



verbraucherzentrale

Sachsen

2009

Tätigkeitsbericht

Tätigkeitsbericht

der Verbraucherzentrale
Sachsen 2009

Impressum

Herausgeber:	Verbraucherzentrale Sachsen e.V. Brühl-Center Brühl 34-38 04109 Leipzig Telefon: 0341-696290 Fax : 0341-6892826 Internet: http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de E-Mail: vzs@vzs.de
Verantwortlich:	Joachim Betz
Redaktion:	Renate Janeczek, Christina Wendt
Typografische Gestaltung:	ZANK Verlag und Publikationsdienstleistungen
Produktion / Druck:	MERKUR, Druck und Kopierzentrum Leipzig GmbH, Leipzig
Fotos:	Verbraucherzentrale Sachsen e.V. Thorben Wengert, pixelio groby, pixelio Gus Hollinger, ZANK
Illustrationen:	Verbraucherzentrale Sachsen
Redaktionsschluss:	24.02.2010
Auflage:	150 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

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

Inhaltsübersicht

Wahljahr 2009: Licht und Schatten	4
Datenschutz: Ach wie gut, dass niemand weiß ... oder doch?	10
Telefonterror nicht unterbunden	12
Internet: Organisierte Abzocke geht weiter	14
Finanzdienstleister: Werbung und Bedingungen geprüft	16
Zielgruppen: Von 8 bis 80 – Finanztipps für Jedermann	18
Lebensmittelimitate: Nicht linken lassen	20
Lebensmittelkennzeichnung: Endlich raus aus der Deckung	22
Firmeninsolvenzen: Kunden haben Ansprüche	24
Abwrackprämie: Schrott sei Dank	26
Urheberrecht: Unwissenheit schützt vor Strafe nicht	28
Erfolgreich für Sie gekämpft!	29
Mit Kunst, Engeln und Brötchen gegen den Klimawandel	30
Energiemarkt: Nur heiße Luft	33
Energie: Sparen, sparen, sparen	36
Dankstelle	39
Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2009 im Überblick	40
Die Finanzierung im Jahre 2009	44
Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen	46
Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen	46
Die MitarbeiterInnen der Verbraucherzentrale Sachsen	47
Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen	47
Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen	48
Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen	49
Die Verbraucherzentrale Sachsen e.V.	50
Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen e.V.	51

Wahljahr 2009: Licht und Schatten

Wahlprüfsteine veröffentlicht

2009 war Wahljahr: Europa- und Bundestagswahlen standen an und am 30. August 2009 wurde in Sachsen ein neuer Landtag gewählt. Die Verbraucherzentrale Sachsen hatte sich deshalb im Vorfeld der Landtagswahl mit einem umfangreichen Fragenkatalog an CDU, FDP, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, SPD und DIE LINKE gewandt, um die Positionen der Parteien auf drängende verbraucherpolitische Fragen zu erfahren.

Um sächsische Verbraucher bei ihrer Wahlentscheidung zu unterstützen, bat die Verbraucherzentrale um Antworten auf insgesamt 38 Fragen verteilt auf 8 Fragenkomplexe. Die „Wahlprüfsteine“ wurden bewusst nur an die im Landtag vertretenen Parteien (außer NPD) versandt, um den Rahmen für dieses Vorhaben nicht zu sprengen. Die Fragenkomplexe umfassten besonders wichtige Handlungsfelder sächsischer Verbraucherpolitik für die nächste Legislaturperiode des Sächsischen Landtages. So wurden u. a. Fragen zu den Konzepten einer modernen Verbraucherpolitik, zur Stärkung von Verbraucherinformationsrechten, zur Lebensmittelsicherheit,

zur ärztlichen Versorgung und zur Pflege, aber auch zur Verantwortung der Schule beim Verbraucherschutz sowie Fragen zu den Themen Klimawandel, Energieversorgung und Wasser gestellt.

Die Fragen wurden abgerundet durch eine Bewertung der Verbraucherzentrale zur gegenwärtigen Situation der Verbraucher am Markt: Leider ist die Marktgestaltung vielfach noch nicht an ihren Interessen und an ihrem Bedarf ausgerichtet. Der immer wieder propagierte Verbrauchernutzen, der mit dem Umfang des Angebotes steige, enttarnt sich angesichts komplexer, intransparenter und damit schwer überschaubarer Märkte immer mehr als Fiktion. Hinzu kommt, dass Verbraucher im Alltag vor massiv gestiegenen Entscheidungen stehen. Die Realität zeigt vor dem Hintergrund vielmehr ein Missverhältnis zwischen dem propagierten Verbraucherleitbild des mündigen und informierten Verbrauchers und dem tatsächlichen Verbraucherverhalten. In den Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen zeigen sich immer mehr tendenzielle Überforderungen in allen sozialen Schichten.



Bundeskanzlerin Angela Merkel hatte am 23. April 2009 auch den Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen, Joachim Betz (4.v.l.) zu verbraucherpolitisch aktuellen Themen ins Bundeskanzleramt eingeladen.

Die unkommentierten Antworten der Parteien wurden am 29. Juli 2009 auf der Internetseite der Verbraucherzentrale veröffentlicht. Die Abrufzahlen machten deutlich, dass daran ein großes Interesse bestand.

Verbraucherschutzministerium installiert

Mit Inkrafttreten des Koalitionsvertrages von CDU und FDP am 22. September 2009 wurde mit dem Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz erstmals im Freistaat Sachsen ein für Verbraucherfragen federführendes Ministerium installiert. Damit wurde einer langjährigen Forderung der Verbraucherzentrale Sachsen entsprochen. Mit dem Verbraucherschutzressort, unter dessen Dach nahezu alle Kompetenzen gebündelt wurden, bestehen nunmehr die strukturellen Voraussetzungen, dass der Freistaat Sachsen beim wichtigen Politikfeld Verbraucherschutz aus der Defensive der Vergangenheit kommt. Im Koalitionsvertrag haben sich CDU und FDP für die laufende Legislaturperiode viel vorgenommen. Die bürgernahe und kompetente Beratung sowie die Öffentlichkeitsarbeit zum Verbraucherschutz sollen mit dem Ziel eines starken Verbraucherschutzes im Freistaat Sachsen bei gleichzeitigem Erhalt der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen verbessert werden. Der Koalitionsvertrag trägt damit erfreulicherweise der wachsenden Bedeutung des Politikfeldes Verbraucherschutz Rechnung. Kritisch zu sehen ist hingegen, dass die Begriffe „Verbraucher“ bzw. „Verbraucherschutz“ in der Regierungserklärung des Ministerpräsidenten wiederum nicht enthalten waren.

Zehnmillionster Kontakt mit der Verbraucherzentrale Sachsen

Ein Jubiläum der besonderen Art hatte die Verbraucherzentrale Sachsen im Jahre 2009 zu feiern: Anja Speck hieß die zehnmillionste Verbraucherin, die am 18. August 2009 Kontakt zur Verbraucherzentrale Sachsen suchte. Sie wurde von der stellvertretenden Geschäftsführerin mit Blumen und einer Jahreskarte zur kostenlosen Nutzung aller Fachberatungen bei der Verbraucherzentrale in Leipzig begrüßt.

Statistisch gesehen hat jeder Bürger im Freistaat Sachsen seine Verbraucherzentrale in den 19 Jahren ihres Bestehens schon mehr als zwei Mal in Anspruch genommen. Gegenüber dem Gründungsjahr 1990 ist die Zahl der Ratsuchenden mit rund 1,3 Millionen im letzten Jahr heute mehr als dreißig Mal höher. Allein in Leipzig zählte die Verbraucherzentrale seit 1990 weit über eine Million Kontakte.



Am 18. August 2009 konnte die Verbraucherzentrale Sachsen ein Jubiläum der besonderen Art feiern. Sie begrüßte ihre zehnmillionste Besucherin mit Blumen und einer Jahreskarte zur kostenlosen Nutzung aller Fachberatungen bei der Verbraucherzentrale in Leipzig.

Informations- und Beratungsmöglichkeiten weiter verbessert

Die Erhöhung der institutionellen Förderung und die Bewilligung einer Landes-Komplementärfinanzierung für das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ für das Jahr 2009 eröffneten die Möglichkeit, die Personalkapazitäten der Verbraucherzentrale Sachsen insbesondere in der Verbraucherberatung aufzustocken. Daneben konnte unsere telefonische Erreichbarkeit verbessert werden, was im Ergebnis zu einem Allzeitrekord bei der Inanspruchnahme persönlicher Verbraucherberatung und bei den Eigeneinnahmen aus Beratungsentgelten führte. 81.976 Verbraucherberatungen (durchschnittliche Zeitdauer einer Beratung: 30 Minuten) wurden durchgeführt, was einer Steigerung gegenüber 2008 um 15,7% entspricht.



Im Tauchaer Rathaus wurde am 16. Juni 2009 der 43. Energieberatungsstützpunkt der Verbraucherzentrale Sachsen eröffnet. Jeden 3. und 4. Dienstag im Monat bietet Energieberater Christian Lemle (links) hier seine Hilfe an.

Foto: Jörg ter Vehn, Leipziger Volkszeitung, 17.6.2009

Seit dem 28. April 2009 besteht für Mieter wie für Hausbauer die Möglichkeit, eine kostenlose telefonische Energieberatung in Anspruch zu nehmen. Qualifizierte Energie-Experten beraten u. a. zu den Ursachen hoher Energieverbräuche, zum richtigen Heizen und Lüften, zu energiesparenden und umweltschonenden Heizsystemen, zur Gebäudedämmung oder zum Einsatz erneuerbarer Energien sowie nicht zuletzt zu Fördermöglichkeiten.

Auch die stationäre Energieberatung konnte erweitert werden. Sie wird von der Verbraucherzentrale nunmehr an 45 Standorten im Freistaat Sachsen angeboten. Im Jahre 2009 konnten Energie-Beratungsstützpunkte in Borna, Delitzsch, Frankenberg und Taucha eröffnet werden.

Die Erhöhung der Zahl ihrer Energieberatungsstützpunkte wie auch der Zahl der durchgeführten Energieberatungen liegt der Verbraucherzentrale Sachsen insbesondere unter Klimaschutzgesichtspunkten sehr am Herzen, da rund ein Drittel der gesamten verbrauchten Energie in Deutschland auf die privaten Haushalte entfällt. Beim Einsparen von Energie und damit auch beim Blick auf die Kosten gibt es noch erhebliche Potenziale.

Am 01. Dezember 2009 war der Beginn einer gemeinsamen Zusammenarbeit zwischen Caritasverband Leipzig und Verbraucherzentrale. Innerhalb des „Stromsparchecks“ der Caritas werden Haushalte mit niedrigem Einkommen kostenlos zum Thema Strom- und Wassersparen beraten. Mit der Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen wurde das bestehende Beratungsangebot der Caritas erweitert. Berechtigt für die Beratung von Caritas und Verbraucherzentrale sind Empfänger von Arbeitslosengeld II, Grundsicherung, Sozialhilfe, Wohngeld, BaföG und BAB sowie alle Inhaber eines Leipzig-Passes.

Seit Mitte 2009 bietet die Verbraucherzentrale als neues Beratungsangebot juristische Unterstützung an, wenn Konsumenten von Rechtsanwaltskanzleien eine Abmahnung wegen einer Urheberrechtsverletzung erhalten. Ihnen wird vorgeworfen, dass sie Musik, Hörbücher, Filme, Spiele oder Bilder im Internet zum Download angeboten haben sollen. Aus diesem Grund werden die Betroffenen innerhalb einer extrem kurzen Frist aufgefordert, eine Unterlassungs- und Verpflichtungserklärung abzugeben und für den Urheberrechtsverstoß einen drei- bis vierstelligen Betrag zu begleichen. Das Anbieten von urheberrechtlich geschützten Werken ist in der Regel nie erlaubt, aber selbst das bloße Herunterladen kann gegen das Urheberrecht verstoßen. Das neue Beratungsangebot wurde sehr gut angenommen.

Verbraucherpolitisch ernüchternde Bilanz

Verbraucherpolitisch gab es schon bessere Jahre als 2009. Bei einigen wichtigen Themen gelang es nicht, die Politik zu überzeugen und die Auffassung der Verbraucherzentralen gegen wirtschaftliche Interessen durchzusetzen.

Vor allem beim Thema Datenschutz hat sich die Situation der Verbraucher trotz zahlreicher Ankündigungen der Politik nur gering verbessert. Kontodaten, Adressen und Telefonnummern kursieren mittlerweile nahezu unkontrolliert rund um die Welt. Die Beschwerden zum Beispiel über illegale Kontoabbuchungen sind längst keine Einzelfälle mehr. Die im September 2009 in Folge der zahlreichen Skandale der vergangenen Monate und Jahre in Kraft getretene Datenschutznovelle hat bisher wenig gebracht. Verbraucher haben nicht mehr die Hoheit über ihre Daten.

Aggressive Telefonwerbung nimmt zu

Verbraucherschutz
Opfer sind besonders
Senioren. Allein 2008 bot
die Verbraucherzentrale
Sachsen 160 000 Mal Hilfe.

Von Manfred Schulze, Leipzig
SZ.SURV.KL.2009.V.DL

In den dreizehn Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen spielen sich mitunter dramatische Szenen ab. Einer 80-jährigen zum Beispiel war das Konto gepfändet worden. Die alte Dame hatte sich allein durch Telefonanrufe mehr als 100 Euro über das Internet abgehoben. Sie konnte beruhigt werden.

über 100 000 Euro. Untergeschobene Verträge, Datenmissbrauch, Vertragsfallen im Internet und nicht zuletzt die Sorge um die Ersparnisse haben allein im vergangenen Jahr zu 160 000 Einzelberatungen bei der Verbraucherzentrale Sachsen geführt. So tauchte im vergangenen Herbst eine Frau mit 16 000 Euro in einer Tasche auf, die sie aus Angst um die Sicherheit auf der Bank abgehoben hatte. Sie konnte beruhigt werden.

„Zugenommen hat aggressives Marketing gerade gegenüber älteren Bürgern – wohl auch, weil die Bundesregierung nicht konsequent unsere Forderung umgesetzt hat, unsere Verträge generell der Schriftform bedürfen“, beklagt Geschäftsführer Joachim Betz. Doch selbst

Schäfer nicht ab – darunter nicht nur windige Unternehmen mit Firmensitz in der Karibik. So klagte die Verbraucherzentrale Sachsen gegen die AOK Plus wegen unerlaubter Telefonwerbung. Selbst Betz erlebte zwei unerbetene Anrufe, damit er dort Mitglied werde. Insgesamt habe die AOK 93 000 Mal solche Anrufe veranlasst. In der ersten Instanz hat die Zentrale gewonnen, doch die AOK sei in Berufung gegangen.

Bereits rechtskräftig sind Urteile zugunsten der Verbraucherschützer gegen undurchsichtige Klauseln in Lieferverträgen der Stadtwerke in Dresden und Leipzig. Da werke in Dresden und Leipzig, die mit wollten sich die kommunalen Versorger laut Betz offen halten. Preissenkungen der Vorlieferanten nicht unverzüglich an die Kunden weiterzugeben.

Die Verbraucherzentrale Sachsen sieht einen weiter wachsenden Beratungsbedarf auch zu solchen Dauerbrennern wie Energiekosten und bietet hier von Dienstag bis Donnerstag eine kostenlose Telefon-Hotline an. „Allerdings haben wir trotz einer Aufstockung um zehn Stellen nicht genug Personal“, sagt Betz. „Wir stehen deshalb hinsichtlich der Aktion der Bundeszentrale, mit der bis 2015 die Mittel mehr als verdoppelt werden müssten, um in Sachsen etwa 30 Beratungsstellen aufzubauen.“

- Verbraucherzentrale Sachsen in 04109 Leipzig, Brühl 34-38, Beratungszentrum 01307 Dresden, Fetscherplatz 3
- Beratungstermine montags bis freitags 9 bis 16 Uhr unter 0180-5-797777 (14 ct./min)
- Energie-Hotline: 0800-0410310
- www.verbraucherzentrale-sachsen.de



Zur Jahrespressekonferenz am 24. Juni 2009 schätzte Geschäftsführer Joachim Betz ein, dass es bei einigen wichtigen Themen, wie zum Beispiel dem Datenschutz, leider nicht gelungen ist, die Politik zu überzeugen und die Auffassungen der Verbraucherzentrale gegen wirtschaftliche Interessen durchzusetzen.

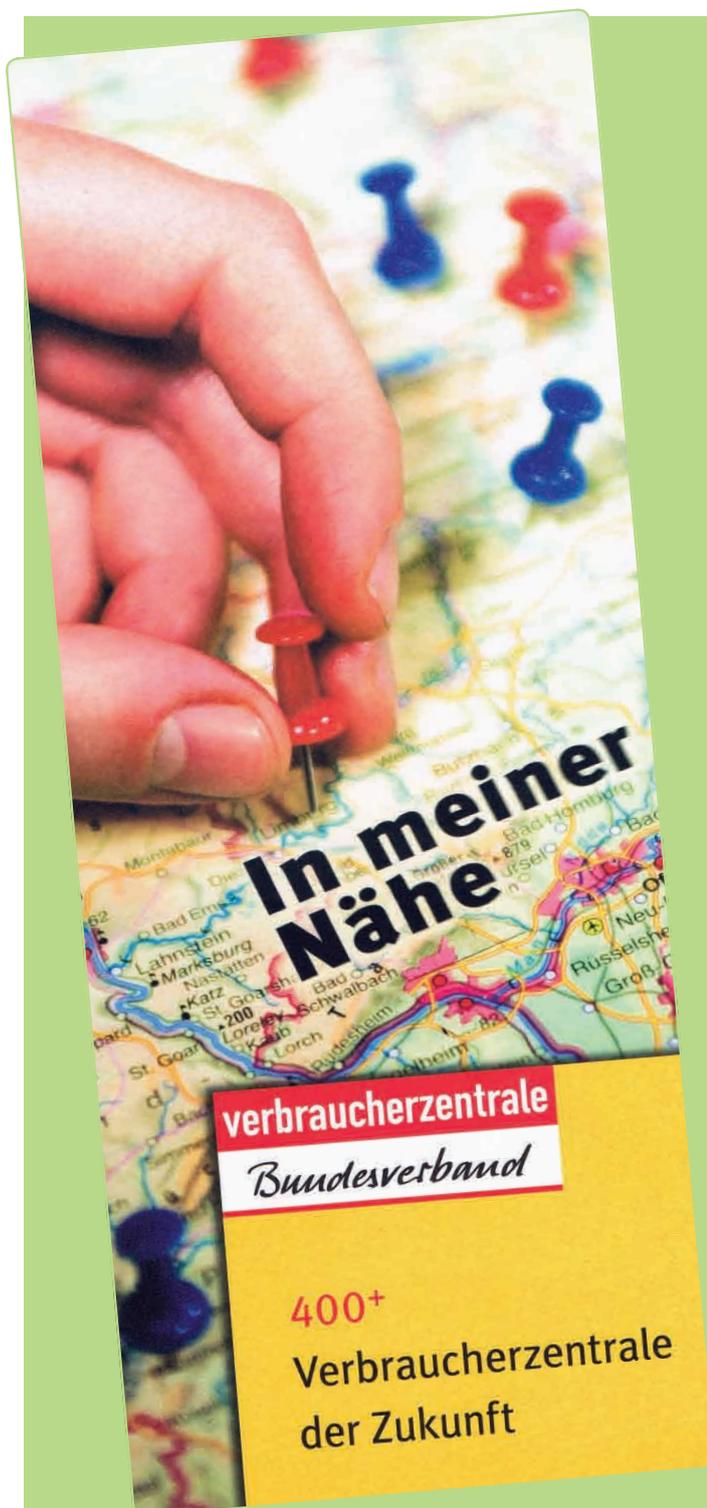
Quelle: Sächsische
Zeitung, 25.6.2009

Auch die Gesetzesänderungen zur unerlaubten Telefonwerbung haben kaum Wirkung gezeigt. Die Zahl der Werbeanrufe hat nicht abgenommen, sondern ist gestiegen. Die angedrohten Sanktionen wie beispielsweise Bußgelder bei Rufnummern-Unterdrückung der Werber sind bisher offenbar wirkungslos. Die Callcenter umgehen die gesetzlichen Vorgaben mit technischen Tricks und setzen beispielsweise Tarnnummern ein.

Auf dem Finanzmarkt ist es für Verbraucher immer weniger spürbar, dass es eine Finanzmarktkrise gegeben hat. Banken

tragen maßgeschneiderte Unschuldsmäntelchen und hochriskante Papiere werden auch weiterhin in ebenfalls neuem Gewand verkauft.

Zur verbraucherpolitischen Bilanz 2009 gehört aber auch die zu erwartende Ablehnung der so genannten Ampel-Kennzeichnung für die Lebensmittel durch die EU. Das Ziel einer schnellen und verständlichen obligatorischen Nährwertkennzeichnung ist damit in weite Ferne gerückt.



400+: Verbraucherzentrale der Zukunft

Es ist unbestritten, dass der Verbraucherschutz der Gegenwart eine neue Qualität der Verbraucherarbeit erfordert. Die Konsumenten waren in den letzten beiden Jahren der Stützpfeiler der Konjunktur. Im 1. Halbjahr 2009 betrug der Anteil des privaten Konsums am Bruttoinlandsprodukt rund 60 %. Es ist ihnen zu verdanken, dass Deutschland die Talsohle der Weltwirtschaftskrise offenbar so schnell erreicht hat und wieder verlassen kann. Sich Verbraucheranliegen anzunehmen, ist von daher eine äußerst wichtige Aufgabe, die große volkswirtschaftliche Bedeutung hat.

Die zunehmende Intransparenz und Unübersichtlichkeit auf den Märkten führt vor dem Hintergrund der massiv gestiegenen Verbraucherentscheidungen, die Haushalte heute zu treffen haben, häufig zum Scheitern des Einzelnen. Das liegt einerseits am fehlenden Zeitbudget und andererseits daran, dass es nahezu unmöglich ist, auf allen Märkten über die notwendigen Informationen zu verfügen. Der Verbraucheralltag ist in den letzten Jahren nicht nur abwechslungsreicher, sondern auch viel komplizierter geworden und die Nachfrage ist rapide gestiegen. Von daher sieht die Verbraucherzentrale Sachsen die Notwendigkeit eines massiven Ausbaus ihres Beratungsstellennetzes, aber auch des Back Office-Bereiches. So erfreulich es ist, dass die sächsische Politik in immer größerem Maße an der Meinung der Verbraucherzentrale interessiert ist, zu Anhörungen einlädt oder an Gremien beteiligt, so sehr fehlen auch hier wie beim kollektiven Rechtsschutz personelle Kapazitäten.

Während gegenwärtig unsere Tätigkeit mehr der eines Reparaturbetriebes ähnelt, Ratsuchende auch auf Grund von Wartezeiten auf Termine meist erst dann beraten werden können, wenn das sprichwörtliche Kind in den Brunnen gefallen ist, ist demgegenüber zeitnahe, prophylaktische persönliche Beratung vor Vertragsschluss erforderlich. Notwendig ist daher ein nachhaltiger Verbraucherschutz, der auf den Vorsorgegedanken setzt. Demgegenüber sieht die aktuelle Situation anders aus: Es würde bei unseren gegenwärtigen Personalkapazitäten 19,5 Jahre dauern, bis jeder Haushalt in Sachsen die Gelegenheit einer persönlichen Beratung wahrnehmen könnte.

Deshalb haben der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gemeinsam mit den Verbraucherzentralen das Konzept „400+: Verbraucherzentrale der Zukunft“ entwickelt, welches anlässlich des 2. Deutschen Verbrauchertages am 12. Mai 2009 in Berlin der Öffentlichkeit vorgestellt wurde. Das Konzept sieht u. a. vor,

- dass 20 % der Haushalte jährlich eine individuelle Beratung durch ein flächendeckendes Beratungsstellennetz erhalten sollen,

Das Konzept „400+: Verbraucherzentrale der Zukunft“ wurde vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gemeinsam mit den Verbraucherzentralen entwickelt und anlässlich des 2. Deutschen Verbrauchertages am 12. Mai 2009 in Berlin der Öffentlichkeit vorgestellt.

- dass Ratsuchende in Zukunft möglichst im Umkreis von jeweils 15 Kilometern eine Beratungsstelle aufsuchen können,
- dass für die Beratungsstellen einheitliche personelle Besetzungsstandards (mindestens 4 Mitarbeiter) gelten und jede Beratungsstelle ein einheitliches Angebotspektrum haben soll,
- dass telefonische Beratungen wieder vor Ort und nicht auf Grund von Personalmangel ausschließlich über virtuelle Call-Center stattfinden,
- dass der aktuelle anlassbezogene Informationsbedarf wie z.B. bei der Finanzmarktkrise künftig auch befriedigt werden kann,
- dass mehr Zeit für vorsorgende Tätigkeiten wie lokale Gremienarbeit und Vorträge in der Beratungsstelle oder in Kitas und Schulen bleibt,
- dass der Back Office-Bereich der Verbraucherzentrale insgesamt in gleichem Maße gestärkt wird, um auch die Administration bewältigen zu können.
- Nach diesem Konzept soll sich die Zahl der Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen mehr als verdoppeln und auf insgesamt 30 erhöhen.

An der Finanzierung sollen sich Bund, Land, Kommunen und Anbieter sowie über Beratungsentgelte wie bisher auch die Verbraucher beteiligen. Inwieweit dem Konzept Erfolg beschieden sein wird, muss die nahe Zukunft zeigen.

Dank

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

Ein ganz besonderer Dank gilt unseren engagierten Mitarbeitern.

Kerstin Füll



Vorstandsvorsitzende

Datenschutz: Ach wie gut, dass niemand weiß ... oder doch?

Anfang gut, Ende schlecht

6 Millionen Datensätze in 44 Stunden für 850 Euro - der Datenschutzskandal vom Sommer 2008 war einerseits Paukenschlag und andererseits zugleich Auftakt für intensive verbraucherpolitische Aktivitäten mit dem überfälligen Ziel, das Datenschutzrecht in Deutschland den Anforderungen des 21. Jahrhunderts anzupassen. Grundlegende Forderung war dabei, dass die Datenweitergabe bei Werbung und Marketing künftig nur noch mit ausdrücklicher Zustimmung der Betroffenen erfolgen darf und dass diese Einwilligung dafür aktiv eingeholt werden muss.

Die Datenschutzskandale, mit denen es im 2. Halbjahr des Jahres 2008 Schlag auf Schlag weiter ging, hatten zunächst bei aller Dramatik ihrer Ausmaße eines bewirkt: Ein regelrechtes Ankündigungsfest der Politik. Auch der Bundesbeauftragte für den Datenschutz, der Bund Deutscher Kriminalbeamter und nicht zuletzt die Verbraucherzentralen waren sich einig, dass Deutschland ein novelliertes Datenschutzgesetz benötigt und dazu noch schnell.

Die Bundesregierung kündigte Anfang September 2008 als Reaktion auf den Skandal mit illegal gehandelten Daten konkret an, den Datenschutz verschärfen und die Rechte der Verbraucher stärken zu wollen. Die Weitergabe persönlicher Daten ohne ausdrückliche Zustimmung der Betroffenen solle künftig verboten werden und ein entsprechender Gesetzentwurf bis Ende November 2008 dem Kabinett vorliegen, kündigte der damalige Bundesinnenminister Wolfgang Schäuble an. Laut Schäuble war vorgesehen, das bisherige Prinzip beim Datenhandel umzukehren. Bislang können Unternehmen private Daten wie Anschrift, Alter, auch Kontonummern für Werbezwecke verkaufen, wenn die Betroffenen nicht ausdrücklich widersprochen haben. Künftig solle gelten: Einwilligung statt Widerspruch.

Podiumsdiskussion: „Bei Daten bleibt Geiz geil“

Nach Kenntnis des Entwurfsstandes für die Datenschutznovelle war die Verbraucherzentrale Sachsen zuversichtlich und attestierte der Politik, dass sie die Zeichen der Zeit erkannt hatte. „Bei Daten bleibt Geiz geil“ lautete deshalb der Titel unserer Podiumsdiskussion in Leipzig, bei der am 20.01.2009 der bekannte mdr-Fernsehmoderator Peter Escher fragte: „Was hat sich ein halbes Jahr nach dem Datenskandal im letzten Sommer getan und wie kann man sich vor dem unerlaubten Zugriff auf seine Daten schützen?“. Hierfür und für die vielen Anfragen empörter Verbraucher, die etwa am

Telefon von einer vermeintlichen „Verbraucherzentrale“ oder beispielsweise von Lottotippgemeinschaften oder Glücksspielveranstaltern zum Abgleich der dort bekannten Kontodaten der Konsumenten angerufen und dann abgezockt wurden, standen je ein Vertreter des Datenschutzbeauftragten des Freistaates Sachsen und der Stadt Leipzig, der Polizeidirektion Leipzig, des Rabattvereins PAYBACK, der elektronischen Gesundheitskarte und der AOK Plus für Sachsen und Thüringen Rede und Antwort.

Antworten, die nicht nur die ca. 150 anwesenden Verbraucher, sondern auch die Verbraucherzentrale Sachsen gespannt verfolgten, besonders die der AOK Plus. Die Krankenkasse hatte im Rahmen einer Telefonaktion im Jahre 2007 über 93.000 Personen angerufen, um diese über ihre Angebote zu informieren und sie möglichst als neue Mitglieder zu gewinnen. Die Verbraucherzentrale hatte deshalb die AOK Plus zwischenzeitlich vor dem Landgericht Leipzig verklagt mit dem Ziel, es zu unterbinden, dass die Krankenkasse auch künftig Verbraucher im geschäftlichen Verkehr ohne deren Einverständnis anruft, um sie als neue Kunden zu akquirieren.

verbraucherzentrale
Sachsen

Podiumsdiskussion der
Verbraucherzentrale Sachsen

Bei Daten bleibt Geiz geil

Was hat sich ein halbes Jahr nach dem Datenskandal getan?

mit Peter Escher als Moderator

Wann: 20. Januar 2009
18.00 Uhr

Wo: Saal des Zeitgeschichtlichen
Forums Leipzig
04109 Leipzig
Grimmaische Straße 6

Podiumsgäste:

Sächsischer Datenschutzbeauftragter
Datenschutzbeauftragter des Payback Rabattvereins
Datenschutzbeauftragter der Stadt Leipzig
Polizeidirektion Leipzig u.a.

Ihre Behauptung im aktuell laufenden Gerichtsverfahren, die von der Verbraucherzentrale benannten Zeugen hätten jeweils im Rahmen von Online-Gewinnspielen ihre Einwilligung zu Anrufen für Werbezwecke erteilt, konnte die AOK Plus trotz ermittelter IP-Nummern der Computer nicht beweisen. Das Landgericht Dresden mit Urteil vom 08.04.2009 und das Oberlandesgericht Dresden als Berufungsinstanz mit Urteil vom 22.09.2009 (nicht rechtskräftig) gaben der Verbraucherzentrale Sachsen Recht und machten deutlich, dass der



Am 20. Januar 2009 lud die Verbraucherzentrale unter dem Titel „Bei Daten bleibt Geiz geil“ in Leipzig zu einer Podiumsdiskussion ein. Der bekannte MDR-Moderator Peter Escher führte durch den Abend und fragte: Was hat sich ein halbes Jahr nach dem letzten Datenskandal getan und wie kann man sich vor dem unerlaubten Zugriff auf seine Daten schützen?

Wirtschaftszweig der Telefonwerbung ein erhebliches wirtschaftliches Interesse an solchen Datensätzen und Einwilligungserklärungen hat, so dass auch ein starker Anreiz besteht, diese missbräuchlich zu verwenden. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen muss sich insbesondere eine gesetzliche Krankenkasse an die datenschutzrechtlichen

Regelungen und an die Regeln im Wettbewerb halten und hatte u. a. deshalb auch diesen Rechtsstreit geführt.

Deutliche Worte der Bundeskanzlerin

Im Mai 2009 - die Datenschutznovelle war noch immer nicht verabschiedet worden – bekräftigte die Bundeskanzlerin vor den Spitzen der deutschen Verbraucherorganisationen auf dem 2. Deutschen Verbrauchertag in Berlin den ambitionierten Ansatz der Bundesregierung. Frau Merkel sagte: „Daten über Wohnort, Name und Kaufverhalten sollen nicht ohne Zustimmung einfach verkauft, gehandelt oder zur Profilbildung genutzt werden können“. Die Verbraucherzentrale Sachsen war auf Grund dieser deutlichen Worte der Bundeskanzlerin nicht nur zuversichtlich, sondern fast sicher, dass die bevorstehende Datenschutznovelle mehr als Kosmetik sein würde und künftig zu einem wirklich verbesserten Datenschutz in Deutschland führen wird. Doch diese Zuversicht wurde 2009 von einer offenbar starken Wirtschaftslobby zunichte gemacht.

Am 01.09.2009 ist die lang erwartete Datenschutznovelle als „Gesetz zur Änderung datenschutzrechtlicher Vorschriften“ in Kraft getreten. Es ist das Papier kaum wert, auf dem es gedruckt wurde. Zwar wurden einige begrüßenswerte Neuerungen, wie etwa strikere Anforderungen an den Datenschutz aufgenommen. Durch den Erhalt des so genannten Listenprivilegs ist es jedoch nach wie vor erlaubt, persönliche Daten ohne Einwilligung der Betroffenen weiterzugeben. Erst ab April 2010 muss mitgeteilt werden, woher die Angaben stammen. Datennutzung und Datenhandel sind weiter ohne Zustimmung der Verbraucher möglich und Kopplungsgeschäfte wurden nicht verboten. Damit sind die grundlegenden Vorhaben von Ende 2008 im Jahre 2009 bei der Datenschutznovelle nicht umgesetzt worden. Die Forderung der Verbraucherverbände nach verbesserten Klagemöglichkeiten wurde leider ebenfalls nicht im Gesetz aufgenommen. Gravierende Fälle, von denen Verbraucher uns nach wie vor berichten, zeigen jedoch auf, wie notwendig ein wirklich reformiertes Datenschutzrecht ist, für das sich die Verbraucherzentrale weiter einsetzen wird.

Telefonterror nicht unterbunden

Gewinnspiele, Abonnements, Telefonverträge, sogar angebliche Hilfe gegen lästige Werbeanrufe wurden sächsischen Verbrauchern auch im Jahr 2009 unvermindert am Telefon angeboten. Oftmals wissen die Werber neben dem Namen der Angerufenen auch alle wesentlichen persönlichen Daten einschließlich der Kontoverbindung bereits zu Beginn des Gesprächs. In vielen Fällen handelt es sich dabei um unerlaubte Werbeanrufe.

Trotz der Enttäuschung, dass die auch von der Verbraucherzentrale Sachsen geforderte sogenannte Bestätigungslösung zum Schutz der Verbraucher keinen Eingang in das Gesetz gefunden hatte, wurde 2009 doch gewisse Hoffnung auf die Änderung des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) gesetzt. Seit dem 04. August 2009 untersagt das UWG Telefonwerbung, wenn vorher nicht ausdrücklich eine Einwilligung erteilt wurde. Ebenfalls unzulässig ist nun auch die Unterdrückung der Rufnummer bei einem Werbeanruf. Verstöße dagegen können der Bundesnetzagentur gemeldet werden. Diese verfügt nunmehr über ein Instrumentarium, beginnend bei der Abschaltung einzelner Rufnummern über die Verhängung von Bußgeldern bis hin zum Verbot, die angeblichen



Geldbeträge mittels Rechnung bzw. Inkasso-Mahnung vom Betroffenen zu verlangen.

Gut gedacht ist dennoch wieder einmal nicht gleich gut gemacht. Die Flut der Werbeanrufe mit unterdrückter oder nicht unterdrückter Nummer lässt auch trotz gesetzlicher Neuregelung und dem regem Bemühen der Bundesnetzagentur, dagegen vorzugehen, zum Ärger der Verbraucher und der Verbraucherzentrale Sachsen nicht nach.

Wenn das Telefon pausenlos klingelt
Telefonterror mittels Anrufautomaten nicht hinnehmen

Zahlreiche Verbraucher vermuten eine neue Abzockmasche hinter dem Umstand, dass sie immer wieder angerufen werden und niemand meldet sich.

Rückrufversuche bei der angezeigten Nummer laufen meist ins Leere. Genervte Verbraucher berichten von 20 und mehr derartigen Geisteranrufen pro Tag, von denen sie sich terrorisiert fühlen.

„Solche Anrufe kommen aus Call Centern“, weiß Evelin Vofß von der Verbraucherzentrale Sachsen. „Diese verwenden sogenannte Predictive Dialer (Vorauswähler). Das sind Wahlprogramme, mit deren Hilfe bis zu 20 oder mehr Kunden gleichzeitig angerufen werden.“ Wer von den gleich-

zeitig Angerufenen zuerst abnimmt, wird mit einem Call Center-Mitarbeiter verbunden. Die anderen Anrufe werden nach kurzer Zeit abgebrochen. Wenn sich das Gespräch des Call Center-Mitarbeiters dem Ende nähert, bereitet das Anwahlprogramm bereits die nächste Anruf-Serie vor. Dadurch sollen die Call Center-Mitarbeiter besser ausgelastet werden, weil sie nicht mehr selbst wählen und warten müssen, bis jemand abhebt.

Ein Anbieter solcher Predictive Dialer bewirbt diese im Internet als optimale Lösung zur Effizienzsteigerung des Telefonmarketings. „Derartigen Terror sollte man nicht hinnehmen, sondern der Bundesnetzagentur melden“, rät die Verbraucherzentrale. Die-

se prüft derzeit rechtliche Schritte gegen diese telefonische Belästigung. Derartige Massenankrufe mittels Anrufautomaten sind unlauter und verstoßen gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb.

Betroffene Verbraucher finden auf der Internetseite der Bundesnetzagentur www.bundesnetzagentur.de weitere Informationen zur unerlaubten Telefonwerbung.

Auch die Verbraucherzentrale Sachsen nimmt die Beschwerden entgegen und leitet sie an die Bundesnetzagentur weiter. Hilfreich für die Weiterverfolgung ist es, Datum und Uhrzeit der Anrufe und die im Telefondisplay angezeigte Rufnummer zu notieren. pm/abr

Quelle: Lausitzer Rundschau, Weißwasser, 23. September 2009

Nummern anzurufen. Letztlich operieren zahlreiche Firmen aus dem Ausland, um wirksame Vollstreckungsmaßnahmen weiter zu erschweren.

Die von der Bundesnetzagentur verhängten Bußgelder in den Monaten Dezember 2009 und Januar 2010 betragen insgesamt 500.000 Euro. Ein einzelnes werbendes Unternehmen kann mit einem Bußgeld von bis zu 50.000 Euro belegt werden. Offensichtlich ist der zu erzielende Gewinn aus den unerlaubten Werbeanrufen jedoch weitaus höher, so dass sich das widerrechtliche Vorgehen der Firmen und Call Center auch weiterhin lohnt. So ist ein effektiver Schutz der Verbraucher nur schwer zu erreichen. Ohne Bestätigungslösung keine Austrocknung des Sumpfes der unlauteren Telefonwerbung lautete bereits 2008 der Appell der Verbraucherzentrale Sachsen an die Politik.

Die Verbraucherzentrale klärte daher die sächsischen Verbraucher auch im Jahr 2009 über einen sorgsam Umgang mit persönlichen Daten und die Möglichkeiten auf, sich gegen am Telefon untergeschobene Verträge zu wehren. Darüber hinaus unterstützt die Verbraucherzentrale die Bundesnetzagentur bei deren Vorgehen gegen die unerlaubten Werbeanrufe.

Neben der Schadensbegrenzung lautet jedoch nach wie vor unsere Forderung an die Politik, effektive und durchsetzbare Wege zu finden, die in Übereinstimmung mit deutschen und europäischen Regelungen endlich einen wirksamen Schutz der Verbraucher ermöglichen. Die ständige Störung der Privatsphäre durch unerlaubte Werbeanrufe, verbunden mit der Gefahr, möglicherweise auch Verträge untergeschoben zu bekommen, muss nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen der Rechtsstaat wirkungsvoll unterbinden.



Quelle: Leipziger Volkszeitung, 23. September 2009

Internet: Organisierte Abzocke geht weiter

Der Trend, im Internet auf Abzockmaschinen hereinzufallen, ist ungebrochen. Die Verbraucher meinten, ein kostenloses Angebot in Anspruch zu nehmen, etwa kostenlose SMS-Dienste, Downloads, Ahnenforschung oder Routenplaner. In Wahrheit rutschen sie am Ende ungewollt in ein teures Abonnement, das für mindestens ein Jahr im Voraus zu bezahlen ist. Der Hauptgrund: Mangelnde Preistransparenz.

Teure Softwarefalle: www.opendownload.de

Im Jahre 2009 waren die „Renner“ Seiten, die mit kostenlosen Softwareprogrammen zum Download lockten. Doch nicht jedes Angebot war kostenfrei. So häuften sich bei der Verbraucherzentrale Sachsen die Beschwerden über den Anbieter der Internetseite www.opendownload.de. Viele Betroffene hatten im Internet nach kostenlosen Programmen wie etwa „OpenOffice“ gesucht. Durch Anklicken eines Links wurden sie dann auf die Internetseite www.opendownload.de weitergeleitet und kamen dort durch mehrere Klicks auf die Anmeldeseite. Auf dieser Seite befindet sich lediglich ein kleiner Hinweis auf die Kosten, der von den meisten Verbrauchern allerdings übersehen wird.

Wirklich dreist war aber, dass jeder, der sich anmeldete, durch Setzen eines kleinen Häkchens auf sein gesetzliches Widerrufsrecht verzichten sollte. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale reicht dieses Häkchen aber nicht aus, um wirksam auf das Widerrufsrecht zu verzichten. Deshalb hatte auch unser Dachverband, der vzbv, den Anbieter der Internetseite abgemahnt und bekam vor Gericht Recht. Das Landgericht Mannheim untersagte der Firma, eine Klausel zu verwenden, mit der Verbraucher auf ihr gesetzliches Widerrufsrecht verzichten sollen (Urteil des LG Mannheim vom 12.05.2009, Az. 2 O 268/08 - nicht rechtskräftig).

Vor dem Ausmaß der Abzocke darf auch die Politik die Augen nicht verschließen: So verschickte nach Angaben der Zeitschrift „Computerbild“ die Firma Content Services Limited, Betreiber der berüchtigten Abzock-Seite opendownload.de, im April 2009 in einer einzigen Woche 170.000 Rechnungen zu je 96 Euro. Hat nur jeder Zehnte die Forderung beglichen, bliebe ein Gewinn von rund 1,5 Millionen Euro, erzielt innerhalb weniger Tage.

Klare gesetzliche Vorgaben und Sanktionen nötig

Die Verbraucherzentrale Sachsen setzt sich deshalb für klare gesetzliche Vorgaben ein, die der Internetabzocke Einhalt gebieten. So muss es eine gesetzliche Verpflichtung zur Implementierung eines deutlich sichtbaren Abfragefeldes geben, in welchem der Preis durch den User durch Anklicken zu bestätigen ist. Andernfalls soll künftig der Vertrag nicht wirksam werden. Ferner muss es gesetzliche Sanktionen gegen die Hintermänner geben, auch gegen Inkassobüros und Anwälte, die im Auftrag der Betreiber Mahnschreiben wie Postwurfsendungen verschicken. Ihnen sollte die Zulassung entzogen werden. Von den Banken fordert die Verbraucherzentrale, dass sie noch öfter als bisher einschlägig bekannten Anbietern ein Konto verweigern. Darüber hinaus muss die Abschöpfung von Unrechtsgewinnen vereinfacht werden.

Derzeit können die Verbraucherzentralen nur raten, dass die Verbraucher stets ganz genau hinschauen sollten, bevor sie sich für die Nutzung von Online-Diensten registrieren lassen, bei denen zunächst ein Anmeldeformular auszufüllen ist, um dann die Zugangsdaten zu erhalten.

Verbraucherzentrale Auerbach legte positive Bilanz vor

Betrügereien lassen nicht nach

Auerbach. Mit genau 14.881 Verbraucherkontakten im vergangenen Jahr legt die Verbraucherzentrale in Auerbach eine äußerst positive Bilanz für das letzte Jahr vor. Mit dieser Anzahl rangiert die Einrichtung unmittelbar hinter den drei großen Beratungszentren in Sachsen auf Platz 4. Bei immerhin 13 Beratungsstellen im Freistaat für das kleine Auerbacher Büro ein großer Erfolg der zeigt, dass fundierte Beratungen immer mehr gebraucht werden und die Vogtländer wissen, wo sie Rat und Hilfe bekommen, so die Leiterin Heike Teubner. Rechtsberatungen nahmen dabei den meisten Umfang ein. Vor allem Fragen zu Kaufverträgen, Gewährleistungsansprüchen und zu Telekommunikations- und Internetverträgen warfen immer wieder Probleme auf. Aber auch Versicherungsschecks und Baufinanzierungen waren durchaus gefragt und mancher musste schweren Herzens von seinem Bauvorhaben Abstand nehmen, wenn er erkennen musste, wie viel Restschuld nach Ende der Zinsbindung auf ihm lasten wird, berichtet die erfahrene Verbraucherberaterin aus dem Alltag. Bei allem Erfolg ist die Zahl der Ratsuchenden, allerdings auch ein bedenklicher Hinweis darauf, dass Betrügereien nicht nachlassen und es für die Bürger immer schwerer wird, im Dschungel des Verbraucheralltags den Durchblick zu wahren, macht Heike Teubner auf Schattenseiten aufmerksam. Stolz mache die gute Bilanz auch deshalb, vor allem wenn man bedenkt, dass die Verbraucher teilweise weite Strecken und lange Wartezeiten auf sich nehmen, denn die Leute kommen aus Eibenstock, Schönheide, Mylau, Reichenbach, Netzschkau, Klingenthal, Bad Elster, Markneukirchen und aus dem Göltzschtal sowieso, bedankt sich die Beratungsstellenleiterin für das Vertrauen. **dk**



Beratungsstellenleiterin Heike Teubner freute sich über die gute Bilanz des Jahres 2008. Foto: Dieter Krug

Quelle: Vogtland Anzeiger

Software schützt vor Abzock-Seiten

Da Aufklärung und Abmahnungen nicht mehr ausreichen und schärfere gesetzliche Regelungen weiter auf sich warten lassen, haben die Verbraucherzentralen und die Zeitschrift „Computerbild“ ihre Kräfte gebündelt. Eine Hilfe für Internetnutzer bietet seit August 2009 die von Computerbild entwickelte Software „Abzock-Schutz“. Das kostenlose Programm lässt sich einfach in die Browser Firefox und Internet Explorer integrieren. Es warnt die Internetnutzer vor dem Besuch unseriöser Seiten und verweist auf gebührenfreie Alternativen. Herz der Software ist eine Datenbank, die bei jedem Start des Browsers aktualisiert wird. Auch die Verbraucherzentrale Sachsen trug und trägt mit dazu bei, gemeinsam mit Anwälten, dem Internetportal abzocknews.de und der Computerbild-Redaktion diese Sperrliste ständig weiter zu ergänzen und meldet neu auftauchende Abzock-Seiten, die nach juristischer Prüfung in die Datenbank eingepflegt werden. Bis Dezember 2009 hatten bereits 1,9 Millionen User das Programm „Abzock-Schutz“ heruntergeladen.

Teure Post vom Nachbarn

Das hatten viele Verbraucher schon im Jahr 2008 erlebt: Eine freundlich klingende Bandstimme am Telefon behauptete, ein Nachbar hätte eine wichtige Nachricht auf der Internetseite www.nachbarschaftspost.com hinterlegt. Wer der Aufforderung gefolgt war und seine Daten dort eingab, war schon in die Falle getappt. Für ein auf diese Weise angeblich abgeschlossenes Abo über zwei Jahre versuchte die DIS Deutsche Inkassostelle GmbH mit Sitz in Eschborn schließlich 216 Euro einzutreiben.

Unzählige Verbraucher hatten sich 2008 nicht nur bei der Verbraucherzentrale Sachsen, sondern auch bundesweit darüber beschwert, dass die DIS Deutsche Inkassostelle GmbH sehr aggressiv Forderungen für vermeintlich in Anspruch genommene Internetdienstleistungen geltend macht. Häufig legte das Inkassounternehmen ihren Schreiben

Mahnbescheide und Kopien von Gerichtsurteilen bei, um den angeblichen Forderungen Nachdruck zu verleihen. Viele Betroffene beschwerten sich nicht nur bei der Verbraucherzentrale, sondern auch bei der Sparkasse Leipzig, bei der die DIS ein Geschäftskonto unterhielt.

Konto der „Deutschen Inkassostelle“ von Sparkasse gekündigt

Diese Kontoverbindung wurde von der Sparkasse gekündigt. Das entschiedene Vorgehen der Sparkasse gegen dieses Inkassounternehmen, das nach eigener Aussage monatlich 30.000 bis 50.000 Inkassoaufträge versendet, begrüßte die Verbraucherzentrale sehr. Dagegen hatte sich jedoch die Deutsche Inkassostelle gerichtlich zur Wehr gesetzt und schließlich vor dem OLG Dresden, bei dem in 2. Instanz am 25.02.2009 verhandelt wurde, klein beigegeben. Mit mehr als deutlichen Worten hatte der vorsitzende Richter des Verbraucherschutzsenates am OLG zum Ausdruck gebracht, dass in solch gravierenden Fällen auch eine Kontokündigung berechtigt ist. Immerhin drohe der Sparkasse Leipzig unter Umständen ein Imageschaden, weil die Deutsche Inkassostelle im großen Stil Forderungen eintreibe, die aus der Sicht des Senates rechtlich nicht bestünden.

Insbesondere berücksichtigte das Oberlandesgericht, dass die mutmaßlichen Forderungen mit ganz erheblichem Nach-



druck und fragwürdigen Methoden verfolgt werden. Das konnte auch von der Verbraucherzentrale Sachsen in der Verhandlung vor dem OLG anhand konkreter Fälle verdeutlicht werden. Insbesondere hätten die auf der Seite „nachbarschaftspost.com“ eingeloggt Kunden zweifelsfrei keinen rechtlich verbindlichen Vertrag geschlossen, aus dem sich Zahlungspflichten ergeben,

so das Gericht. Das gemeinsame Vorgehen hat sich gelohnt, freut sich die Verbraucherzentrale. Wer zu Unrecht abkassieren will, wie die Deutsche Inkassostelle aus Eschborn, wird künftig mehr Gegenwind verspüren.

Finanzdienstleister: Werbung und Bedingungen geprüft

Im Jahre 2009 mussten sich Versicherungsunternehmen, Banken und Sparkassen nicht nur mit den Auswirkungen der Finanz- und Wirtschaftskrise befassen, sondern auch mit einer Reihe neuer rechtlicher Regelungen. Mit diesen sollte u. a. die Stärkung der Rechte der Verbraucher einhergehen. Doch Papier ist oft geduldig und die Praxis ist oft anders. Deshalb beobachtete die Verbraucherzentrale Sachsen das Anbieterverhalten genau und schritt dort ein, wo sie rechtliche Grenzen verletzt sah.

Über außerordentliches Kündigungsrecht klar informieren

Seit dem 01.01.2009 gilt das neue Versicherungsvertragsgesetz auch für Altverträge, d.h. für solche, die schon vor dem 01.01.2008 abgeschlossen wurden. Die gesetzlichen Kündigungsregelungen waren dabei für Versicherungsnehmer schon immer von besonderem Interesse. Dazu gehört auch jene Regelung, die ihnen ein Kündigungsrecht bei

Prämienhöhung einräumt. Diese gilt, insofern mit der Preissteigerung keine Erweiterung des Versicherungsschutzes einhergeht. Nunmehr verpflichtet der Gesetzgeber die Versicherer in solchen Fällen, die Verbraucher klar und deutlich über ihr außerordentliches Kündigungsrecht zu informieren. Die Nürnberger Allgemeine Versicherungs-AG glaubte dieser Pflicht Genüge zu tun, indem sie in ihrem Anschreiben an die Verbraucher lapidar mitteilte: „Auf § 40 VVG weisen wir hin.“ Das hielten die Verbraucherzentrale Sachsen und der vzbv keinesfalls für ausreichend. Versicherungsnehmer wären so gezwungen, sich die gesetzliche Vorschrift erst einmal zu beschaffen und anschließend noch eine rechtliche Prüfung vorzunehmen. Die Gesellschaft wurde deshalb erfolgreich abgemahnt. Im Ergebnis heißt dies für Kunden der Nürnberger Allgemeine Versicherungs-AG, dass sie seit August 2009 besser über ihr wichtiges Recht informiert werden, wie man zu teuer gewordene Verträge wieder lösen kann.

Fragwürdiger „Spaß“ der Credit Plus Bank AG

Produktwerbung geht nicht selten bis ans Limit des rechtlich Zulässigen. Die Grenze überschritten hatte jedoch die Credit Plus Bank AG. Viele Sachsen erhielten im Sommer 2009 von dort eine besonders geschmacklose Form von Werbepost, über die sie sich sehr ärgerten. Auf dem Briefumschlag sprang das Wort „Zahlungserinnerung“ ins Auge und war damit auch für Dritte gut lesbar. Doch der Brief richtete sich nicht etwa an säumige Kunden, sondern sollte allein der Gewinnung neuer Kreditnehmer dienen. Dieser fragwürdige Spaß ging der Verbraucherzentrale Sachsen zu weit. Gemeinsam mit dem vzbv wurde die Bank wegen unlauteren Wettbewerbes abgemahnt. Auch hier wurde erreicht, dass diese Werbung unterbunden werden konnte und die Konsumenten damit künftig nicht mehr belästigt werden.

Irreführender „SachsenSchatzbrief“

Eine weitere Produktwerbung fiel der Verbraucherzentrale Sachsen Ende Oktober besonders kritisch auf: Zwei Leipziger Volksbanken warben für einen so genannten SachsenSchatzbrief. Bei der Bezeichnung „Schatzbrief“ denken Verbraucher üblicherweise an Bundeswertpapiere. Das sind festverzinsliche Bundeswertpapiere, die besonders sicher sind, weil die Bundesrepublik Deutschland für die Rückzahlung an die Anleger haftet. Beim SachsenSchatzbrief handelte es sich hingegen um aktienorientierte Zertifikate mit einer niedrigen, garantierten Mindestverzinsung und einer hohen variablen „Sonderzins-Chance“. Zudem haftet der Freistaat Sachsen keinesfalls als Schuldner. In der Bezeichnung sah die



Um Tipps für die richtige Geldanlage immer parat zu haben, erarbeitete die Verbraucherzentrale diese kleine Erinnerungshilfe.

Verbraucherzentrale Sachsen eine irreführende Werbung und mahnte beide Banken ab. Diese gaben die geforderte Unterlassungserklärung fristgerecht ab. Damit wurde erreicht, dass dieses Anlageprodukt nicht mehr unter einem täuschenden Namen verkauft wird.

Durch eine weitere von der Verbraucherzentrale Sachsen auf den Weg gebrachte Abmahnung konnte erreicht werden, dass Inhaber der SuperMasterCard weiterhin keine Jahresgebühr bezahlen müssen. 2006 wurde die Ausgabe dieser Kreditkarte durch die Santander Bank mit dem Argument der dauerhaften Kostenfreiheit beworben. Zum Dezember 2009 sollte jedoch ein monatliches Entgelt in Höhe von 2 Euro eingeführt werden. Eine Bestimmung des Kartenvertrages sah dabei vor, dass Kartenutzer die neuen Bedingungen stillschweigend anerkennen, wenn sie nach der Information über die Preiserhöhung ihre Kreditkarte ein weiteres Mal einsetzen. Dem steht die Rechtsnorm entgegen, wonach Verbrauchern in solchen Fällen von Vertragsänderungen eine angemessene Überlegungsfrist einzuräumen ist.

Klausel abgemahnt, gab jedoch keine Unterlassungserklärung ab. Deshalb wurde von der Verbraucherzentrale Sachsen Klage beim Landgericht Leipzig eingereicht, über die das Gericht voraussichtlich im März 2010 entscheiden wird.

Am Jahresende 2009 fiel dann auch noch die Ostsächsische Sparkasse Dresden mit neuen Entgelterhöhungen negativ auf. Zum einen wurden die Kontoführungskosten für so genannte Problemkunden auf monatlich 12 Euro angehoben, zum anderen auch noch das Entgelt für Barüberweisungen von 6 auf 20 Euro drastisch erhöht. Da das Institut trotz massiver öffentlicher Kritik – auch seitens der Kommunalpolitik – nicht zum Einlenken bereit war, prüft die Verbraucherzentrale Sachsen auch in diesem Fall rechtliche Schritte.

Viele Verbraucherfragen ergaben sich ab Ende Oktober auf Grund der Einführung der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken und Sparkassen. Rechtlicher Hintergrund dafür war die Umsetzung der europäischen Zahlungsverkehrs-Richtlinie in

deutsches Recht. Die Informationen, die den Kunden in diesem Zusammenhang von den Kreditinstituten gegeben wurden, waren im Regelfall nicht ausreichend und nur schwer verständlich. Über Nachteile, die sich für Verbraucher ergeben haben, wurde nicht oder nur unzureichend informiert. Die Verbraucherzentrale erarbeitete deshalb für 20 der häufigsten Fragen einen verständlichen Frage-Antwort-Katalog, der bundesweit von Verbrauchern dankbar angenommen wurde.

■ Gespräch am Sonntag

„Keine schnellen Unterschriften“

Frank Lange über Verbraucherschutz, Kredite und Phishing



Frank Lange: „Zurzeit herrschen gute Zinsbedingungen für Baufinanzierungen.“
Foto: SWB/rg.

Riesa (SWB). Alle wollen nur das Beste von den Verbrauchern. Doch leider gibt es dabei einige Schafe, deren Fell rabenschwarz ist und die Verbraucher manchmal mit nicht immer legalen Tricks in ein finanzielles Desaster stürzen. Im SonntagsWochenBlatt-Gespräch informiert Frank Lange, Leiter der Beratungsstelle Riesa, über gegenwärtige Schwerpunkte der Beratungstätigkeit.

SWB: Herr Lange, wirkt sich die Finanzkrise auch auf Ihre Tätigkeit aus?
F. Lange: In gewisser Weise schon, was Fragen über Finanzierungen und die damit verbundenen Risiken betrifft. Es kommen mehr Menschen in unsere Beratungsstelle in der Bahnhofstraße, die sich über die Sicherheit ihrer Finanzanlagen informieren möchten. Es ist eine latente Unsicherheit bei den Menschen vorhanden.

Haben Sie vor zwei Jahren Ihren Kunden geraten, für eine hohe Rendite das Geld bei z. B. Lehman Brothers anzulegen?
Nein, wir haben aufgrund unserer Erfahrungen immer auf solide und verlustarme Produkte

verwiesen. Es gibt Anlagen, bei denen das Verständnis für Laien nicht nachvollziehbar ist. Oft auch für den Finanzberater. Trotzdem wurden eine große Anzahl solcher Anlagen verkauft, in Erwartung hoher Zinsen für den Anleger und einer hohen Provision für den Verkäufer. Wer weiß schon, wie ein Express-Bonus-Zertifikat richtig angelegt und der Gewinn ausgeschöpft wird. Es gibt aber auch Anlagen, die besonders für junge Menschen attraktiv sind. Über das berüchtigte „phishing“ klären wir ebenfalls auf.

Es werden auch weiterhin viele Versicherungen abgeschlossen. Braucht der Verbraucher die alle?
Eine große Anzahl der abgeschlossenen Versicherungen sind nicht relevant. Auf einen Teil sollte jeder Mitbürger nicht verzichten. Bei uns bekommt der Ratsuchende eine Versicherungsinventur, die ihm aufzeigt, welche Versicherungen in seiner Lebenssituation notwendig sind.

Sind die Auswirkungen des grauen Kapitalmarktes zu spüren?
Leider ja. Der graue Kapitalmarkt entzieht sich jeder staatlichen Kontrolle. Geschlossene Immobilienfonds und andere werden über Haustürgeschäfte und per Post angeboten. Die Versprechungen sind lukrativ und verführen manchmal zu einer leichtfertigen Unterschrift. Vorher sollten Interessenten zu uns kommen und sich informieren. Eine Beratung ist trotz Gebühren immer noch billiger als ein möglicher finanzieller Schaden und viel Ärger.

Die Beratung bezieht sich aber nicht nur auf Finanzen?
Wir beraten auch auf den Gebieten Verbraucherrecht, Energie und Ernährung. Dafür sind Fachleute jeweils hier in der Beratungsstelle. Gerade das Verbraucherrecht mit z. B. Strom- und Gasabrechnungen, Telekomabrechnungen und vielem mehr bilden weiterhin einen Schwerpunkt unserer Tätigkeit.

Gibt es noch eine andere Form, sich über aktuelle Fragen zu informieren?
Das ist zu unseren Öffnungszeiten in der Infothek möglich. Darin sind alle aktuellen Veröffentlichungen zu vielen Themen enthalten und die Nutzung ist kostenlos.

Gespräch: R. Gosemann

Quelle: SonntagsWochenBlatt für die Region Riesa, 22. März 2009

Höhere Entgelte bei Banken und Sparkassen

Entgelterhöhungen bei Banken und Sparkassen waren 2009 häufiger ein Thema. Dabei beabsichtigen die Kreditinstitute insbesondere sozial schwachen Kunden in die Tasche zu greifen. Besonders drastisch versucht dies die Volks- und Raiffeisenbank Glauchau eG. Das Institut fordert von seinen Kunden die Summe von 100 Euro für die Aussetzung bzw. Ruhendstellung einer Pfändung. Die Bank wurde wegen dieser

Zielgruppen: Von 8 bis 80 – Finanztipps für Jedermann



Das Interesse war groß, als die Verbraucherzentrale Sachsen zum Seniorentag in Plauen praktische Tipps gab, welche Auswahlkriterien für die Geldanlage ab 60 Plus wichtig sind.

Finanzdienstleistungen zu verstehen ist im Regelfall nicht einfach. Häufig wird dies von Anbietern durch die Verwendung von Fachchinesisch in dem berühmt-berüchtigten Kleingedruckten noch auf die Spitze getrieben. Eine wichtige Aufgabe von Verbraucherzentralen besteht deshalb darin, Verbraucher nicht nur anbieterunabhängig, sondern auch in einer für sie leicht verständlichen Art zu informieren. Dabei werden sowohl das Alter wie auch die unterschiedlichen Interessen der Ratsuchenden zielgruppengerecht berücksichtigt.

Pflicht zur Krankenversicherung für alle Menschen

Zu Beginn des Jahres standen dabei Menschen ohne Krankenversicherung im Mittelpunkt, denn mit dem 01.01.2009 wurden auch alle Personen versicherungspflichtig, die der privaten Krankenversicherung zuzuordnen sind. Seither sind die privaten Krankenversicherer verpflichtet, einen Basistarif anzubieten. Dieser entspricht hinsichtlich der Leistungen denen der Gesetzlichen Krankenversicherung und darf auch nicht mehr als deren Höchstbetrag kosten. Gerade in den ersten Wochen des neuen Jahres gelang es jedoch manchem interessierten Verbraucher nicht oder nur unter erschwerten Bedingungen, Informationen zu diesem Tarif beziehungsweise

ein Angebot von privaten Krankenversicherern zu erhalten. Bis zum 30.06. 2009 gab es dann noch verstärkt Nachfragen zum neuen Basistarif, da bis zu diesem Stichtag Altversicherte das Recht hatten, unter Mitnahme der Alterungsrückstellung in den Basistarif eines anderen Versicherungsunternehmens ihrer Wahl zu wechseln.

Am Jahresende war es nochmals vorrangig, Versicherte auf ihre besonderen Rechte aufmerksam zu machen. Das Landgericht Hamburg hatte Ende November zur Abrechnung vorzeitig gekündigter Kapitallebens- und Rentenversicherungen verbraucherfreundlich geurteilt. Mit drei Urteilen wurde die höchstrichterliche Rechtsprechung vom Oktober 2005 auch für Verträge bestätigt, die zwischen 2001 und 2007 geschlossen und anschließend beitragsfrei gestellt oder vorzeitig gekündigt wurden. Die Verbraucherzentrale Sachsen stellte Betroffenen umgehend einen Musterbrief zur Geltendmachung von Ansprüchen zur Verfügung, der auf rege Nachfrage stieß.

Finanzwissen für junge Leute im Mittelpunkt

Der Weltverbrauchertag, der jedes Jahr am 15. März begangen wird, rückte 2009 junge Menschen in den Mittelpunkt. Dabei wurde u. a. auch deren mangelnde finanzielle Allgemeinbildung thematisiert. Die Verbraucherzentrale Sachsen widmet diesem Thema schon seit Jahren besondere Aufmerksamkeit. 2009 wurde bei Schülern der Mittelstufe das Interesse an Finanzthemen mit einem selbst entwickelten, zielgruppengerechten Quiz geweckt. Dieses wurde zum Weltverbrauchertag auf die Website der Verbraucherzentrale Sachsen gestellt. Bereits in den ersten 3 Tagen erfolgten mehr als 400 Zugriffe. In den folgenden Wochen gab es insgesamt 2.243 Neugierige, die sich mit den Finanzfragen beschäftigten. Darüber hinaus war das Quiz auch Anstoß für Schülerveranstaltungen in den Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen. Um einen weiteren Beitrag zur Verbesserung der finanziellen Allgemeinbildung für junge Leuten im Freistaat Sachsen zu leisten, wird die Verbraucherzentrale Sachsen 2010 an dem bundesweiten Projekt „Fit in Finanzen“ mitwirken. In 4 Unterrichtseinheiten wird dabei Grundwissen zu Finanzen an ausgewählten Gymnasien vermittelt werden.

Interessen der Kleinanleger im Blick

Aber auch Kleinanlegern galt im Jahr der Finanzmarktkrise besondere Aufmerksamkeit. Im April vertrat die Verbraucherzentrale Sachsen in Berlin während eines Fachgesprächs der FDP-Bundestagsfraktion die Interessen der Anleger und machte auf besondere Missstände aufmerksam. Eine Beteiligung an einem bundesweiten Test der Anlageberatung im Juni - der von der Redaktion WISO des ZDF initiiert wurde - offenbarte ein weiteres Mal, dass bei vielen Kreditinstituten bisher kein Umdenken im Interesse der Kunden stattgefunden hat. Deshalb ist es wichtig, Verbraucher mit anbieterunabhängigen Informationen zu unterstützen. Im Rahmen des vom BMELV geförderten Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wurde deshalb ein Geldanlageordner erarbeitet. Dieser enthält neben wichtigen Tipps zum Vertragsabschluss u. a. auch viele wichtige Produktinformationen und ein nützliches Beratungsprotokoll. Da sich Verbraucher auch im Bereich der Geldanlage zunehmend überlegen, welche Projekte sie mit ihrem Geld unterstützen möchten, wurde ein Vortrag zum Thema „Grüne Geldanlagen“ erarbeitet. Klimaschutz und Finanzen ist ein Thema, welches die Verbraucherzentrale Sachsen auch 2010 bearbeiten wird.



Geldwerte Informationen auf dem 9. Deutschen Seniorentag

Neben den jungen Menschen benötigen insbesondere auch Senioren anbieterunabhängige Informationen und auch Unterstützung, um sich im Verbraucheralltag zurecht zu finden. Gerade diese Zielgruppe wurde in der Vergangenheit häufig von Finanzdienstleistungsanbietern übervorteilt. Auf dem 9. Deutschen Seniorentag, der im Juni 2009 in Leipzig stattfand, war die Verbraucherzentrale Sachsen deshalb auch mit einem Stand präsent, an dem viele wichtige und nützliche Informationen zum Thema Versicherungen und Geldanlage zu erhalten waren. Aber auch mit Vorträgen wurde gezielt der Kontakt zu Senioren in Leipzig und mit hervorragender Unterstützung der Stadt in Plauen gesucht, um sie in Finanzfragen zu informieren. Die jeweils große Resonanz hat gezeigt, wie wichtig älteren Bürgern die Informationen der Verbraucherzentrale sind.

Viele Fragen rund um „Wohn-Riester“

Eine weitere Zielgruppe im Jahre 2009 waren die Bauherren, die im Fokus standen. Mit der neuen staatlichen Eigentumsförderung - in Form des so genannten Wohnriester - sind bezüglich der individuellen Nutzung viele Fragen entstanden. Erste Antworten darauf gab ein im April 2009 von der Verbraucherzentrale Sachsen erarbeitetes kostenloses Faltblatt. Bei der Teilnahme an Telefonforen bei den großen sächsischen Tageszeitungen in Chemnitz, Dresden und Leipzig konnten etliche individuelle Auskünfte erteilt werden. Persönliche Baufinanzierungsberatungen halfen zudem vielen Bauherren, ihr Eigenheim auf ein stabiles Finanzfundament zu stellen.

Da auch das Thema Energieverbrauch für Bauherren und Immobilieneigentümer eine große Rolle mit erheblichen finanziellen Auswirkungen spielt, hat die Verbraucherzentrale Sachsen zum Jahresende Konzepte entwickelt, wie diese Zielgruppe künftig noch besser informiert werden kann. So ist u. a. künftig geplant, das Angebot der komplexen Bauberatung der Verbraucherzentrale durch bessere Vernetzung mit der Energieberatung noch attraktiver zu machen. Darüber hinaus wird es 2010 in verschiedenen sächsischen Beratungseinrichtungen erstmals einen Tag der Immobilie geben, an dem sich Interessierte unter anderem in Vorträgen über die Vertragsgestaltung, die Finanzierung und über bautechnische und energetische Aspekte informieren können.

Lebensmittelimitate: Nicht linken lassen

Käseersatz aus Wasser, Stärke, Milcheiweiß, Pflanzenfett und Geschmacksverstärkern oder „Schinken“ mit viel zu hohem Fremdwasseranteil und zu geringem Fleischgehalt sind nur zwei Beispiele, die Verbraucher an einer ehrlichen Lebensmittelkennzeichnung zweifeln lassen. Hierzu erreichten die Verbraucherzentrale zahlreiche Beschwerden verärgelter Konsumenten. Offensichtlich sieht sich eine Reihe von Herstellern veranlasst, an wertgebenden Zutaten zu sparen, ohne dass es der Verbraucher erkennen kann. In der Speisekarte wird beispielsweise aus der korrekten Bezeichnung „Pizzabelag aus Vorderschinkenteilen nach Brühwurstart zusammengefügt“ kurzerhand ein „Vorderschinken“.

Schinken- und Käseimitate nur die Spitze des Eisbergs

Die viel diskutierten Schinken- und Käseimitate sind jedoch nur die Spitze des Eisbergs. Auch bei verpackten und völlig korrekt gekennzeichneten Lebensmitteln tappt derjenige leicht in die Falle, der sich von groß gedruckten Werbeaussagen, Phantasiebezeichnungen oder Bildern beeindrucken lässt. Denn zu groß sind oft die Unterschiede zwischen dem, was die Verpackung verspricht und was sich beim genauen Hinsehen beziehungsweise bei Laboruntersuchungen offenbart. So wurde ein Fertigprodukt mit großem Aufdruck als „Penne mit Gorgonzolasauce“ bezeichnet, dekoriert mit einem Bild, das besagte Lasagne mit üppiger Käse- soße zeigt. Die winzig gedruckte Zutatenliste auf der Rückseite der Verpackung zeigte jedoch, dass das Produkt lediglich 4 g Gorgonzola (1%) enthielt. Ein typischer Fall von enttäuschter Verbraucherwartung. Ein weiteres Beispiel ist ein „Limettentee“, der keinerlei Limetten enthielt, sondern nur „natürliches Aroma“. Auch hier stellt sich die Frage, ob Konsumenten tatsächlich nur Aroma erwarten.

Am Informationsmobil der Verbraucherzentrale Sachsen wurde eine Ausstellung gezeigt, die Verbrauchern Werbung und Wirklichkeit verpackter Lebensmittel demonstrierte. Zahlreiche Gespräche mit Konsumenten zeigten, dass Werbeaussagen als wahrheitsgemäß hingenommen werden und erklärende Pflichtangaben kaum wahrgenommen werden. Insbesondere ältere Verbraucher kritisieren sehr häufig die

schlechte Lesbarkeit der Pflichtangaben. Konsumenten können erst auf den zweiten oder dritten Blick erkennen, dass bestimmte Zutaten nicht oder in sehr geringen Mengen enthalten sind. Die Verbraucherzentrale setzt sich deshalb für eine klare Lebensmittelkennzeichnung ein. Die Verkehrsbezeichnung eines Lebensmittels gehört deutlich erkennbar auf die Vorderseite der Verpackung. Auch die Lesbarkeit der Zutatenliste ist aus Sicht der Verbraucherzentrale verbesserungswürdig. Sie ist häufig in zu kleiner Schrift und zu kontrastarm



Die Verbraucherzentrale Sachsen und die Landesuntersuchungsanstalt für das Gesundheits- und Veterinärwesen Sachsen entwickelten eine interaktive Ausstellung mit dem Titel „Schlemme rein – hygienischer Umgang mit Lebensmitteln“, die von Gesundheitsministerin Christine Clauß (rechts) am 12. August 2009 in der Verbraucherzentrale in Dresden eröffnet wurde.

gestaltet. Mündige Konsumenten können nur dann eine bewusste Kaufentscheidung treffen, wenn ihnen die Produktinformationen vor dem Kauf ohne Einschränkung zur Verfügung stehen.

Verbraucherinformationsgesetz untauglich

Übrigens ... Das 2008 in Kraft getretene Verbraucherinformationsgesetz sollte dafür sorgen, dass Verbraucher bei den zuständigen Behörden Informationen zu Lebensmitteln und Bedarfsgegenständen erhalten, und „schwarzen Schafen“

unter den Anbietern durch öffentliche Namensnennung das Handwerk gelegt wird. Ein bundesweiter Test der Verbraucherzentralen zeigte jedoch, dass das Verbraucherinformationsgesetz mehr Frustration als Aufklärung bringt und dem Anspruch auf mehr Bürgerfreundlichkeit und Transparenz nicht gerecht wird.

Die Untauglichkeit des Gesetzes erfuhr die Verbraucherzentrale Sachsen Ende 2009. Die im Juli 2008 bei der Landesuntersuchungsanstalt Sachsen beantragte Auskunft zu irreführend gekennzeichneten Schinkenimitaten wurde nach 16 Monaten (!) Bearbeitungszeit erteilt. Doch die Auskunft war nicht vollständig. Neben der Auskunft zu verschiedenen Parametern wie Fremdwassergehalt und Fleischanteilen, mit deren Hilfe sich Schinkenimitate identifizieren lassen, wurden auch die Namen der Anbieter erfragt, die Produkte unter irreführender Kennzeichnung offerieren.



Quelle: Sächsische Zeitung, Bautzen, 16. April 2009

Doch diese Namen wurden nicht genannt. Übermittelt wurde eine Übersicht von zu geringem Nutzen. Eine Bewertung, wer bzw. welche Produkte besonders stark von der Norm abweichen, war mit der vorgelegten Liste nicht möglich. Unklar bleibt weiterhin, warum das Verfahren so lange dauerte, da die Namen der Anbieter und der Hersteller der Produkte nicht genannt wurden. Die der Verbraucherzentrale Sachsen übermittelten Daten waren weder personenbezogen noch handelte es sich um Geschäftsgeheimnisse, die ein längeres Verfahren rechtfertigen würden.



1000 Euro Kosten für nutzlose Auskunft

Dafür wurde jedoch eine Kostennote in Höhe von knapp 1.000 Euro übermittelt. Der Zugang zu derartigen Informationen muss jedoch nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen kostenlos sein. Denn, wer Lebensmittel irreführend kennzeichnet, verstößt gegen lebensmittelrechtliche Vorschriften. So sieht das Verbraucherinformationsgesetz vor, dass Auskünfte über Verstöße gebührenfrei zu erteilen sind.

Die Behörde sieht das jedoch anders. Ihrer Auffassung nach verfügt sie nur über Daten zu Beanstandungen, nicht aber über Daten zu Verstößen. Die Verbraucherzentrale Sachsen will diese Streitfrage gerichtlich klären lassen.

Dieser Vorgang zeigt, dass der Zugang zu Informationen nach dem derzeit geltenden Verbraucherinformationsgesetz für den Einzelnen finanziell unkalkulierbar ist. Auch der lange Zeitraum vom Antrag bis zur Auskunft ist unzumutbar. Dem Leitbild des mündigen und informierten Verbrauchers, der mittels zugänglicher Informationen bewusste Kaufentscheidungen treffen kann, wird durch das praktische Behördenhandeln die Grundlage entzogen. Im Ergebnis werden „schwarze Schafe“ geschützt.

Lebensmittelkennzeichnung: Endlich raus aus der Deckung



2009 entfielen mit der Änderung der Fertigpackungsverordnung weitere verbindliche Mengenvorgaben für Lebensmittel. Damit wurden die Vorgaben der EU in nationales Recht umgesetzt. Bestimmte Erzeugnisse in Fertigpackungen konnten bis dato nur in festgelegten Füllmengen gewerbsmäßig in den Verkehr gebracht werden.

Festgelegte Füllmengen entfallen

Beispielsweise durfte Milch in den Füllmengenbereichen zwischen 0,5 und 1,0 Liter nur in Fertigpackungen mit 0,5, 0,75 und 1 Liter Inhalt abgegeben werden. Diese festgelegten Füllmengen sind nicht nur für Milch, sondern auch für Lebensmittel wie Wasser, Limonade, Fruchtsäfte, Zucker oder Schokolade entfallen. Das Nebeneinander unterschiedlichster Packungsgrößen bzw. Füllmengen wird somit auch hier möglich. Wer sich jetzt noch am niedrigsten Endpreis orientiert, kauft nicht unbedingt das preiswerteste Produkt.

Die Verbraucherzentrale Sachsen befürchtet, dass damit versteckten Preiserhöhungen auch in den o. g. Produktgruppen Vorschub geleistet wird. Viele verärgerte Verbraucher beschwerten sich auch im Jahre 2009 über „Füllmengentricks“ bei unterschiedlichen Waren. Einige Hersteller senkten bei gleichen Preisen die Füllmengen minimal ab. Versteckte Preiserhöhungen sind die Folge. Die Verbraucherzentrale erhielt u. a. Beschwerden zu Preisen bei Süßwaren und Feinkostartikeln.

Preiserhöhungen sind nicht verboten, Mogelpackungen hingegen schon. Wer zu viel Luft in die Verpackung lässt, verstößt gegen gesetzliche Regelungen. Doch über das „Zuviel“

lässt sich streiten, da es keine klaren Vorgaben gibt. Wann Packungen zu Mogelpackungen werden, muss im Einzelfall festgestellt werden. Verbrauchern bleibt in der Regel nur die wenig praktikable Möglichkeit, sich sämtliche Preise und die verschiedensten Füllmengen über längere Zeiträume zu notieren oder zu merken.

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen ist ein deutlicher Hinweis zu fordern, dass die Verpackung mit verändertem Inhalt angeboten wird. Dies würde zudem bei den Konsumenten auch ein Stück weit mehr Vertrauen gegenüber Handel und Industrie aufbauen.



Quelle: BILD Chemnitz, 5. Juli 2009

Verunsicherung über lange Haltbarkeit „frischer“ Milch

Irritationen bei vielen Verbrauchern rief auch die lange Haltbarkeit „frischer“ Milch hervor. Es handelte sich um ESL-Milch (ESL = extended shelf life). Oftmals wurde nachgefragt, wie sich die verlängerte Haltbarkeit denn erklären ließe und woran man erkennt, dass es sich um länger haltbare Milch handelt. Kritisiert wurde auch, dass bei verschiedenen Händlern keine herkömmliche Frischmilch mehr erhältlich ist.

Aus diesem Grund fand im Februar 2009 ein Gespräch im BMELV mit dem vzbv, dem Milchindustrieverband und dem Hauptverband des deutschen Einzelhandels statt. Dort wurde vereinbart, dass die Milchkennzeichnung für Verbraucher eindeutiger zu gestalten ist. ESL-Milch, die bis zu drei Wochen haltbar ist, darf entsprechend der gemeinsamen Vereinbarung als Frischmilch bezeichnet werden, allerdings mit dem Zusatz „länger haltbar“. Die herkömmliche Frischmilch soll den Zusatz „traditionell hergestellt“ tragen.

Im Juni 2009 prüften die Verbraucherzentralen bundesweit in 80 Lebensmittelgeschäften die Kennzeichnung von Milch. In

jedem aufgesuchten Geschäft wurden alle Milchverpackungen in den Marktcheck einbezogen. Bundesweit entsprachen 63 % der 660 Frischmilchproben nicht der freiwilligen Kennzeichnungsvereinbarung. In der sächsischen Stichprobe waren von 31 Produkten 14 nicht gemäß den Anforderungen der freiwilligen Selbstverpflichtung gekennzeichnet. Die Marktbegehung zeigte, dass die freiwillige Selbstverpflichtung nur unzureichend umgesetzt wurde. Dieses Ergebnis wurde sowohl dem BMELV als auch den beteiligten Verbänden mitgeteilt.

Im September fand eine zweite Prüfung statt. Obwohl auch bei dieser Marktbegehung nicht alle Produkte entsprechend der Selbstverpflichtung korrekt gekennzeichnet waren, konnte doch bundesweit eine positive Entwicklung verzeichnet werden. In Sachsen wurden im September die 14 nicht entsprechend der Selbstverpflichtung gekennzeichneten Packungen nochmals überprüft, wobei 10 Produkte den Vorgaben entsprachen. Damit konnte für sächsische Verbraucher ein Zuwachs an Markttransparenz geschaffen werden.



Nicht im Sinne der Selbstverpflichtung gekennzeichnet.

Richtig gekennzeichnete ESL-Milch mit dem Hinweis „länger haltbar“.

Herkömmliche Frischmilch mit korrekter Kennzeichnung.

Firmeninsolvenzen: Kunden haben Ansprüche

Über das Vermögen der Küchen Mega Markt GmbH mit Sitz in Chemnitz wurde am 27.02.2009 das Insolvenzverfahren eröffnet. Nicht zum ersten Mal bangten sachsenweit viele Verbraucher nach einem Möbelkauf um ihre Anzahlungen und um die Erfüllung der bereits abgeschlossenen Verträge. Sie suchten scharenweise Rat und Unterstützung bei der Verbraucherzentrale Sachsen und wollten wissen, welche Rechte sie haben oder wie sie sich zu Schreiben des Insolvenzverwalters positionieren sollten.

Was viele nicht wissen: Geschlossene Verträge werden im Falle der Insolvenz nicht hinfällig. Der Insolvenzverwalter hat nämlich ab dem Zeitpunkt der Eröffnung des Insolvenzverfahrens ein Wahlrecht, ob er auf der Erfüllung von Verträgen bestehen will oder nicht. Besteht er nicht auf Erfüllung, können damit Verbraucher aus ihren vertraglichen Verpflichtungen entlassen werden. Schlimmstenfalls kommen aber auf Konsumenten sogar Rücktrittskosten zu, wenn sie die Erfüllung des Vertrages verweigern sollten.

Keine Pflicht zur Anzahlung beim Möbelkauf

Den meisten Ärger gibt es nach den Erfahrungen der Verbraucherzentrale immer dann, wenn bereits Anzahlungen geleistet wurden. Zwar ist es gerade im Möbelhandel üblich, dass Anzahlungen verlangt werden, verpflichtet sind Verbraucher dazu jedoch nicht. Von daher rät die Verbraucherzentrale auch angesichts der gegenwärtigen Wirtschaftslage generell zur Vorsicht bei Anzahlungen, insofern man nicht im Besitz von Sicherheiten ist.

Die Praxis zeigt aber, dass Anzahlungen leider gang und gäbe sind wie auch im vorliegenden Fall. So wurde den Verbrauchern nach der Insolvenz der Küchen Mega Markt GmbH eine Erfüllung des jeweiligen Kaufvertrages angeboten, sofern ein Zusatzbetrag zum vereinbarten Kaufpreis gezahlt wird. Da es weder einen allgemeingültigen rechtlichen Rat noch eine Faustregel gibt, ob man auf derartige Angebote eingehen sollte, riet die Verbraucherzentrale Sachsen betroffenen Käufern, eine Abwägung zwischen dem Zusatzbetrag und dem möglichen Risiko eines Gesamtverlustes einer bereits geleisteten Anzahlung vorzunehmen.

Quelle-Insolvenz brachte 1000 Fragen

Doch das Insolvenzgespenst hatte 2009 noch eine weitere Steigerungen parat: Im Frühsommer meldete die Arcandor AG, die aus der KarstadtQuelle AG hervorgegangen war, Insolvenz an. Es handelte hinsichtlich der Auswirkungen bis

hin zur Quelle-Insolvenz im Oktober um die größte Firmeninsolvenz in Deutschland, mit der die Verbraucherzentrale Sachsen jemals konfrontiert wurde. Auf Fragen wie: „Gilt die Garantie bei Karstadt noch?“, „Was wird mit meiner bei Thomas Cook gebuchten Reise?“, „Welche Auswirkungen hat die Insolvenz auf Kunden der KarstadtQuelle-Bank?“ oder „Sind die KarstadtQuelle-Versicherungen noch sicher?“ wurden von der Verbraucherzentrale innerhalb kürzester Zeit Antworten von tausenden Verbrauchern und von den Medien erwartet. Nicht zu vergessen die vielen Fragen zu Gewährleistungsansprüchen und zur Erfüllung von Verträgen im Oktober im Zusammenhang der Quelle-Insolvenz als Folge der Arcandor-Insolvenz.

Den Höhepunkt der Auswirkungen gab es Ende November 2009, als durchsickerte, dass vier fränkische Geschäftsleute die Küchen Quelle „gekauft“ haben sollen. Nach nur mündlicher und damit völlig ungesicherter Auskunft des Anwalts dieses Konsortiums sollten von diesem all jene Verträge übernommen werden, in denen eine Küche zwar bestellt, aber noch nicht oder noch nicht vollständig an die Verbraucher ausgeliefert wurde.



Quelle: SonntagsWochenblatt, Riesa, 25. Oktober 2009

Viele Rätsel um die Küchen-Quelle

Konsumenten, die mit der Küchen Quelle einen Vertrag über eine Küche geschlossen hatten, stellten zu Recht die Frage, was mit ihren Garantie- und Gewährleistungsansprüchen geschieht und ob sie vom Vertrag zurück treten können.



Der einzelne Konsument muss von daher eine schwierige Abwägung vornehmen. Entscheidet er sich gegen eine Übernahme des Vertragsverhältnisses durch das Übernehmerkonsortium, geht eine ggf. geleistete Anzahlung in die Insolvenzmasse ein, wobei Verbraucher im vorliegenden Fall kaum damit rechnen können, davon etwas zurück zu erhalten. Haben Verbraucher hingegen noch nichts bezahlt, könnte der Insolvenzverwalter auch keinerlei Zahlungen verlangen, wenn er die Erfüllung verweigert. Nur in diesem Fall kämen die Verbraucher ohne Verluste aus dem geschlossenen Vertrag wieder heraus.

Dabei gab es unterschiedliche Fallkonstellationen zu beachten, was die Erarbeitung eines einheitlichen Beratungsstandpunktes nicht einfacher machte. Beratungsstandpunkte sind eine Grundlage der Sicherung einheitlicher Beratungsaussagen in den bundesweit 16 Verbraucherzentralen und damit ein wichtiges Instrument der Qualitätssicherung in der Verbraucherberatung.

Ratsuchende, deren Küche schon komplett eingebaut und bezahlt worden war und innerhalb der Gewährleistungsfrist Mängel aufwies, wurden von der Verbraucherzentrale über die Rechtsfolge informiert, dass diese Verträge nicht von der „neuen“ Küche Quelle übernommen werden und Vertragspartner die „alte“ Küche Quelle und somit der Insolvenzverwalter bleibt.

Verträge sollten jedoch in den Fällen von der „neuen“ Küche Quelle übernommen werden, bei denen die Küche bereits bestellt war, aber noch nicht oder noch nicht vollständig geliefert wurde. Hintergrund ist, dass Verbraucher zwar dem Übergang eines Vertragsverhältnisses vom Insolvenzverwalter auf das Übernehmerkonsortium nicht zustimmen müssen, der ursprüngliche Vertrag bei Nichtgenehmigung der Übernahme hingegen aber nicht unwirksam wird. Vielmehr kann der Insolvenzverwalter entscheiden, ob er den Vertrag erfüllen möchte oder nicht.

Bei diesen äußerst schwierigen juristischen Fragen riet die Verbraucherzentrale Sachsen Verbrauchern, die schon



(an)-gezahlt hatten, sich daher gut zu überlegen, ob sie der Vertragsübernahme durch das Konsortium im konkreten Falle nicht doch besser zustimmen sollten.

Abwrackprämie: Schrott sei Dank



Mit der so genannten Abwrackprämie sollten Neu- und Jahreswagenkäufe in Deutschland im Rahmen des verabschiedeten Konjunkturpaketes II angekurbelt werden. Ein wahrer Run auf die Autohändler begann, was sich auch in der Zahl der Ratsuchenden niederschlug.

Die Verbraucherzentrale empfahl anspruchsberechtigten potenziellen Autokäufern, die üblichen Vertragsgespräche mit dem Händler zunächst ohne Bezug auf den staatlichen Zuschuss zu führen. Erst wenn man sich über den zu zahlenden Preis einig geworden sei, sollte der Verkäufer darauf angesprochen werden, den Antrag für die Abwrackprämie zu stellen, um danach den Kaufpreis um den Betrag von 2.500 Euro zu reduzieren. Hintergrund der Tipps war, dass bei einem vorherigen Abzug der Prämie eine Schmälerung der im Regelfall beim Autokauf möglichen hohen Rabatte zu erwarten gewesen wäre.

Entsorgungsprämie auch für Autoradios?

Auch mit praktischen Fragen ganz anderer Art wurde die Verbraucherzentrale Sachsen konfrontiert, beispielsweise mit der, ob eine Abwrackprämie auch für Autoradios gilt. Immerhin stand fest, dass bereits ab dem 01.01.2010 gemäß Sächsischem Privatrundfunkgesetz die Übertragung der Rundfunkprogramme in Sachsen ausschließlich in digitaler Technik erfolgen wird. Die Übergangsfrist bis Ende 2014 für den Hörfunk im UKW-Bereich erschien zu kurz. Verbraucher,

die weiterhin ihre gewohnten sächsischen Radiosender hören wollen, müssten sich bis dahin digitale Radios anschaffen und etliche tausende, noch gut funktionierende Geräte als Sondermüll entsorgen.

Besonders gravierend wäre das bei Autoradios. Es war davon auszugehen, dass viele Verbraucher, die sich im Jahre 2009 für die Anschaffung eines neuen Autos entschieden, dieses Fahrzeug vermutlich auch noch 2015 und darüber hinaus fahren wollen. In der Regel werden aber in den derzeit produzierten Pkw noch immer reine analoge Autoradios eingebaut, die auf Grund fester Installation nicht so einfach ausgetauscht werden können. Nur gegen einen Aufpreis bieten

die meisten Automobilhersteller Autoradios mit der so genannten DAB-Technik (DAB = Digital Audio Broadcasting) an.

Auch nach 2014 analoge Übertragung weiter möglich

Hinsichtlich des für den Freistaat Sachsen festgeschriebenen Termins der Abschaltung der analogen Verbreitungstechnik im Rundfunk wandte sich die Verbraucherzentrale deshalb an die Sächsische Staatskanzlei. Diese wiegelte den Termin als „Willensbekundung des Freistaates“ ab, um die Digitalisierung des Rundfunks voranzutreiben. „Sollte sich herausstellen, dass auch der 31. Dezember 2014 noch nicht geeignet ist, um die analoge Übertragung auslaufen zu lassen, wird der sächsische Gesetzgeber erneut gefragt sein, eine weitere Verlängerung der Frist zu beschließen“, beschwichtigte die Sächsische Staatskanzlei. Unbefriedigend aus Sicht der Verbraucherzentrale stellte sich dar, dass die Verbraucher angesichts der Haltung der sächsischen Staatsregierung nun gar nicht mehr wussten, ob die gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Terminierung ernst gemeint waren oder den Charakter der Beliebigkeit trugen. Die im Vorfeld der Landtagswahl in Sachsen an die im Sächsischen Landtag vertretenen Parteien versandten Wahlprüfsteine der Verbraucherzentrale Sachsen brachten Hoffnung und auch Erleichterung: Die meisten Parteien setzen sich über 2014 hinaus für einen Parallelbetrieb von analoger und digitaler Verbreitungstechnik im Hörfunk ein. Zweifellos ein Erfolg der Verbraucherzentrale, die auf dieses Problem aufmerksam gemacht hatte.

Neue Autoradios bald nur noch Schrott?

Analogfunk soll 2014 eingestellt werden / Verbraucherschützer in Leipzig gehen in die Offensive

Wer sich in diesen Tagen dank Abwrackprämie ein neues Auto zulegt kann mit seinem nagelneuen Autoradio unter Umständen in spätestens fünf Jahren kein Radioprogramm mehr empfangen. Denn noch immer werden Neuwagen mit analoger Radiotechnik bestückt, obwohl das Aus für analoge Funksignale schon längst beschlossene Sache ist. Gegen diesen Missstand gehen Leipziger Verbraucherschützer jetzt in die Offensive.

LEIPZIG. Über 41 Mio. PKW sind laut dem ADAC derzeit auf Deutschlands Straßen unterwegs. Und nur ein Bruchteil davon ist bereits mit einem digitalen Autoradio ausgestattet. Dabei sind die Tage der analogen Übertragung von Radioprogrammen längst gezählt. Vor allem in Sachsen. Denn der Freistaat will eine bundesweite Vorreiterrolle bei der Digitaltechnik (DAB, Digital Audio Broadcast) übernehmen und setzt sich in Folge dessen für ein schnelles Ende des Ana-



Beate Scharf von der Verbraucherzentrale Sachsen setzt sich dafür ein, dass Autoradios in Neuwagen künftig auch für den digitalen Empfang geeignet sind. Foto: dar

logfunks ein. Bereits ab dem 1. Januar nächsten Jahres soll gemäß dem Sächsischen Privatrundfunkgesetz die Übertragung von Rundfunkprogrammen (hierzu zählt auch das Fernsehen)

in Sachsen ausschließlich in digitaler Technik erfolgen. Zwar dürfen UKW-Hörfunkprogramme abweichend davon noch ein paar Jahre länger übertragen werden. Allerdings laut ak-

tuellem Stand auch nur noch fünf Jahre. „Die Übergangsfrist bis Dezember 2014 - sofern daran festgehalten wird - erscheint uns zu kurz“, stellt Beate Scharf von der Verbraucherzentrale Sachsen (VZS) fest. „Nach ADAC-Angaben wird ein Neuwagen im Schnitt erst nach 12 Jahren stillgelegt. Wer sich also jetzt einen Neuwagen mit ‚altem‘ Radio zulegt, braucht eventuell in wenigen Jahren ein Neues.“ Die Fachreferentin für Telekommunikation und elektronische Medien ärgert sich insbesondere darüber, „dass es passieren kann, dass dann tausende noch gut funktionierende Geräte entsorgt werden müssten.“ Jetzt setzt sich die VZS dafür ein, dass der Freistaat seine Abschaltpläne aufschiebt und dass die Autohersteller künftig serienmäßig digitale Autoradios einbauen. Der Pferdefuß hierbei: Noch kann keiner sagen, ob DAB auch in 5 Jahren noch der digitale Übertragungsstandard ist. dar

Quelle: Wochenkurier Leipzig, 25. März 2009

Plumper Trick mit der Abwrackprämie

Doch auch Abzocker ließen sich nicht lange bitten, beim Thema Abwrackprämie mitzumischen. Man kann sich ohnehin des Eindrucks nicht erwehren, dass dieser „Berufszweig“ offenbar immer in den Startlöchern sitzt.

Eine „Agentur für die Abwrackprämie“ glaubte offenbar, die Zeichen der Zeit erkannt zu haben. In einem im amtlichen Stil

gehaltenen Schreiben teilte man Verbrauchern u.a. mit, dass laut § 5 der Satzung der Agentur keine soziale Benachteiligung derer erfolgen dürfe, die kein Auto zur Verwertung geben könnten. Man könne die Zahlung der 2.500 Euro bewilligen, auch ohne dass ein Auto zur Verwertung gegeben werde, wenn man sich bis zu einem bestimmten Datum telefonisch unter der Rufnummer 09005-104969-233 melde und eine so genannte Prämiennummer nennet. Derartige Anschreiben sprachen zwar das Gerechtigkeitsempfinden all jener Verbraucher an, die nicht in den Genuss der staatlich geregelten Voraussetzungen für den Erhalt der Abwrackprämie kamen. Das Problem bestand aber darin, dass es keine „Agentur für die Abwrackprämie“ gab und derartige Schreiben nur der Abzocke von Verbrauchern dienten. Die Verbraucherzentrale warnte davor, die angegebene Nummer zum Preis von 1,89 Euro/Min. aus dem deutschen Festnetz anzurufen (bei Anrufen aus Mobilfunknetzen ggf. noch viel teurer),

schließlich wäre dafür außer Spesen nichts gewesen, denn alles war nur ein plumper Trick eines Gewinnspielveranstalters.

Die Verbraucherzentrale riet, derartige Briefe unverzüglich selbst „abzuwracken“ und informierte die Bundesnetzagentur, die bei Missbrauch entsprechende Rufnummern sperren kann.

Urheberrecht: Unwissenheit schützt vor Strafe nicht

Anwaltliche Abmahnungen - unangemessene Geldschneideerei in Zeiten der Wirtschaftskrise oder Geltendmachung von berechtigten Ansprüchen? Im Jahre 2009 drängte sich sächsischen Verbrauchern wieder vermehrt die Frage auf, ob es lukrativer für einige Branchen und die damit verbundenen Rechtsanwaltskanzleien sei, durch Abmahnungen im Rahmen des Urheber- und Markenrechts Einkünfte zu erzielen, als durch den regulären Verkauf ihrer Werke auf einem immer enger werdenden Markt. Überwiegend erhielten die Konsumenten mehrseitige Abmahnschreiben nach der Nutzung von Internettauschbörsen, den so genannten Peer-2-peer-Netzwerken, in denen für Urheberrechtsverletzungen an Musiktiteln, Filmen oder PC-Spielen drei- bis vierstelligen Beträge als Schadenersatz oder Lizenzgebühren oft gekoppelt mit dem Anwaltshonorar geltend gemacht wurden.

Da dies in den meisten Fällen unbestritten oder zumindest eindeutig zurechenbar festgestellt werden konnte, waren die Ratsuchenden nun über die Notwendigkeit der Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung sowie bestehende Schadensersatzansprüche aufzuklären. In zahllosen Fällen konnte durch die Verbraucherzentrale verhindert werden, dass überzogene Forderungen anerkannt und Erklärungen abgegeben wurden, die unnötige und nicht überschaubare Haftungsrisiken für die Zukunft geschaffen hätten.

Die Aufnahme einer Bagatellgrenze von 100 Euro für die Kosten der Abmahnung in das Urheberrechtsgesetz hat jedoch nicht die erhoffte Rechtsklarheit bewirkt. Zu viele unbestimmte Rechtsbegriffe in der gesetzlichen Norm und eine fehlende klarstellende Rechtsprechung bewirkten indes offenbar auch auf Seiten der abmahnenden Kanzleien eine gewisse Unsicherheit. Dies führte vermehrt zum Angebot einer vergleichsweise Einigung durch Zahlung eines Pauschalbetrages.

Gegen unangemessene Forderungen Gesetzesänderung nötig

Die Verbraucherzentrale Sachsen kritisiert in diesem Zusammenhang, dass es bei der letzten Urheberrechtsnovelle wiederum nicht gelungen ist, schützenswerte Rechte angemessen und sachgerecht für eine stets komplizierter werdende digitalisierte Welt zu definieren. Die Realität einer bereits existierenden Marktwirtschaft 2.0 verlangt zwingend eine praxisnahe Berücksichtigung der Interessen sowohl der

Rechteinhaber als auch der Nutzer von urheberrechtlich geschützten Werken. Die fehlende gesetzliche und tatsächliche Differenzierung zwischen vorsätzlichen und eher zufälligen, fahrlässigen Verletzern führt in vielen Fällen zu überzogenen Reaktionen. Diesen unangemessenen Forderungen muss mit einer Gesetzesänderung entgegen gewirkt werden.

Neben einer möglichen Gesetzesänderung bleibt demnach zu hoffen, dass sowohl Öffentlichkeitsarbeit, Vortragstätigkeit und die individuelle Unterstützung der Konsumenten durch die Verbraucherzentrale dazu beitragen mögen, die Zahl der Abmahnungen zu verringern und somit diesem lukrativen Geschäft die formal-rechtliche Grundlage zu entziehen.



Quelle: Sächsischer Bote, Riesa, 2. September 2009

Neues Beratungsangebot zum Urheber- und Markenrecht

Die an der Nachfrage orientierte und durch intensive Qualifizierung der Beratungskräfte sichergestellte Einführung eines neuen Beratungsangebotes der Verbraucherzentrale Sachsen zum Urheber- und Markenrecht ab 01.07.2009 konnte die vielfältigen Fragen rund um diese unliebsamen Abmahnungen nun ausführlich beantworten. Zwar schützt Unwissenheit nicht vor Strafe, jedoch sollen nach Auffassung der Verbraucherzentrale die Verbraucher nicht unnötigen Risiken beim Downloaden ausgesetzt und mit überhöhten Forderungen bestraft werden. Dabei galt es zunächst im Einzelfall zu klären, ob ein Urheberrechtsverstoß überhaupt stattgefunden hatte.

Erfolgreich für Sie gekämpft!

Ansatz gut - Ergebnis schlecht!

Der 16-jährige Zwickauer wurde von den Eltern gedrängt, eine Versicherung abzuschließen, die ihn später vor einer möglichen Berufsunfähigkeit schützen sollte. Die Gothaer Lebensversicherung AG verkaufte ihm daraufhin eine fondsgebundene Lebensversicherung mit Berufsunfähigkeitszusatzschutz über eine Laufzeit von 46 Jahren.

Das war dem jungen Mann schon kurze Zeit später viel zu lange, und er kündigte den Vertrag. Anstatt sein Geld zurück zu bekommen, verlangte die Versicherung nun sogar eine Nachzahlung in Höhe von 126 Euro.

Verbraucherzentrale stellt klar:

Für Verträge mit Minderjährigen gelten zu deren Schutz besondere gesetzliche Regelungen. So muss insbesondere auch für den Abschluss von Lebensversicherungsverträgen nicht nur die Genehmigung der Eltern, sondern auch die Zustimmung des Vormundschaftsgerichtes vorliegen.

Das gilt dann, wenn der Minderjährige zu wiederkehrenden Leistungen verpflichtet wird, sofern der Vertrag länger als ein Jahr nach dem Eintritt der Volljährigkeit fortauern soll.

Widerruf geglückt!

Da der Vertrag mit dem jungen Mann wegen der fehlenden Genehmigung durch das Vormundschaftsgericht noch nicht endgültig zustande gekommen war, konnte er von ihm noch widerrufen werden. Daraufhin musste der Versicherer alle Einzahlungen, sogar mit Zinsen, zurückerstatten.

Mit Kunst, Engeln und Brötchen gegen den Klimawandel



Unter dem Motto „für mich, für dich, fürs Klima.“ startete am 30. März 2009 am Dresdner Elbufer das Klimaprojekt der Verbraucherzentrale Sachsen.

Foto: Sächsischer Bote

Für mich, für dich, fürs Klima. Unter diesem Motto startete Ende März die Verbraucherallianz fürs Klima und feierte in Dresden mit zahlreichen Partnern ihren Auftakt im dortigen Umweltzentrum. Im Mittelpunkt standen im Jahr 2009 Aktionen zu klimafreundlicher Mobilität, um Verbraucher zu unterstützen, Geld und CO₂ einzusparen.

Klima.tag lockte in die Leipziger City

Einer der Höhepunkte des Klimajahres 2009 war der **klima.tag** im Centraltheater Leipzig am 7. Juni. Unter dem Motto „Klimaschutz mit Kunst, Kultur und guter Laune“ verwandelte das Klimateam der Verbraucherzentrale Sachsen die Bosestraße in einen Markt der Möglichkeiten. Mittendrin der Aktionskünstler Hermann-Josef Hack und seine Performance „Wir essen den Klimawandel auf“. Vor dem Theater war eine lange Tafel aufgebaut, an der die Gäste, unter ihnen auch der Leipziger Umweltbürgermeister Heiko Rosenthal und Centraltheater-Intendant Sebastian Hartmann, eine klimafreundliche Leipziger Frühlingssuppe gereicht bekamen. Währenddessen begann Hack um die Tafel herum den jeweiligen CO₂-Fußabdruck verschiedener Nahrungsmittel aufzumalen, denn Ernährung spielt eine große Rolle bei der individuellen Klimabilanz. Rund um die Performance präsentierten sich zahlreiche Verbände und Partnerorganisationen. Das Berliner Grips-Theater zeigte Szenen aus dem Stück „Prima Klima“ und es gab Lesungen, Capoeira-Shows, andere kulturelle Darbietungen

und Verbraucherberatungen im Erfrischungsfoyer des Centraltheaters. Am Nachmittag diskutierten auf einem öffentlichen Podium Dr. Holger Krawinkel, Fachbereichsleiter beim vzbv und Dr. Deliane Träber von der Automobil International über die Mobilität der Zukunft. Der Tag endete mit der letztmaligen Aufführung von Rainald Grebes umjubelter Klimarevue „Alle reden vom Wetter“.

Das Klimateam, das personell von drei auf mittlerweile sieben hauptamtliche Mitarbeiter angewachsen ist, führte 2009 im gesamten Freistaat Sachsen Aktivitäten durch, beispielsweise in Dresden, Leipzig, Chemnitz, Crimmitschau, beim „Tag der Sachsen“ in Mittweida, in Riesa, Hoyerswerda und Görlitz. In großen wie auch in kleinen Städten konnten sich die Verbraucher an Info-Ständen oder bei besonderen Aktionen über eigene Möglichkeiten zum klimafreundlichen Verhalten informieren.





Unter dem Motto „Klimaschutz mit Kunst, Kultur und guter Laune“ war der klima.tag am 7. Juni 2009 im Centraltheater Leipzig einer der Höhepunkte des Klimajahres 2009. Mittendrin der Aktionskünstler Hermann-Josef Hacks und seine Performance „Wir essen den Klimawandel auf“.

Spritspar-Kampagne mit Brötchen

Besonders eine Klima-Brötchen-Aktion, die im Rahmen einer Spritspar-Kampagne entwickelt wurde, kam bei den Verbrauchern sehr gut an. Die Frage „Möchten auch Sie ein Klima-Brötchen?“ stieß zwar zunächst auf Verwunderung, aber viele ließen sich dann auf ein Gespräch über Kurzstrecken ein. Ziel war es, auf die hohen Kosten von Autofahrten von nur wenigen Kilometern oder sogar nur Metern hinzuweisen, da der Verbrauch durch den kalten Motor extrem hoch ist. Bei Strecken unter vier Kilometern kann oft eine Menge Geld eingespart werden, wenn die Verbraucher zum Beispiel aufs Fahrrad umsteigen würden. Immerhin fast 40% der deutschen Autofahrer geben an, künftig häufiger mit dem Rad fahren zu wollen, um das Klima zu schonen, so das Ergebnis einer Projektstudie im Rahmen des Klimaprojektes mit über 3.000 Befragten. Die Einsparmöglichkeiten bei Kurzstrecken wurde in

die fiktive Währungseinheit „Klima-Brötchen“ umgerechnet - natürlich mit Bio-Siegel - und symbolisch den Konsumenten überreicht. Klimaschutz geht eben auch durch den Magen.

Ein weiterer Hingucker zum Thema Spritsparen war ein Fahr-simulator, mit dem eine klimaschonende Fahrweise virtuell trainiert werden konnte. Ein Marktcheck zur PKW-Energieverbrauchs-kennzeichnung in sächsischen Autohäusern im Sommer 2009 ergab, dass es viele Anbieter mit der Verbraucherinformation nicht allzu genau nehmen. Die gesetzlichen Vorgaben wurden nicht überall zufriedenstellend umgesetzt. Lediglich 31% der untersuchten Autohäuser zeichneten ihre Autos vollständig aus. Damit schneidet der Freistaat Sachsen im Bundesvergleich, wo 46% der Autohäuser eine vollständige Kennzeichnung aufwiesen, sehr schlecht ab.



VCD
Verkehrsclub
Deutschland

verbraucherzentrale

Zehn Spritspartipps

Sprit sparen –
Klima schonen

für mich. für dich.
fürs klima.

verbraucherfuersklima.de

Die Verbraucherallianz fürs Klima ist das gemeinsame Klimaprojekt der 16 Verbraucherzentralen, des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, dem Verkehrsclub Deutschland, der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen, dem Deutschen Mieterbund, dem Verbraucherservice im Katholischen Deutschen Frauenbund und Germanwatch. Die Kampagne setzt sich unter dem Motto „für mich. für dich. fürs klima.“ für einen Klimaschutz ohne Hürden ein.

www.verbraucherfuersklima.de

Gefragte Ausstellung „Klimaschützen kann jeder“

In Schulen ist das Klimaprojekt mit der Ausstellung „Klima schützen kann jeder“ vertreten und bietet dabei sechs interaktive Bildungsangebote zum Thema Klimawandel und CO₂-Einsparung für verschiedene Altersgruppen an. Damit sollen bereits Kinder und Jugendliche für den Klimaschutz begeistert werden.

Weitere herausragende Aktivitäten waren eine Podiumsdiskussion im August 2009 unmittelbar vor der Landtagswahl in Sachsen unter dem Motto: „Ist Klimaschutz sächsy?“. Politiker erklärten ihre Ansätze zur Klimapolitik und stellten sich den Fragen des Publikums. Auch die beiden Lesungen mit dem taz-Chefreporter Peter Unfried, Autor des Buches „Öko. Al Gore, der neue Kühlschrank und ich“, waren erfolgreich.

Klima-Schutz-Engel auf Weihnachtsmärkten

Besinnliches gab es zum Jahresende: Parallel zum UN-Klimagipfel in Kopenhagen flogen Klima-Schutz-Engel über die sächsischen Weihnachtsmärkte und trugen mit Faltblättern zu Nachhaltigkeitssiegeln zum klimafreundlichen Weihnachtseinkauf bei. Ein Renner waren dabei kleine Daumenkinos, in denen ein Klima-Engel mit 24 Tipps die Erde reinigt. „Denn jeder kann ein Klima-Schutzengel sein“, so Julian Fischer, Leiter des Klimaprojekts bei der Verbraucherzentrale Sachsen. „Gerade nach dem gescheiterten UN-Klimagipfel sind wir alle gefordert, den Klimaschutz in die eigenen Hände zu nehmen.“ In diesem Sinne gibt es für das Klimateam auch im Jahre 2010 jede Menge zu tun, um Verbraucher zu unterstützen.



Klima-Schutz-Engel flogen über sächsische Weihnachtsmärkte und trugen mit ihren Tipps zum klimafreundlichen Weihnachtseinkauf bei.

Energiemarkt: Nur heiße Luft

Auch im Jahr 2009 gab es ein Auf und Ab bei den Energiepreisen. Mit Interesse beobachtete die Verbraucherzentrale parallel die Entwicklung der Preise auf dem Gasmarkt, weil dieser an der Gas-Ölpreis-Bindung festhielt. Da im Sommer 2008 die Ölpreise drastisch gesunken waren, war damit zu rechnen, dass sich die Gaspreise wie üblich zeitversetzt um 6 Monate ebenfalls reduzieren würden. Dem war aber nicht so. Damit wurden günstigere Einkaufspreise der Versorger zu Anfang des Jahres 2009 kaum an die Verbraucher weitergegeben. Nur wenige Gasversorger hatten Preissenkungen angekündigt.

Noch keine Entspannung auf dem Gasmarkt

Obwohl die Zahl der Lieferanten, die bundesweit Gas anbieten, in Sachsen nicht sehr groß war (teilweise nur ein oder zwei Versorger in größeren Städten), riet die Verbraucherzentrale Sachsen den Verbrauchern dennoch, einen Anbieterwechsel zu prüfen, um den Gasmarkt in Schwung zu bringen.



Zum Europatag 2009 in der Verbraucherzentrale in Auerbach interessierten sich viele Vogtländer für intelligente Energiezähler, Passivhäuser und den neuesten Stand europäischer Regelungen zur Energiepolitik.

Fotos: Vogtland Anzeiger, 11.5.2009

Erst nach dem Ende der Heizperiode senkten bundesweit 750 Gasversorger (davon 26 in Sachsen) ihre Preise. Das wirkte sich kaum noch auf die Geldebörse der Verbraucher aus, denn 80 bis 90 Prozent des Gases werden in den Monaten Oktober bis März verbraucht. Zur Unterstützung der Wechselbereitschaft der Konsumenten erstellte die Verbraucherzentrale Listen von Versorgern, die ihre Preise gesenkt hatten. Ferner wurden für ausgewählte Städte Listen mit Gasversorgern erstellt, die günstigere Preise anboten.

Der Gasmarkt kam so langsam in Schwung. So standen Anfang April 2009 über 110 in das gesamte Bundesgebiet Gas liefernde Versorger den regionalen Lieferanten gegenüber. Die Preisangebote wurden von der Verbraucherzentrale genau analysiert. Um zunächst Kunden zu akquirieren, unterboten einige Versorger die regionalen Anbieter jedoch nur um wenige Cent. Tendenziell erhöhten sich jedoch die Wechselmöglichkeiten pro Region. Beispielsweise standen in Leipzig bis zu 10 Gasversorger zur Auswahl.

Teuer bezahlter Strom

Die Stromversorger erhöhten am 1. Februar 2009 ihre Preise insbesondere in der Grundversorgung und damit im teuersten Tarif um bis zu 12%. Obwohl die Strompreise zum damaligen Zeitpunkt an der Strombörse gesunken waren, hatten die Versorger große Strompakete zu einem früheren Zeitpunkt gekauft, als Strom noch viel teurer war. Diese verfehlte Einkaufspolitik mussten die Stromkunden teuer bezahlen.

Da der größte Teil der sächsischen Haushalte auch 2009 den Strom noch in der Grundversorgung bezog, sah die Verbraucherzentrale Sachsen ihre vordringliche Aufgabe darin, Verbrauchern zu einem Tarifwechsel bei ihrem Versorger oder zu einem Anbieterwechsel zu raten. Bei genauerer Betrachtung der Angebote gab es dabei eine ganze Reihe Offerten, die nur im ersten Jahr der Vertragslaufzeit beispielsweise durch einen Bonus etwas günstiger waren. Im folgenden Jahr fiel dieser weg und das Angebot war darum weniger günstig zu bewerten. Das stellte die Verbraucherzentrale vor große Herausforderungen, denn die Konsumenten wünschten im Beratungsgespräch eine genaue individuelle Berechnung, ob das Angebot tatsächlich günstiger war als das bisherige, bevor eine Wechselentscheidung reifen konnte. Erschwerend kam hinzu, dass die Angebote der Versorger nicht dauerhaft zur Verfügung stehen und sich unter Umständen täglich ändern können.

Unfairness für Energiemarkt kennzeichnend

Leider ist immer wieder festzustellen, dass sich der Energiemarkt durch zu wenig Wettbewerb, dafür aber umso mehr durch Unfairness auszeichnet. Energieversorgern scheint jedes Mittel recht zu sein, um Kunden nicht zu verlieren bzw. um neue Kunden zu gewinnen. Dies sollen folgende Beispiele illustrieren:

Wenn Ehepaare in der Vergangenheit gemeinsam einen Vertrag abgeschlossen hatten, und der Wechsel des Gas- oder Stromversorgers nur von einem Ehepartner beantragt wurde, ist dies grundsätzlich beim bisherigen Versorger zum Anlass für die Behauptung genommen worden, dass der Vertragskunde nicht auffindbar sei. Juristisch zwar korrekt, denn der ursprüngliche Vertrag wurde von beiden Ehepartnern abgeschlossen, aber von der Motivation her sehr durchsichtig. Von solchen Problemen berichteten insbesondere Kunden der Stadtwerke Leipzig. Fehlerhafte Angaben im Antragsformular (Kundennummer, Zählernummer usw.) führten ebenfalls häufig zur Aussage: „Kunde nicht bekannt“. Ein solches Anbieterverhalten konnte einen geplanten Anbieterwechsel erheblich verzögern.

Aber auch hausgemachte Probleme

Viele Verbraucher nutzen zudem für einen geplanten Wechsel des Gas- oder Stromversorgers oder für Rückfragen und Reklamationen leider nur das wenig beweissichernde Telefon. Oft wurden sie deshalb nur vertröstet und ein Wechsel rückte in immer weitere Ferne. Beweise über die vereinbarte Rückbuchung von Guthaben oder eine getroffene Absprache über den Lieferbeginn sind in der Regel am besten und juristisch wasserdicht über einen Einschreibbrief mit Rückschein zu erbringen. Leider scheuen viele Verbraucher diesen sicheren Weg aus Kostengründen. Von daher waren auch eine ganze Reihe von Problemen beim geplanten Versorgerwechsel „hausgemacht“.

Allgemeine Geschäftsbedingungen oft ein Problem

Auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) stellten sich sowohl bei Gas- als auch bei Stromlieferverträgen häufig als Problem dar. Verbraucher sind leider in Suchmaschinen

zu einseitig auf die möglichen finanziellen Einsparpotenziale fixiert, ohne entsprechend auf das Kleingedruckte zu achten. Dabei wird häufig übersehen, dass einige Anbieter Vorkasse fordern oder dass die Laufzeit der Verträge mehr als ein Jahr beträgt. Die Verbraucherzentrale empfiehlt, Ver-



Quelle: Torgauer Zeitung, 30. Juli 2009

träge maximal für ein Jahr abzuschließen und keine Vorkasse zu vereinbaren. So besteht nach Ablauf dieses Zeitraums die Möglichkeit, bei Bedarf erneut einen Wechsel zu vollziehen, denn langjährige Vertragsbindungen gehören schon lange der Vergangenheit an. Auch wenn Verträge mit Vorkasse häufig sehr günstige Preise beinhalten, bleibt jedoch das Risiko, im Insolvenzfall das bereits gezahlte Geld zu verlieren.

Um Rat suchende Verbraucher bei einem Gas- oder Stromversorgerwechsel umfassend beraten zu können, werden in der Beratung neben dem aktuellen Vertrag häufig die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des alten und des neuen Lieferanten benötigt. Leider verfügen Verbraucher oftmals nicht mehr über die alten AGB oder vergessen, alte Vertragsunterlagen zum Beratungsgespräch mitzubringen, denn nur aus den alten AGB ist die Kündigungsfrist zu ermitteln. Andererseits ist die Kenntnis der AGB des bisherigen Versorgers notwendig, um bestimmte Klauseln in neuen Verträgen überhaupt bewerten zu können. Damit erhöht sich für die Verbraucherzentrale der Aufwand pro Einzelberatung enorm. Beratungsstandpunkte, die üblicherweise in der Verbraucherzentrale als Instrument der Qualitätssicherung mit dem Ziel

der landesweit gleichartigen Unterrichtung der Verbraucher eingesetzt werden, helfen hier nicht weiter, da jede Beratung Einzelfallcharakter trägt.

Gründung der ersten sächsischen Gasgenossenschaft

Auf Grund der in den letzten Jahren zunehmenden Probleme auf dem Energiemarkt gab es in der Vergangenheit immer mehr Kritik an der Preisgestaltung der Energieversorger, insbesondere an der der Gasversorger. Not macht aber bekanntlich erfinderisch. Von der Verbraucherzentrale wurden beispielsweise erfolgreich Sammelklagen gegen zwei bedeutende sächsische Gasversorger angestrengt. Und es bildeten sich Bürgerinitiativen, die das Ziel verfolgten, ihre Energieversorgung in die eigenen Hände zu nehmen und selbst als Energieversorger zu agieren. Eine Genossenschaft, die Energieträger – Gas, Strom und Heizöl – fast zum Einkaufspreis an ihre Genossenschafter weitergibt und z. T. auch an Nichtgenossenschaftsmitglieder weiterverkauft, stellt eine echte Alternative zu den bisher auf Gewinnmaximierung orientierten Energieversorgern dar.

In Dresden gründete sich am 01. Januar 2007 eine Genossenschaft mit dem Ziel, eine preisgünstige Gasversorgung für ihre Mitglieder zu gewährleisten, die nicht auf Gewinnmaximierung orientiert sein sollte. Maßgeblich an der Gründung war der Sprecher der Bürgerinitiative in Dresden „Energie-Preise-runter“ beteiligt, der „Gasrebell“ Otto Neels. Zwischenzeitlich hat sich die Dresdener Energiegenossenschaft etabliert und lieferte bereits bis zum Ende des ersten Halbjahres 2009 in neun Regionen Sachsens Gas. Die Konditionen sind so günstig, dass sie beim Energiepreis-Vergleichsportal „Verivox“ ganz weit oben rangieren.

Nach Prüfung des Angebotes und Gesprächen mit dem Vorstand der Genossenschaft informierte die Verbraucherzentrale die Öffentlichkeit über diese Alternative, preiswert Energie zu beziehen. Darüber hinaus beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen 2009 im Rahmen des BMELV-Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ federführend an der Erstellung eines Falblattes unter dem Titel „Energiegenossenschaften – alternative Energieversorger“. In sechs Verbraucherzentralen wird das Falblatt kostenlos angeboten.



Energie: Sparen, sparen, sparen

Auch im Jahre 2009 führten die immer wieder steigenden Energiepreise dazu, dass die Verbraucherzentrale Sachsen dem Dauerthema „Energie sparen“ wiederum einen hohen Stellenwert einräumte. Denn jede nicht verbrauchte und damit eingesparte Kilowattstunde spart unmittelbar Kosten und leistet durch die damit einhergehende CO₂-Reduzierung einen wirksamen Beitrag zum Klimaschutz.



Der multimediale Erlebnispavillon, der auf seiner EnergieEffizienz-Tour auch in Leipzig Station machte, bot im Mai 2009 Gelegenheit dazu, sich über bisher ungenutzte Einsparpotenziale im Haushalt zu informieren.

Telefonische Energieberatung

Die Verbraucherzentrale Sachsen führte als erste Verbraucherzentrale Ende April 2009 dank der finanziellen Förderung des Landes neben der klassischen stationären eine kostenlose telefonische Energieberatung unter der Rufnummer **0800-0410310** ein. Eine telefonische Energieberatung kann in privaten Haushalten Stromsparpotenziale bis zu 20% induzieren. Der neue Service der Verbraucherzentrale wurde mit wachsendem Bekanntheitsgrad immer besser angenommen.

Dezentral organisiert über ein virtuelles Callcenter beraten Energieexperten der Verbraucherzentrale zu den vielfältigen Energieeinsparmöglichkeiten. Praktisch von der Couch aus können die Verbraucher den Service einer Erstberatung nutzen. Sollte das jeweilige Problem am Telefon nicht geklärt werden können, besteht auch die Möglichkeit, gleich einen Termin für eine persönliche Energieberatung in den 13

Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale oder den 32 Energieberatungsstützpunkten zu erhalten, was nahezu 20% der Anrufer nutzten.

Bei Nichtzuständigkeit werden den Anrufern Querverweise an die jeweils richtigen Ansprechpartner gegeben.

Zunächst war die Rufnummer dienstags, mittwochs und donnerstags von 9-12 und 13-16 Uhr erreichbar. Seit Dezember 2009 wurden die Zeiten erweitert (dienstags bis donnerstags von 9-18 Uhr), damit mehr Berufstätige die Möglichkeit einer Energieberatung nutzen können.

Energie-Effizienz-Tour

Im Mai 2009 machte in Sachsen die Energieeffizienz-Tour des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie in Leipzig Station. Vier Tage konnte man den multimedialen Erlebnispavillon in der Leipziger Innenstadt besuchen. Im Mittelpunkt der Präsentation stand dabei der Energieverbrauch privater Haushalte. Hauptthemen waren baulicher Wärmeschutz, Heizungstechnik, regenerative Energien, Wärmepumpen und Förderprogramme zur energetischen Sanierung. Die Ausstellung im Pavillon zeigte eindrucksvoll, welche Energie-Einsparpotenziale noch ungenutzt sind und welchen Beitrag jeder Einzelne dabei leisten kann. Betreut wurde der Pavillon durch die Verbraucherzentrale Sachsen. Besucher hatten insbesondere zu den Themen Photovoltaik und sächsische Förderprogramme Fragen.

Gesetzesänderungen

Eine ganze Reihe von Gesetzesänderungen als Folge der Umsetzung der EU-Richtlinien in nationales Recht erforderten eine Novellierung der Energieeinsparverordnung, des Erneuerbare Energie-Wärme-Gesetzes, des Kraft-Wärme-Kopplungs-Gesetzes und des Erneuerbare-Energien-Gesetzes, die 2009 in Kraft traten. Dabei hat die novellierte Energieeinsparverordnung die Grenzwerte für die Wärmedämmung der Gebäudehülle und für die Erzeugung von Heizenergie sowohl für den Neubau als auch für den Gebäudebestand um bis zu 30% verschärft. Das Erneuerbare Energie-Wärme-Gesetz fordert, dass bei der Raumwärmeerzeugung bei Neubauten ein bestimmter Anteil erneuerbarer Energie enthalten sein muss, z. B. in Höhe von 15% durch Nutzung der Solarenergie. Mehrkosten der Häuslebauer rechnen sich in aller Regel schon in acht bis zehn Jahren durch die eingesparte Energie. Die Gesetzesänderungen standen im Mittelpunkt von Presseinformationen der Verbraucherzentrale.

Möglichkeiten sinnvoll ausschöpfen

Energieberatung kann beim Sparen helfen – Verbraucherzentrale bietet kostenfreien Einstieg

Sparen ist angesagt: beim Stromverbrauch im Haushalt, beim Hausbau, bei der Modernisierung. Guter Rat hilft, dafür so manchen Euro weniger einzusetzen.

VON PETRA LOHR

Leipzig. Verschiedene Möglichkeiten, sich unabhängigen Rat zu holen, unterbreitet die Verbraucherzentrale Sachsen Interessierten. Eine kostenfreie Möglichkeit, sich telefonisch kundig zu machen gibt es seit Ende April. Vier Mal in der Woche, dienstags bis donnerstags, jeweils 9 bis 12 und 13 bis 16 Uhr sind unter der Rufnummer 0800 0410310 Energieberater erreichbar. „Wir wollen dadurch jedem Zugang zu einer fachkundigen, anbieterunabhängigen Beratung ermöglichen“, so Juliane Dorn, Koordinatorin des Energiemarktes der



Sind die Energiekosten zu hoch, sollte man auch die Heizung unter die Lupe nehmen und sich beraten lassen.

–Foto: FOTEX

zum Beispiel Zahlen verglichen, zu kennen und auszuschöpfen, Unterlagen wie Rechnungen und ist für den Außenstehenden Verträge eingesehen werden nicht immer leicht. „Es gibt zum Beispiel derzeit fünf Varianten müssen. Steht auch hierbei fest

Planung und Ausführung seines Vorhabens geht. Möglich ist, im Anschluss eine vom Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (Bafa) geförderte „Energiesparberatung vor Ort“ zu nutzen oder eine weitere vorhabenbezogene Energieberatung durch einen zertifizierte Energieberater, den man bei der Bafa und der Deutschen Energie-Agentur (dena) findet. Auch Handwerker und Sachverständige sind Ansprechpartner, um zum Beispiel Förderanträge zu stellen.

SERVICE

Energieberatung: Die kostenfreie telefonische Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen ist aus dem Festnetz unter 0800 0410310 dienstags bis donnerstags, jeweils 9 bis 12 und 13 bis 16 Uhr erreichbar. Eine Energieberatung im einem Stützpunkt der Verbraucherzentrale kostet 5 Euro und ist nach Voranmeldung möglich. Kommt der Energiebe-

Energieausweis mit Nachbesserungsbedarf

Ein Energieausweis soll Mieter und Käufer von Wohngebäuden Informationen über die tatsächlich anfallenden energetischen Kosten eines Hauses geben. Die Verbraucherzentrale Sachsen bemängelte immer wieder in den Medien, dass viele Hauseigentümer keine Energieausweise vorweisen können. Das benachteiligt Käufer und Mieter, denn sie wissen nicht, was künftig an Heizkosten auf sie zukommt.

Die mangelhafte Akzeptanz des Energieausweises bei den Hausbesitzern macht den Energieausweis eher zum zahnlosen Papiertiger als zum scharfen Schwert der Steigerung der Energieeffizienz. Unkenntnis über Regelungen und

Zuständigkeiten, Unklarheiten bei den Sanktionsmöglichkeiten und fehlende Kontrollen sind die Ursachen der bisher mangelhaften Umsetzung.

Daher empfiehlt die Verbraucherzentrale Sachsen Mietern von der Anmietung einer Wohnung eher Abstand zu nehmen, wenn ein Energieausweis vom Vermieter nicht vorgelegt werden kann. Nur auf diese Weise können nach Auffassung der Verbraucherzentrale die Eigentümer dazu gezwungen werden, dem wichtigen Instrument eines Energieausweises künftig mehr Aufmerksamkeit zu widmen. Aber auch der Gesetzgeber ist gefordert, hier nachzubessern. Die Verbraucherzentrale Sachsen vertrat diese Meinung offensiv in den Medien.

Quelle: Freie Presse, 14. September 2009

Energieverbrauch transparent machen

Eine Liste energiesparender Haushaltsgeräte stellte die Verbraucherzentrale Sachsen im Jahre 2009 auf ihrer Internetseite den Verbrauchern als Download zur Verfügung. Sie war aber auch in allen Beratungseinrichtungen in einer Druckversion erhältlich. Durch diese Übersicht können sich Konsumenten umfassend über den Energieverbrauch von Haushaltsgeräten informieren und bei einem Neukauf berücksichtigen. Erwerben sie energieeffiziente Geräte, spart dies CO₂ und Geld.

Wer Energie einsparen möchte, muss wissen, wie viel Strom in einem bestimmten Zeitraum im Haushalt verbraucht wird und natürlich, wo sich die größten Stromfresser verstecken. Die bisher eingesetzten Stromzähler erfassen aber nur die Summe der verbrauchten elektrischen Energie. Wie viel Energie zu welcher Tageszeit mit welchen Geräten verbraucht wird, ist mit solchen Zählern nicht zu ermitteln.

Künftig sollen intelligente Stromzähler (Smartmeter) diese Aufgaben übernehmen. Die EU-Richtlinie zur Energieeffizienz forderte, dass Verbraucher mehr Informationen über ihren Energieverbrauch erhalten müssen. Mit Inkrafttreten des „Gesetzes zur Öffnung des Messwesens bei Strom und Gas für mehr Wettbewerb“ bestehen Regelungen, wonach ab Januar 2010 nur noch intelligente Stromzähler in Neubauten zum Einsatz kommen dürfen. Zum Europatag 2009, den die Verbraucherzentrale traditionell in ihrer Beratungsstelle in Auerbach begeht, wurden interessierte Vogtländer über die Stromzähler der Zukunft informiert. Ebenso hatten auf dem Leipziger klima.tag am 07. Juni 2009 die Leipziger diese Gelegenheit.

Darüber hinaus müssen die Energieversorger ab Dezember 2010 über diese Zähler zeit- und lastabhängige Tarife anbieten, die Anreize zum Energiesparen liefern. Auf der Grundlage dieser Tarife in Verbindung mit intelligenten Stromzählern können die Verbraucher dann entscheiden, wann und wie oft sie zu welchen Preisen Energie aus dem Netz entnehmen.

Abschied von der Glühlampe

Die EU-Verordnung 244/2009 beschleunigte durch ihr Inkrafttreten den Umstieg auf Energiesparlampen. Seit dem 1. September 2009 werden die Glühlampen als Stromfresser bis zum Jahr 2016 nach und nach verschwinden.

Gerade einmal 5 Prozent der verbrauchten Energie wird in Licht umgewandelt. Dagegen gehen ca. 95 Prozent als Wärme einer Glühlampe ungenutzt verloren. Somit liegt der Vorteil der Energiesparlampe auf der Hand: Der Stromverbrauch beträgt bei gleicher Lichtleistung nur ca. 20 Prozent des Stromverbrauches einer Glühlampe.

Zwar sind Energiesparlampen immer noch teurer als Glühlampen, aber durch die längere Lebensdauer hat sich die Anschaffung nach relativ kurzer Zeit amortisiert.

Ab September 2009 durften auch matte Glühlampen und Halogenlampen nicht mehr in den Verkauf gebracht werden. Von den klaren Glühlampen und konventionell klaren Halogenlampen waren die mit einer Leistung ab 100 Watt betroffen. In den darauffolgenden Jahren verschwinden auch die Lampen geringerer Leistung. Jedoch durfte der Handel seine Lagerbestände auch nach den Stichtagen verkaufen. Glühlampen, die in Haushalten noch vorhanden sind, können natürlich weiter leuchten.

Mit der daraus resultierenden verstärkten Ausbreitung von Energiesparlampen stellt sich allerdings unmittelbar ein Entsorgungsproblem. Denn obwohl die neuen Lampen mit ca. 10.000 Betriebsstunden deutlich länger halten als jene mit dem Glühdraht, ist auch ihr Lebenszyklus irgendwann vorbei. Die neuen Lampen dürfen nicht in den Hausmüll, da sie Quecksilber enthalten. Obwohl dieses Quecksilber in vielen Energiesparlampen inzwischen in fester Form als Amalgam enthalten ist und daher beim Zerschneiden nicht als Gas gesundheitsschädigend in den Raum entweicht, müssen die neuen Lampen als Sondermüll entsorgt werden.

Die Verbraucherzentrale Sachsen bot auf ihrer Internetseite eine Liste aller Rücknahmestellen im Freistaat Sachsen an. Die Ordnung nach Landkreisen machte es den Benutzern leicht, eine Abgabestelle in ihrer Nähe zu finden.

Verbrauchern wurde darüber hinaus empfohlen, im Fachhandel oder in Baumärkten nachzufragen, ob gebrauchte Glühlampen zurückgenommen werden. Die Verbraucherzentrale forderte den Gesetzgeber auf, die Rücknahme in den Verkaufsstellen zur Pflicht zu machen und ein Rücknahmesystem wie bei Batterien aufzubauen.

ver.di • Marlin-Luther-Str. 42 • 08525 Plauen



An
Verbraucherzentrale Sachsen e. V.
Beratungsstelle Plauen
Frau König
Oberer Steinweg 5
08523 Plauen

Sehr geehrte Frau König,

wir bedanken uns sehr herzlich, dass Sie uns im Rahmen eines Projektes des Bundesministeriums für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft am Mittwoch, den 16.09.2009, einen kostenlosen Vortrag in unserem Mittelpunkt gehalten haben zum Thema „Finanzdienstleistungen, Telekommunikation und Datenschutz“.

An den Fragen und Reaktionen unserer Mitglieder konnten wir uns sehr freuen, wie wichtig diese Informationen sind und wie dadurch ein Stück mehr im „Dschungel“ der Anbieter und „Abzocker“ geschaffen werden können.

Mit freundlichen Grüßen

Hans Werner
Hans Werner
ver.di Seniorengruppe Plauen-Vogtland

Betreff: Re: AW: Frage zu Verbraucherrechten im Internet: Onlinevertrieb von Medien

Sehr geehrte Frau Voß,

vielen Dank für die schnelle und konkrete Antwort. Heutzutage ist es gerade bei solchen Fragen üblich, Formbriefe zu verschicken - eine echte Antwort fällt als außergewöhnlich positive Ausnahme auf.

Mit freundlichen Grüßen,

Gregor O

Sehr geehrte Frau Scharf,

Vielen Dank für Ihre schnelle Rückmeldung. Über die Masse solcher Emails, wie meiner, die bei Ihnen eingehen bin ich mir bewusst, deshalb würde ich sagen, falls es zu einer Klageflut kommt und Sie meine Informationen/Aussage benötigen, stehe ich Ihnen gern zur Verfügung.

*Sehr geehrte Frau Teubner
Ich möchte mich ganz herzlich bedanken, für die Hilfe die Sie uns erbracht haben. Ich bin überglücklich aus diesem Vertrag herausgekommen zu sein.*

*Danke, Danke, Danke
und freundliche Grüsse
Frau Edith J.*

Dankstelle!

Betreff: Re: Gut gedacht - schlecht gemacht: GEZ verunsichert mal wieder die Verbraucher

Sehr geehrte Frau Heyer,

vielen Dank für Ihre schnelle und kompetente Antwort. Das hat mir geholfen und gut getan 😊

Inzwischen habe ich doch bei der Deutschen Bundesbank Muster gefunden (s. Anlage).

Liebe Grüße aus dem nassen München

Christoph S

Ein Hoch auf die Verbraucherzentrale!!!!

Wir gratulieren Euch von ganzem Herzen.

Ihr seid echt Spitze!!!! und wir sind froh, dass es euch gibt.

Ihr seid ein super engagiertes Team mit einer spitzenmäßigen ChefIn.

Macht bitte weiter so!! Wir und alle Vogtländer brauchen Euch was Sie für mich getan haben.

herzliche Grüße vom Team des Vogtland Regional Fernsehens!!

Sehr geehrte Frau König! 19. Aug. 2009

Vielen Danke für Ihr Schreiben, auch für das was Sie für mich getan haben. Danke!

VR-Com ist tatsächlich auf meine Schreiben eingegangen, hat mir auch die angefallenen Kosten balanciert. Es war eine große Freude für mich, mit den besten Infos viele Frau König Frau B. K.

Eine kleine Spende in die Kassen lege ich gleich bei. Danke!

Betreff: Re: Werbebrief HFK Krebsallianz - Sitz Berlin

Guten Tag Frau Janeczek,

auch ich danke für die Mitteilung und Ihre schnelle Reaktion an die Medien. Hoffen wir, dass viele Menschen diese warnende Pressemitteilung lesen.

Ihnen weiter viel Erfolg u.a. bei der Aufdeckung von Miständen.

Freundliche Grüße

Karin A

Sehr geehrter Herr Betz,

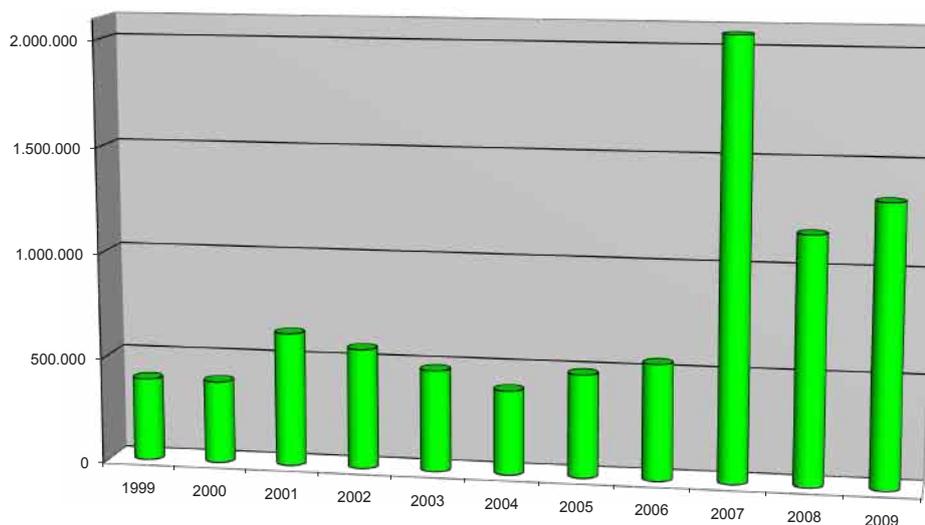
ich möchte mich für Ihre Unterstützung zum Thema "ist unser Geld noch sicher" recht herzlich bedanken. Richten Sie an den Referenten Herrn Kandelberg (Name hoffentlich richtig geschrieben) nochmals meinen Dank aus. Wir haben das Infomaterial noch zur Verteilung gebracht und sehen darin auch eine gute Information für unsere Bürger. Nochmals für alles herzlichen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2009 im Überblick

Die Bilanz in Zahlen

- **Gesamtkontakte** **1.328.560**
- davon Beratungen und Kontakte 191.263
 - davon persönlich 81.976
 - davon telefonisch 62.504
 - davon Anfragen per Brief 3.838
 - davon Anfragen per E-Mail 4.189
 - davon Kontakte Infomobil 38.756
- davon Broschürenverkauf
(ohne Beratung) 2.496
- davon Mitnahme von Infomaterial
(ohne Beratung) 8.411
- davon Infothek-Nutzung
(ohne Beratung) 2.683
- davon Besucher von Ausstellungen, Aktionen, Vorträgen 95.481
- davon zentrale Dienste 1.028.226
 - davon Zugriffe auf die Website 1.004.303
 - davon Zentrales Servicetelefon 23.923



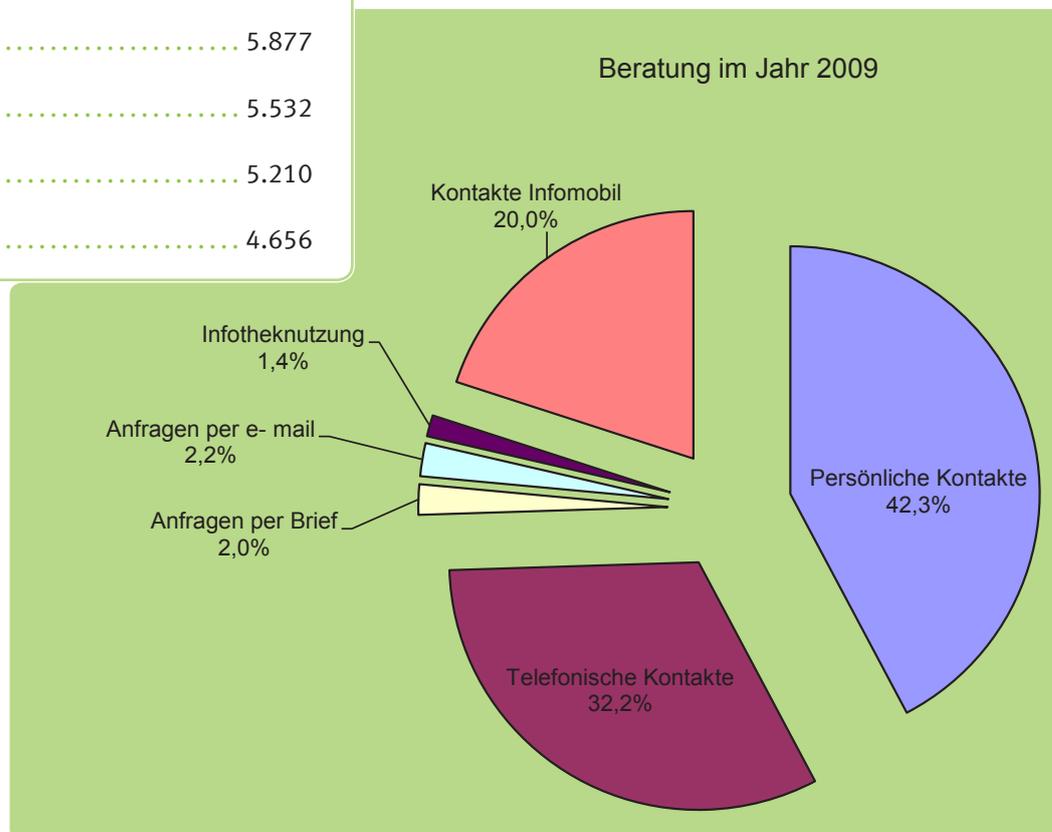
Entwicklung der Nachfrage seit dem Jahr 1999

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Zahl der Ratsuchenden	390.583	389.141	632.114	568.974	481.469	399.352	488.277	550.533	2.066.002	1.172.178	1.328.560

Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen:

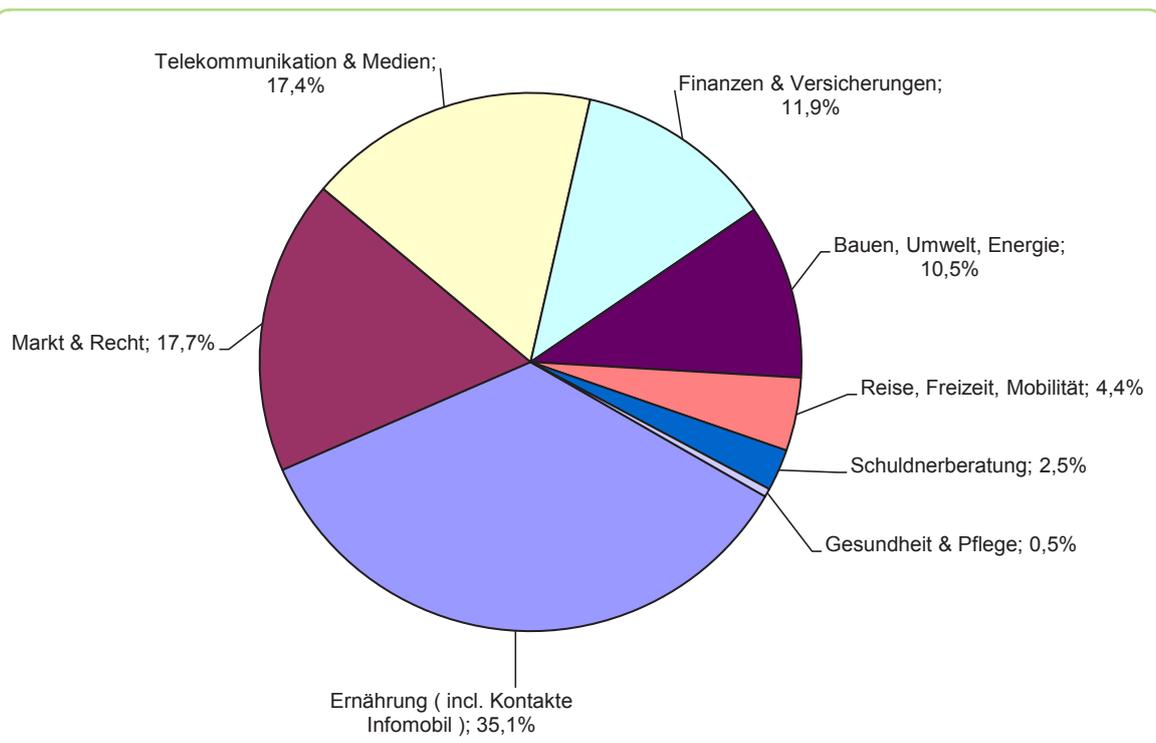
(Anmerkung: Die Summe der Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen ergibt zusammen mit den zentralen Diensten die Gesamtkontakte der VZS.)

Leipzig	100.371
Dresden	47.873
Chemnitz	47.069
Auerbach	17.913
Hoyerswerda	17.349
Riesa	16.224
Zwickau	15.772
Plauen	9.617
Görlitz	6.871
Bautzen	5.877
Aue	5.532
Torgau	5.210
Weißwasser	4.656



Überblick über die Beratungsinhalte

	Kontakte	%
1. Ernährung (incl. Infomobil) (Schwerpunkt: Ernährungsphysiologie)	39.460 462	35,1
2. Markt und Recht (Schwerpunkt: Kaufverträge)	19.869 6.819	17,7
3. Telekommunikation und Medien (Schwerpunkt: Internet)	19.519 8.513	17,4
4. Finanzen und Versicherungen (Schwerpunkt: Versicherungen)	13.347 5.526	11,9
5. Bauen, Umwelt, Energie (Schwerpunkt: Heizkostenabrechnung)	11.814 4.012	10,5
6. Reise, Freizeit, Mobilität (incl. Klimaprojekt) (Schwerpunkt: Mobilität)	4.946 3.897	4,4
7. Schuldnerberatung	2.793	2,5
8. Gesundheit und Pflege (Schwerpunkt: gesetzliche Krankenversicherung)	531 175	0,5



Überblick über die Beratungsinhalte im Jahr 2009

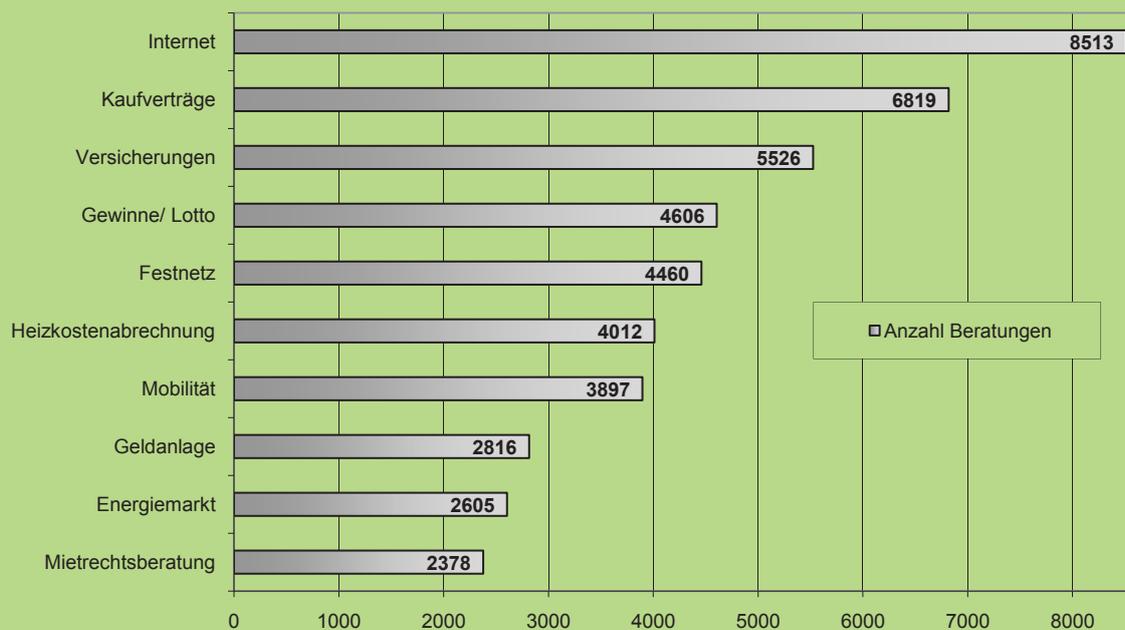
Medienarbeit:**Häufigkeit**

Pressemitteilungen	574
Anfragen/Interviews Printmedien	848
Anfragen/Interviews elektronische Medien	1.270
Registrierte Veröffentlichungen in Printmedien	926
Pressekonferenzen	13

Weitere Kontakte:**Kontakte**

247 Vorträge vor Erwachsenen	5.171
277 Vorträge vor Schülern	6.168
50 Ausstellungen	6.717
328 Aktionen	77.425

Top 10 der
Beratungsthemen
im Jahr 2009



Die Finanzierung im Jahre 2009

Einnahmen	Kernhaushalt in Euro	Projekte in Euro
Bußgelder und Geldstrafen	14.367,38	17.182,84
Eigeneinnahmen	589.277,02	42.406,12
Spenden	2.126,02	507,37
Sächsisches Staatsministerium für Wirtschaft und Arbeit	2.600.000,00	138.600,00
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz		
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		138.600,00
Ernährungsaufklärung		169.426,00
Sonstige Projekte		141.729,34
Sächsisches Staatsministerium für Soziales		313.260,00
Verbraucherzentrale Bundesverband (Klimaprojekt)		177.946,16
Kommunalzuwendungen/sonstige Projekte	143.544,02	351.480,36
Gesamteinnahmen	3.349.314,44	1.491.138,19
Ausgaben		
Gehälter	2.292.329,20	925.265,33
Honorare	126.453,70	25.734,50
Aushilfen	36.893,16	9.266,62
Unfallfürsorge	6.540,75	-1.897,67
Personalausgaben gesamt	2.462.216,81	958.368,78
Geschäftsbedarf, Bücher, Ausstattung	117.602,69	58.508,82
Post- und Fernmeldegebühren	54.640,46	10.491,52
Unterhaltung Dienstwagen / Infomobil	2.700,25	6.949,26
Verbrauchsmittel EDV	58.529,35	5.861,64
Bewirtschaftung der Grundstücke	99.506,34	28.899,64
Unterhaltung der Grundstücke und Anlagen	5.178,35	
Mieten und Pachten	138.480,99	45.136,08
Mieten für Fahrzeuge	2.533,44	382,88
Fortbildung	6.724,86	3.750,85
Gerichtskosten	5.057,07	
Reisekosten	40.469,00	22.828,42
Kosten für Veröffentlichungen	21.983,97	
Kosten für Veranstaltungen	65.670,56	50.558,75
Bankgebühren	2.350,56	157,50
Sonstige Sachkosten	72.443,30	12.940,12
Ausgleichsabgabe nach SGB IX	1.039,25	245,84
Umsatzsteuer	1.613,97	
Mitgliedsbeiträge	1.190,68	170,00
Sachkosten gesamt	694.487,15	246.881,32
Rücküberweisungen*	192.610,48	22.174,14
Gesamtausgaben	3.349.314,44	1.491.138,19
Mittelverwendung Folgejahr**		263.713,95

* an Zuwendungsgeber

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

Kommunale Zuwendungen im Jahr 2009 in Euro

Stadt Leipzig	8.280,00
Stadt Dresden	25.600,00
Landkreis Meißen	2.000,00
Stadt Chemnitz	15.000,00
Stadt Zittau	800,00
Landkreis Görlitz	7.000,00
Landkreis Zwickau	17.500,00
Stadt Weißwasser	7.670,00
Stadt Hoyerswerda	15.350,00
Landkreis Bautzen	8.800,00
Stadt Riesa	6.860,00
Stadt Großenhain	500,00
Stadt Torgau	2.200,00
Landkreis Nordsachsen	7.600,00
Gemeinde Bernsbach	150,00
Stadt Löbnitz	100,00
Stadt Schwarzenberg	400,00
Stadt Auerbach	4.100,00
Stadt Klingenthal	150,00
Vogtlandkreis	10.900,00
Stadt Aue	450,00
Gemeinde Schönheide	150,00
Stadt Mylau	150,00
Stadt Oberlungwitz	300,00
Stadt Crimmitschau	500,00
Gemeinde Lichtentanne	200,00

Spenden von Wirtschaftsunternehmen im Jahr 2009 .. keine



Grund zur Freude hatte die Verbraucherzentrale im Jahr 2009, die in Torgau (Foto oben: TZ/Lehmann) und in Bautzen (mitte) ihr 15-jähriges Bestehen feiern konnte.



Zum „Tag der Vogtländer 2009“ herrschte viel Andrang am Informationsstand der Verbraucherzentrale in Auerbach.

Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen

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

Der Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen

- | | |
|--------------------------------|--|
| • Vorsitzende | Frau Kerstin Füll, Leipzig |
| • Stellvertretende Vorsitzende | Frau Anke Matejka (Landesverband Sächsischer Mietervereine e.V.), Brandis |
| • Kassenwart | Frau Edith Dittrich (Deutscher Hausfrauenbund, Landesverband Sachsen), Leipzig |
| • Schriftführerin | Frau Manja Sellenthin, Deutscher Gewerkschaftsbund, Bezirk Sachsen, Dresden |
| • Beisitzer/innen | Frau Dr. Liane Deicke, MdL, Krostitz; Herr Sebastian Fischer, MdL, Priestewitz |

Die MitarbeiterInnen der Verbraucherzentrale Sachsen

2009 waren insgesamt 77 Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale Sachsen beschäftigt. Hiervon wurden die Stellen bzw. Stellenanteile von insgesamt 28 Beschäftigten über Projektmittel finanziert. Von den im Jahr 2009 beschäftigten Mitarbeitern waren 62 Vollzeitkräfte.

Hinzu kamen noch Energie- und Mietrechtsberater sowie Rechtsanwälte, die uns in den Beratungseinrichtungen auf der Basis von Honorarverträgen stundenweise unterstützten. Sie fanden ebenso wie die im Jahre 2009 zeitweilig beschäftigten Aushilfskräfte und Praktikanten bei dieser Darstellung keine Berücksichtigung.

Die Stellen verteilten sich wie folgt (Stand: 31.12.2009):

Geschäftsstelle Leipzig	25 Personen	Beratungsstelle Bautzen	2 Personen
Beratungszentrum Leipzig	13 Personen	Beratungsstelle Görlitz	2 Personen
Beratungszentrum Dresden	9 Personen	Beratungsstelle Plauen	2 Personen
Beratungszentrum Chemnitz	7 Personen	Beratungsstelle Torgau	2 Personen
Beratungsstelle Riesa	3 Personen	Beratungsstelle Weißwasser	2 Personen
Beratungsstelle Auerbach	3 Personen	Beratungsstelle Aue	1 Person
Beratungsstelle Hoyerswerda	3 Personen	Beratungsnebenstelle Freiberg	1 Person
Beratungsstelle Zwickau	3 Personen		

Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen

Die VZS war im Berichtsjahr Mitglied folgender Organisationen:

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

Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen

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

Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen**Regierungsbezirk Leipzig**

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

Regierungsbezirk Dresden

Am Markt 1,
01552 **Großenhain**
(Rathaus, dritter Dienstag im Monat in der Zeit von 10 bis 16 Uhr)

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

Regierungsbezirk Chemnitz

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

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

Die Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

Vorstand	Vorsitzende: Kerstin Füll	Kassenwart: Edith Dittrich
	stellv.Vorsitzende: Anke Matejka	BeisitzerInnen: Dr. Liane Deicke, MdL
	Schriftführerin: Manja Sellenthin	Sebastian Fischer, MdL

Koordination Energieprojekt

Leitung: Juliane Dorn
30 Std.

Geschäftsführung

Geschäftsführer: Joachim Betz
Vertreterin: Bettina Dittrich

Klimaprojekt

Leitung: Julian Fischer
40 Std.

Verwaltung | Finanzen | Personal

Leitung: Bettina Böhme
40 Std.

**Regionale Beratungsstelle
der Unabhängigen Patienten-
beratung Deutschland**

Leitung: Ulrike Dzengel 28 Std.

Leitung Sekretariat

Christa Gottschling
40 Std.

Fachreferate

**Wirtschaft | Handel |
Dienstleistungen**

Leitung: Bettina Dittrich
40 Std.

**Finanzdienst-
dienstleistungen**

Leitung: Andrea Hoffmann
40 Std.

**Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit**

Leitung: Renate Janeczek
20 Std.

**Telekommunikation |
Elektronische Medien**

Leitung: Dr. Evelin Voß
20 Std.

Energie | Bauen | Wohnen

Leitung: Roland Pause
40 Std.

Ernährung

Leitung: Dr. Birgit Brendel
40 Std.

Beratungszentren – Beratungsstellen – Stützpunkte

Beratungszentrum Leipzig

Leitung: Monika Möstl 40 Std.

Beratungszentrum Chemnitz

Leitung: Dr. Sondra Feigel 40 Std.

Beratungszentrum Dresden

Leitung: Regina Döhnert 40 Std.

Beratungsstelle Torgau

Leitung: Wolfgang Apelt 40 Std.

Beratungsstelle Plauen

Leitung: Magdolna König 40 Std.

Beratungsstelle Görlitz

Leitung: Katrin Pötschke 40 Std.

Info-Stützpunkt Oschatz

Leitung: Landratsamt
Torgau-Oschatz

Beratungsstelle Zwickau

Leitung: Sigrid Woitha 40 Std.

Beratungsstelle Hoyerswerda

Leitung: Angelika Große 40 Std.

Beratungsstelle Aue

Leitung: Simone Woldt 40 Std.

Beratungsstelle Riesa

Leitung: Frank Lange 40 Std.

Beratungsstelle Auerbach

Leitung: Heike Teubner 40 Std.

Beratungsstelle Weißwasser

Leitung: Christel Tabor 40 Std.

Beratungsnebenstelle Freiberg

Leitung: Peggy Mosig 30 Std.

Beratungsstelle Bautzen

Leitung: Dirk Mittrach 40 Std.

Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

§ 1 Name, Sitz, Wirkungsbereich, Geschäftsjahr

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

§ 2 Zweck

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

§ 3 Gemeinnützigkeit

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

- (4) Es darf keine Person durch Ausgaben, die dem Zweck des Vereins fremd sind oder durch unverhältnismäßig hohe Vergütungen begünstigt werden.
- (5) Wird der Verein aufgelöst oder entfällt der im § 2 dieser Satzung beschriebene Zweck, fällt das Vermögen - soweit nicht gesetzliche Vorschriften oder auf ihrer Grundlage ergangene staatliche Entscheidungen etwas anderes bestimmen - zu gleichen Teilen an andere gemeinnützige Vereine, die im Auflösungsbeschluss der Mitgliederversammlung zu bestimmen sind. Beschlüsse über die künftige Verwendung des Vermögens dürfen erst nach Einwilligung des Finanzamtes ausgeführt werden.

§ 4 Mitgliedschaft

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

§ 5 Rechte der Mitglieder

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

§ 6 Organe des Vereins

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

§ 7 Mitgliederversammlung

- (1) Die Mitglieder bilden als oberstes Organ des Vereins die Mitgliederversammlung. Sie soll mindestens einmal im Jahr stattfinden.
- (2) Der Vorstand beruft die Mitgliederversammlung unter Einhaltung einer Frist von mindestens vier Wochen schriftlich unter Angabe der Tagesordnung ein. Eine Mitgliederversammlung muss einberufen werden, wenn ein Drittel der ordentlichen Mitglieder dies unter Angabe des Zweckes und der Gründe schriftlich beim Vorstand beantragt. Weitere Angelegenheiten können nachträglich auf die Tagesordnung gesetzt werden.
- (3) Ein Mitglied des Vorstandes leitet die Mitgliederversammlung.

§ 8 Aufgaben der Mitgliederversammlung

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

§ 9 Beschlüsse der Mitgliederversammlung

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

§ 10 Vorstand

- (1) Der Vorstand besteht aus
 - a) dem Vorsitzenden,
 - b) dem stellvertretenden Vorsitzenden,
 - c) dem Kassenwart,
 - d) dem Schriftführer,
 - e) einem bis zwei Beisitzern.
- (2) Der Vorstand wird von der Mitgliederversammlung auf die Dauer von mindestens vier Jahren gewählt, längstens bis zur Mitgliederversammlung des fünften Jahres. Wird in dieser Mitgliederversammlung kein neuer Vorstand gewählt, bleibt der Vorstand solange im Amt, bis ein neuer Vorstand ordnungsgemäß bestellt ist. Der Vorstand ist der Mitgliederversammlung gegenüber rechenschaftspflichtig.

- (3) Der Vorstand bestimmt die Richtlinien der Vereinsarbeit und beschließt die Maßnahmen, deren Durchführung zur Erfüllung der Aufgaben des Vereins erforderlich ist. Er vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich. Der Vorsitzende und sein Stellvertreter sind jeder für sich einzelvertretungsberechtigt.
- (4) Der Vorstand überträgt die Befugnisse zur Durchführung der laufenden Geschäfte dem Geschäftsführer nach Maßgabe einer vom Vorstand zu beschließenden Geschäftsordnung. Zur Wahrnehmung der Verbandsklagetätigkeit, zur Wahrnehmung von Gegendarstellungsansprüchen nach dem Landespressegesetz sowie zu allen weiteren Verfahren, bei denen die Verbraucherzentrale als Partei auftritt, ist der Geschäftsführer befugt, den Verein gerichtlich und außergerichtlich zu vertreten. Der Geschäftsführer vertritt die Verbraucherzentrale gerichtlich als besonderer Vertreter nach § 30 BGB. Der Vorstand kann darüber hinaus geeigneten Mitarbeitern zur Vertretung des Vereins vor Gericht Generalvollmacht oder Einzelvollmacht erteilen.
- (5) Die Haftung des Vorstandes und seiner Mitglieder gegenüber dem Verein beschränkt sich auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten.
- (6) Der Vorstand beruft die Mitgliederversammlung ein. Er hat für ihre ordnungsgemäße Durchführung zu sorgen, insbesondere hat er die Jahresfinanzabrechnung nebst Tätigkeitsbericht der Mitgliederversammlung zur Beschlussfassung vorzulegen.
- (7) Die Mitglieder des Vorstandes sind ehrenamtlich tätig. Sie sollen die Gewähr für eine sachgerechte Ausübung dieser Tätigkeit geben. Kein Mitglied des Vorstandes darf in Vereinsangelegenheiten ein ihm selbst gewinnbringendes Geschäft übernehmen und besorgen und in einem Arbeitsverhältnis zum Verein stehen. Vorstandsmitglieder, die erwerbswirtschaftlich orientiert als Selbstständige, Gesellschafter oder gesetzliche Vertreter unternehmerisch tätig sind, dürfen keinen bestimmenden Einfluss auf die Vorstandstätigkeit haben.

§ 11 Geschäftsführung

- (1) Die Geschäftsführung besteht aus dem Geschäftsführer und seinem Stellvertreter. Der Geschäftsführer wird vom Vorstand vorgeschlagen und von ihm angestellt. Der Geschäftsführer hat das Recht, dem Vorstand einen Stellvertreter vorzuschlagen. Der Geschäftsführer und sein Stellvertreter sind im Rahmen der vom Vorstand übertragenen Befugnisse jeder für sich einzelvertretungsberechtigt.
- (2) Eine Kündigung des Geschäftsführer-Anstellungsvertrages durch den Vorstand ist nur aus wichtigem Grund nach den Grundsätzen, die für eine außerordentliche Kündigung gelten, möglich.
- (3) Dem Geschäftsführer obliegt die Wahrnehmung der laufenden Geschäfte nach Maßgabe der Geschäftsordnung des Vorstandes.
- (4) Der Geschäftsführer und sein Stellvertreter müssen nicht selbst dem Verein angehören. Ihre Haftung gegenüber dem Verein beschränkt sich auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten.

§ 12 Bildung von Fachbeiräten

Die Organe des Vereins haben das Recht, Fachbeiräte zu bilden.

§ 13 Rechnungswesen

Das Rechnungswesen ist für jedes Geschäftsjahr durch die von der Mitgliederversammlung bestellten Revisoren zu kontrollieren. Ihr Bericht ist der nächsten Mitgliederversammlung vorzulegen.

Diese Satzung wurde von der Mitgliederversammlung am 24.11.2009 in Leipzig beschlossen.



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

Internet: www.verbraucherzentrale-sachsen.de
E-Mail: vzs@vzs.de