | Veranstaltungen gesamt: 1.137

Projekt Lebensmittel und Ernährung	12.930 Teilnehmer	Anzahl der	Veranstaltunger	477				
Verbraucherschutzprojekt (Verbraucherrecht, Finanzen und Versicherungen, Telekommunikation, Energie)	17.537 Teilnehmer		343		Öffentlichkeitsa	arbeit	2019	
	ŵ						924	Hintergrundgespräche mit Medienvertretern
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	5.180 Teilnehmer	144					818	Abgesetzte Tweets
Projekt	þ j h						571	Interviews
Wir sind für alle da	1.506 Teilnehmer	85					342	Proaktive, exkl. Medienarbeit & Platzierung von Beiträgen
	ė						207	Facebook-Beiträge
Projekt stationäre Energieberatung	775 Teilnehmer	53					65	Pressemitteilungen
							21	Pressetermine
Projekt Insolvenz- und Schuldnerberatung	" 197 Teilnehmer	22						
	ŤŤ				glieder der Ver			ntrale
Projekt Verbraucher	TT			Saciise	n e. V. (Stand 3	1.12.2	U19)	

Der Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 15.12.2019)

2,208 Teilnehmer

stärken im Quartier

- Vorsitzender: Ralph Beckert (Sozialverband VdK Sachsen e. V.), Chemnitz
- Vorstandsmitglieder: Dr. Evelin Voß, Leipzig; Manja Sellenthin (Deutscher Gewerkschaftbund, DGB-Bezirk Sachsen), Dresden; Sebastian Fischer, MdL, Priestewitz

- 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
- 52 Einzelmitglieder
- Institut für Finanzdienstleistungen e. V.
- Bund der Versicherten



Thematische Inhalte 2019

Kontakte Kontakte gesamt: 114.004 Finanzdienstleistungen: Geldanlage, Versicherungen, 34.111 29,92 Altersvorsorge, Verbraucherdarlehen Allgemeine Dienstleistungen: Schlüsseldienste, Hand-16,99 19.371 werkerleistungen, Inkassobüro, Partnervermittlung Allgemeine Auskünfte und Hinweise: Termine, Öffnungs-18.201 15,97 zeiten, Dienstleistungen der Verbraucherzentrale Verweise: Arbeitsrecht, Steuerrecht, Familenrecht, 11.781 10,33 Verwaltungsrecht Insolvenz- und Schuldnerberatung 8,28 9.441 Elektronische Kommunikation: Mobilfunk, Festnetz, 5.901 5,18 Kabelanschlüsse, Internet, Internetabzocke Stationäre Energieberatung 4.262 3,74 Energie: Strom, Gas, Fernwärme 3.524 3,09 Konsumgüter: Möbel, Haushaltsgeräte, Auto, 3.368 2,95 Lebensmittel, Nahrungsergänzungsmittel Freizeit: Gewinnspiele, Reisen, Fitnessverträge 2,26 2.575 Gesundheit: Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht 617 0,54 Verbraucher stärken im Quartier 0,50 574 Verkehrsdienstleistungen: Flugverspätung, 236 0,21 Bahnverspätung **Bildung:** Privatunterricht 0,04 42

Kontakte und Beratungen der Beratungseinrichtungen

Kontakte gesamt: 154.337 | Beratung gesamt: 35.547

	Beratungen	Gesamtkontakte	
ue	2.241	7.730	
uerbach	3.068	15.180	
autzen	724	1.614	
nemnitz	2.795	12.748	
esden	5.807	29.450	
rlitz	669	1.839	
yerswerda	802	4.859	
pzig	5.126	20.345	
ißen	1.090	3.458	
uen	1.204	4.814	
gau	1.586	3.440	
ißwasser	771	2.345	
ckau	2.381	11.928	
olvenz- und Schuldnerberatung	3.021	9.638	
rgieberatung und Energie Checks	4.262	5.037	
fragen Termintelefon		19.912	





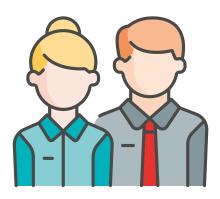
Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen e.V. (Stand: 31.12.2019)

2019 waren insgesamt 88 hauptamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale Sachsen tätig. Die Beschäftigung verteilte sich wie folgt:

Institutioneller Haushalt:	58 Mitarbeiter
Projekte Insolvenz- und Schuldnerberatung:	4 Mitarbeiter
Projekt Lebensmittel und Ernährung:	7 Mitarbeiter
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz:	5 Mitarbeiter
Projekt Marktwächter Finanzen:	3 Mitarbeiter
Projekt Frühwarnnetzwerk:	1 Mitarbeiter
Energieprojekt:	3 Mitarbeiter
Projekt Wir sind für alle da:	4 Mitarbeiter
Projekt Nachhaltige Johannstadt:	1 Mitarbeiter
Projekt Verbraucher stärken im Quartier:	2 Mitarbeiter
Summe:	88 Mitarbeiter

Mitarbeiter welche in mehreren Projekten Stellenanteile haben, wurden nur einmal gezählt.

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



Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen e.V. (Stand: 31.12.2019)

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: 31.12.2019)

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)

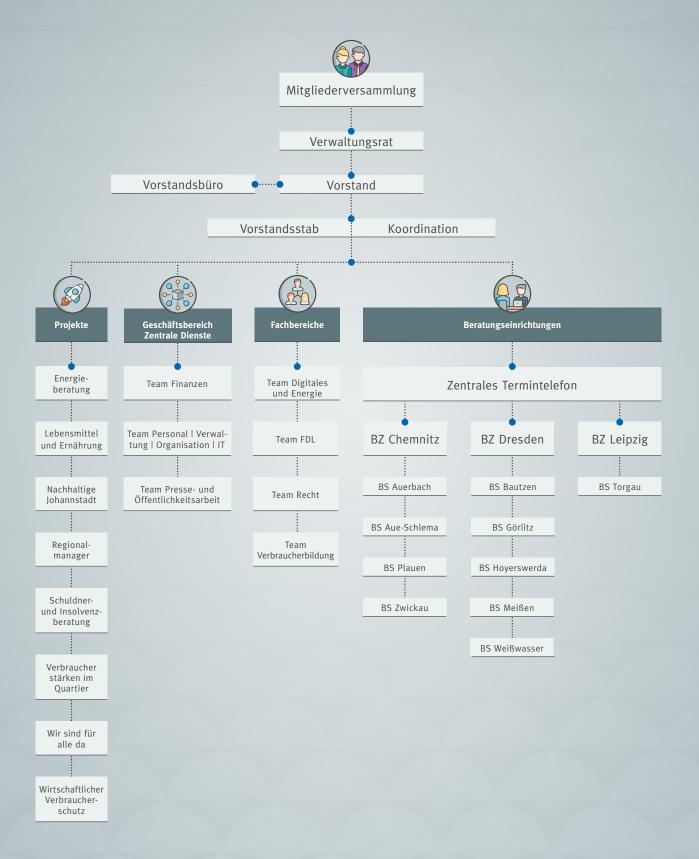


Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2019)

Beratungs- einrichtung	Anschrift	E-Mail-Adresse	Fax-Nr.:	RufNr.: 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	Plauensche Str. 7 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	AEinstein-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



Vereinfachtes Organisationsschema der Verbraucherzentrale Sachsen e.V. (Stand: 31.12.2019)





Die Finanzierung im Jahr 2019 (vorläufig)

	Institutioneller Haushalt (IHH) in Euro	Weitere Projekte in Euro
	III EUIO	III EUIO
Einnahmen		
Bußgelder und Geldstrafen	2.337,18	3.669,47
Mittelübernahme; Eigenmittelanteil Eigeneinnahmen	57.847,82 612.072,31	17.593,82 29.319,65
Spenden	1.531,21	29.519,05
Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz	3.100.000,00	
Investitionen		156.314,00
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		129.600,00
Ernährungsaufklärung Insolvenzberatung		339.999,00 166.625,48
Stadt Leipziq Schuldnerberatung		110.901,95
SAB Projekt "Wir sind für alle da"		210.615,00
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz		
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz Finanzmarktwächter (WLV)		119.207,08
Verbraucher stärken im Quartier (WLV)		336.947,91 154.109,08
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		154.105,00
Ernährungsaufklärung		175.189,18
Sonstige Ernährungsprojekte vzbv "FWNW FMW/FWNW DMW/		4.164,20
vzbv "FWNW FMW/FWNW DMW/ Energieprojekt/Regionalmanager/		219.110,21
FWNW ENERGIE"		
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz u. nukleare Sicherheit		
Verbundprojekt "NaJo2025"		27.302,00
Overheads/Kommunalzuwendungen	232.363,03	17.013,07
Gesamteinnahmen	4.006.151,55	2.217.681,10
Ausgaben		
Gehälter	2.948.979,92	1.438.320,48
Aushilfen	0,00	8.745,26
Unfallfürsorge	6.163,02	2.918,68
Personalausgaben gesamt	2.955.142,94	1.449.984,42
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände	50.902,70	15.735,56
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren	50.902,70 44.918,27	15.735,56 13.581,92
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände	50.902,70	15.735,56
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume	50.902,70 44.918,27 2.948,79	15.735,56 13.581,92 0,00
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts-und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts- und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts-und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts- und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts-und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts-und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen Bankgebühren	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts-und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen Bankgebühren nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15 0,00	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts-und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen Bankgebühren	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts-und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Vereischerungen Bankgebühren nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben Zinsausgaben	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15 0,00 1.111,43	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19 5.951,59 0,00
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts- und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen Bankgebühren nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben Zinsausgaben Overheads Ausgleichsabgabe nach Sozialgesetzbuch IX Umsatzsteuer	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15 0,00 1.111,43 0,00 57,90 51.239,48	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19 5.951,59 0,00 151.334,99 0,00
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts-und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen Bankgebühren nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben Zinsausgaben Overheads Ausgleichsabgabe nach Sozialgesetzbuch IX Umsatzsteuer Projektakquise	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15 0,00 1.111,43 0,00 57,90 51.239,48 14.868,50	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19 5.951,59 0,00 151.334,99 0,00 0,00
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts- und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen Bankgebühren nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben Zinsausgaben Overheads Ausgleichsabgabe nach Sozialgesetzbuch IX Umsatzsteuer	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15 0,00 1.111,43 0,00 57,90 51.239,48	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19 5.951,59 0,00 151.334,99 0,00
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts-und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen Bankgebühren nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben Zinsausgaben Overheads Ausgleichsabgabe nach Sozialgesetzbuch IX Umsatzsteuer Projektakquise Mitgliedsbeiträge	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15 0,00 1.111,43 0,00 57,90 51.239,48 14.868,50 1.358,96	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19 5.951,59 0,00 151.334,99 0,00 0,00 0,00 0,00
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts-und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen Bankgebühren nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben Zinsausgaben Overheads Ausgleichsabgabe nach Sozialgesetzbuch IX Umsatzsteuer Projektakquise Mitgliedsbeiträge Investitionen	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15 0,00 1.111,43 0,00 57,90 51.239,48 14.868,50 1.358,96 0,00	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19 5.951,59 0,00 151.334,99 0,00 0,00 0,00 210,00 173.324,31
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts-und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen Bankgebühren nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben Zinsausgaben Overheads Ausgleichsabgabe nach Sozialgesetzbuch IX Umsatzsteuer Projektakquise Mitgliedsbeiträge Investitionen Sachkosten gesamt	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15 0,00 1.111,43 0,00 57,90 51.239,48 14.868,50 1.358,96 0,00	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19 5.951,59 0,00 151.334,99 0,00 0,00 210,00 173.324,31
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts- und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen Bankgebühren nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben Zinsausgaben Overheads Ausgleichsabgabe nach Sozialgesetzbuch IX Umsatzsteuer Projektakquise Mitgliedsbeiträge Investitionen Sachkosten gesamt Gesamtausgaben	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15 0,00 1.111,43 0,00 57,90 51.239,48 14.868,50 1.358,96 0,00 971.299,73	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19 5.951,59 0,00 151.334,99 0,00 0,00 210,00 173,324,31 605.290,33
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts-und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veräffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen Bankgebühren nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben Zinsausgaben Overheads Ausgleichsabgabe nach Sozialgesetzbuch IX Umsatzsteuer Projektakquise Mitgliedsbeiträge Investitionen Sachkosten gesamt Gesamtausgaben Gesamteinnahmen Einnahmen - Ausgaben	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15 0,00 1.111,43 0,00 57,90 51.239,48 14.868,50 1.358,96 0,00 971.299,73 3.926.442,67 4.006.151,55	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19 5.951,59 0,00 151.334,99 0,00 0,00 210,00 173.324,31 605.290,33
Geschäftsbedarf, Geräte und Ausstattungsgegenstände Brief-, Paketgebühren, sonstige Fernmeldegebühren Haltung von Dienstfahrzeugen Geschäftsbedarf sowie Kauf und Wartung für Software IT und E-Government Bewirtschaftung Grundstücke, Gebäude und Räume Mieten/Pachten für Grundstücke, Gebäude, Räume Mieten/Pachten für Maschinen, Fahrzeuge, Geräte Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen Fortbildung/Weiterbildung Gerichts- und ähnliche Kosten Entgelte und Honorare nebenberuflich Tätiger Reisekostenvergütungen Außergewöhnliche Ausgaben Kosten für Veranstaltungen Ausgaben für Veröffentlichungen und Dokumentationen; Öffentlichkeitsarbeit Versicherungen Bankgebühren nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben Zinsausgaben Overheads Ausgleichsabgabe nach Sozialgesetzbuch IX Umsatzsteuer Projektakquise Mitgliedsbeiträge Investitionen Sachkosten gesamt Gesamteinnahmen	50.902,70 44.918,27 2.948,79 109.861,97 101.777,90 165.039,45 0,00 0,00 15.078,84 39.911,29 259.101,43 46.075,12 0,00 59.318,24 948,00 3.788,31 2.993,15 0,00 1.111,43 0,00 57,90 51.239,48 14.868,50 1.358,96 0,00 971.299,73 3.926.442,67 4.006.151,55	15.735,56 13.581,92 0,00 21.419,93 41.854,02 77.989,91 0,00 10.197,79 13.068,39 17.413,59 27.837,03 0,00 34.624,11 0,00 0,00 747,19 5.951,59 0,00 151.334,99 0,00 0,00 0,00 0,00 173.324,31 605.290,33

verbraucherzentrale Sachsen