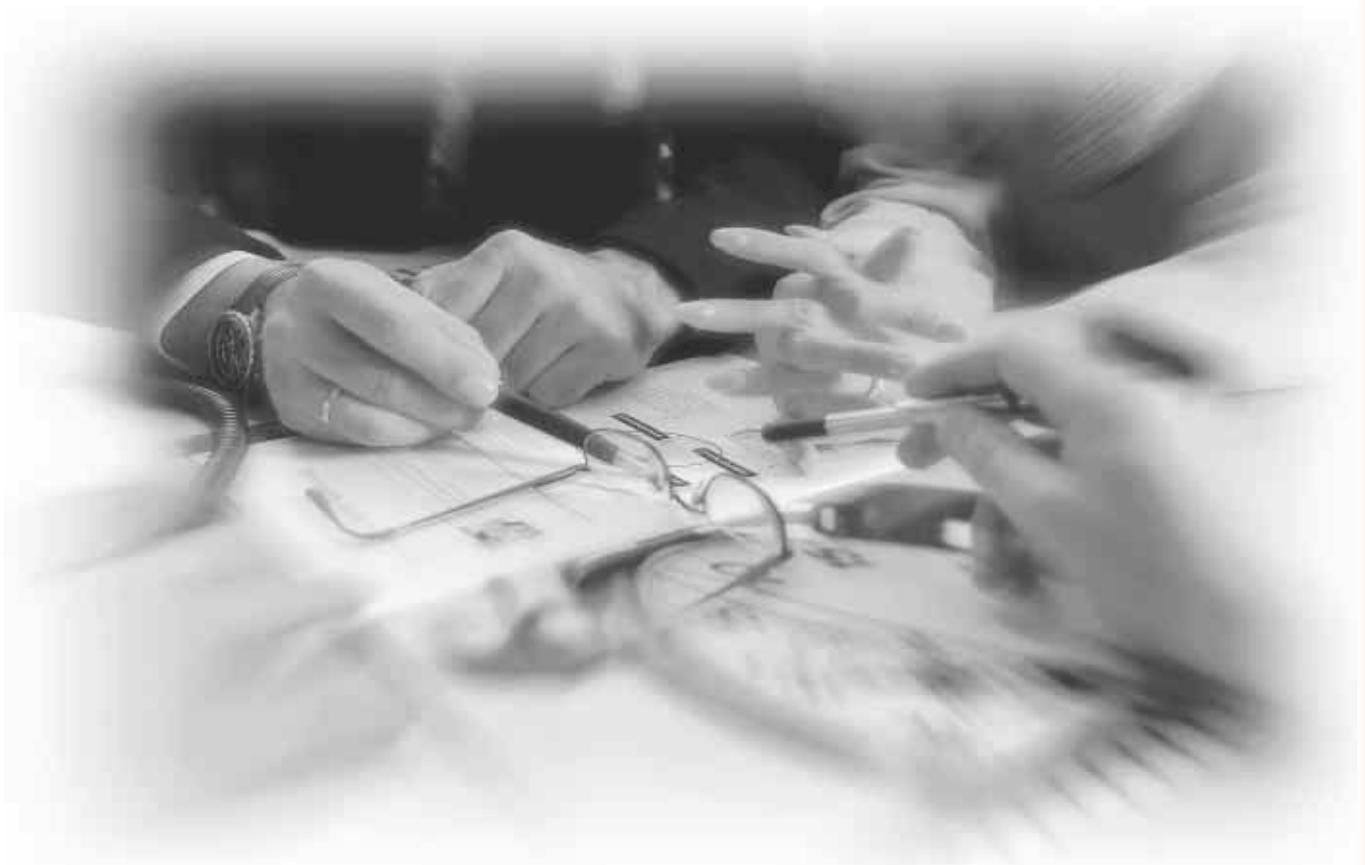


# Tätigkeits- bericht 2003



Vielen, vielen Dank  
für Ihre Hilfe.....!!!!!!

per E-Mail von S. Markowe

Zwickau, 29.5.03

Ingrid Ziegler  
Stämpfener Str. 33  
04060 Zwickau

EINGEGANGEN

Erh. F. Jurek  
Kopie 315 Zwickau

Verbraucher-Zentrale Sachsen e.V.  
Zornsdorfer Str. 7  
04315 Leipzig

Sehr geehrter Herr Bob,  
hiermit möchte ich mich für die erfolgreiche Arbeit des Teams der Verbraucher-Zentrale Zwickau bedanken.  
Insbesondere die Unterstützung durch Frau Fröhne hat bewirkt, daß meine Familie nach der Sperrung des Telefonanschlusses eine neue Verbindung zur Verfügung gestellt wurde.  
Ich wünsche den Mitarbeitern auch weiterhin viel Erfolg

Mit freundlichen Grüßen  
Ingrid Ziegler

Chemnitz, den 05. 06. 2003

Schr geehrte Frau Garkisch,  
endlich habe ich den Bescheid, auf den man mich so lange hat warten lassen. Und er ist so ausgefallen, wie ich das erhofft hatte. Ende gut, aller gut!  
Ich möchte es aber nicht versäumen, mich bei Ihnen und damit bei der Verbraucherzentrale ganz herzlich für Ihre Unterstützung zu bedanken. Sie ging ja über die in Ihrer Einrichtung sonst übliche Hilfe zur Selbsthilfe hinaus. Vielen Dank also nochmals.

Mit freundlichen Grüßen  
Otfried Trenz

Dreimal Dank an die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen. Viele Verbraucher, die sich gut beraten fühlen, verabschieden sich auch gleich persönlich mit einem Dankeschön. Das ist für die Verbraucherschützer schönster Lohn und Anerkennung für ihre Arbeit.

## Inhalt

Viel vorgenommen – viel erreicht.....	Seite	4
Noch kein Aufatmen mit neuem Gesetz gegen den Missbrauch von Mehrwertdienste-Rufnummern.....	Seite	8
Lieber reich und gesund ... ..	Seite	12
Wenn es zu spät "geklingelt" hat.....	Seite	17
Kostenlose Hotlines kosten Nerven .....	Seite	24
Noch kein Ende der Trickserie beim Schlussverkauf .....	Seite	25
Sachsens Verbraucherschützer für mehr Verbraucherrechte beim Versandhandelskauf.....	Seite	27
Klug anlegen und richtig sparen – oft nicht geglückt .....	Seite	29
Richtig finanzieren – auch keine einfache Angelegenheit .....	Seite	32
Richtig versichern – schwierig genug .....	Seite	36
Lebensmittel-Kennzeichnung ohne Versteck-Spiel .....	Seite	42
Gesundheit und Genuss für Sachsen - die 1. Sächsische Verzehrstudie .....	Seite	48
Strommarkt-Liberalisierung für Privat-Kunden endgültig gescheitert? .....	Seite	54
Wenn der Flieger nicht abhebt .....	Seite	57
Angeschmiert und abkassiert: Häufigste Maschen des Jahres 2003 .....	Seite	62
Im Namen des Verbrauchers: Eine Auswahl wichtiger Urteile aus dem Jahre 2003 .....	Seite	65
Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2003 im Überblick .....	Seite	69
Die Mitglieder der VZS.....	Seite	70
Der Vorstand der VZS.....	Seite	71
Die MitarbeiterInnen der VZS .....	Seite	71
Mitgliedschaften der VZS.....	Seite	71
Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der VZS .....	Seite	72
Organigramm.....	Seite	74
Beratungsnebenstellen der VZS.....	Seite	75
Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen .....	Seite	76

## Viel vorgenommen – viel erreicht

Das Jahr 2003 war für den Verbraucherschutz wiederum ein erfolgreiches Jahr. Die Bundesregierung verabschiedete im Mai einen "Aktionsplan Verbraucherschutz" und bezog damit verbraucherpolitische Aspekte systematisch in alle Politikbereiche ein. Einen Aktionsplan hatte es 30 Jahre lang nicht mehr gegeben. Das im August in Kraft getretene Gesetz zur Bekämpfung des Missbrauchs von 0190-Nummern und anderen Mehrwertdiensten war ein erster wichtiger Schritt zur Umsetzung des Programms. So sind die Verbraucher seitdem etwas besser gegen überhöhte Telefonrechnungen durch so genannte Dialer geschützt, auch wenn das Gesetz nach wie vor lückenhaft ist. Demgegenüber sind die bisher vorliegenden Ergebnisse der Reform des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb aus Verbrauchersicht enttäuschend. So bleibt auch künftig für die Bundesregierung noch viel zu tun, will sie sich an ihren eigenen programmatischen Ansprüchen messen lassen.

Der Verbraucherzentrale Sachsen (im Folgenden als VZS bezeichnet) gelang es auch im Jahre 2003, trotz knapper werdender Mittel ihr Dienstleistungsangebot in der Fläche zu erhalten und qualitativ zu verbessern. Dazu trugen sowohl Einsparmaßnahmen als auch eine Erhöhung der selbst erwirtschafteten Einnahmen gegenüber 2002 bei. Seit dem 01. Juli ist die VZS nun mit den Verbraucherzentralen Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg und Nordrhein-Westfalen

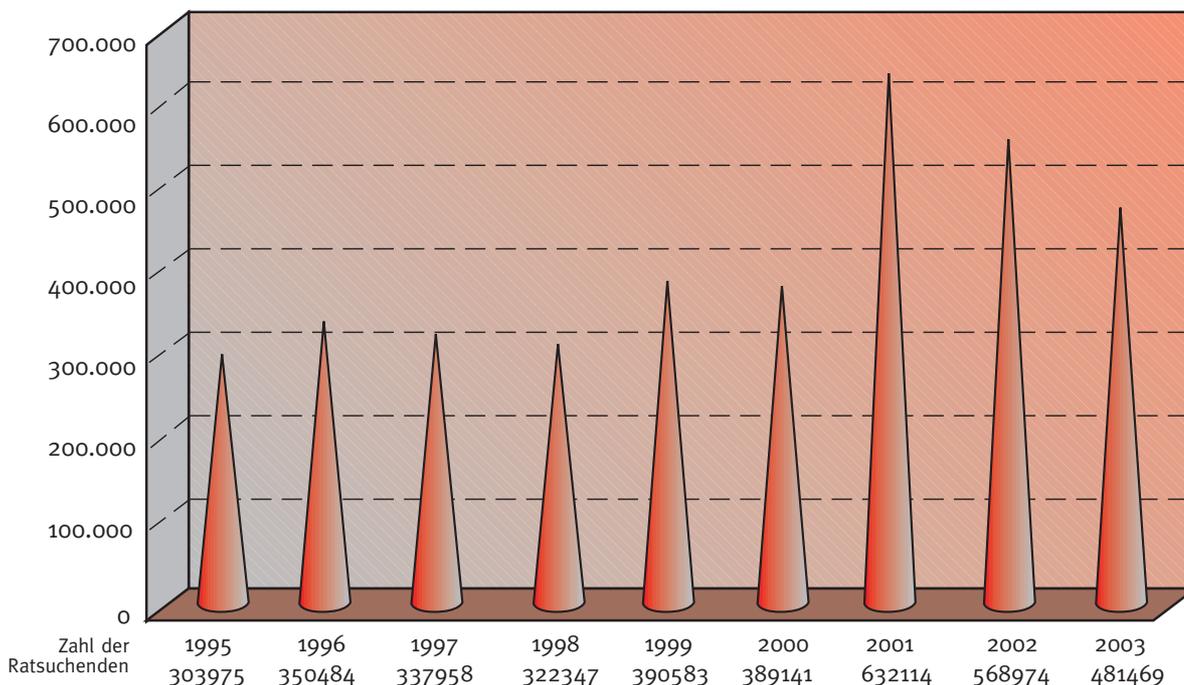
unter [www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de) an einer gemeinsamen Plattform im Internet beteiligt. Im IV. Quartal 2003 kam noch die Verbraucherzentrale Niedersachsen hinzu. Das Internetangebot für die sächsischen Verbraucher konnte so bedeutend ausgeweitet werden. Zu nahezu allen aktuellen Verbraucherthemen finden sich Selbstinformationsmöglichkeiten für Ratsuchende. Der Service e-Mail-Beratung wird über die Website angeboten, was sowohl für die Verbraucher wie auch für die sächsischen Verbraucherschützer selbst von Vorteil ist. Die Broschürenbestell-Möglichkeit wurde um eine Warenkorbfunktion ergänzt. Geldwerte Informationen können zusätzlich kostenpflichtig heruntergeladen werden. Die bessere Qualität des Internet-Angebotes der VZS erhöhte jedoch bisher noch nicht die Zahl der Nutzer. Rund 90.000 Besucher weniger konnte die VZS im Jahre 2003 im Vergleich zum Vorjahr auf ihrer Website willkommen heißen, was aber auch als Ausdruck der gegenwärtigen Informationsüberflutung in unserer Gesellschaft gewertet werden kann.

Ein weiteres Vorhaben wurde 2003 umgesetzt: Die Umstellung der Telefonberatung der VZS von 0190-Rufnummern auf eine einzige 0900-Hotline. Die sächsischen Verbraucherschützer hatten sich das ehrgeizige Ziel gesetzt, mit zu den Ersten zu gehören, die im Verbraucherinteresse ihr telefonisches Dienstleistungsangebot modernisieren. Bis Ende 2005 muss ohnehin auf Grund der Harmonisierung in der EU die Umstellung erfolgt sein. Während die Verbraucher beim 0190-Service die gesetzlich vorgeschriebene Ansage zum Betreiber, zu seiner

Informations-Hotline und zum Preis der Dienstleistung bisher aus eigener Tasche bezahlen mussten, ist dies beim 0900-Service jetzt für sie kostenlos. Verbraucher zahlen nur für die reine Beratungsleistung. Dass sich Verbraucherzentralen hier besonders vorbildlich verhalten sollten, versteht sich von selbst. Unter der Servicenummer 0900-1-797777 sind seit dem 01.11.2003 die Experten der VZS wie bisher montags, mittwochs und donnerstags in der Zeit von 10 bis 16 Uhr telefonisch erreichbar. Auch am Preis von 1,24 € pro Minute hat sich nichts geändert. Wählt man diese Rufnummer aber jetzt an, so fordert ein Voice-Mail-System zum Tastendruck des gewünschten der insgesamt vier verschiedenen Beratungsangebote auf. Von Vorteil ist, dass seit der Einführung nur eine

einzigste Rufnummer beworben werden muss. Die Umstellung auf das neue Angebot erfolgte leider erst am 01. November. Sie gestaltete sich wegen unzureichender Erfahrungen der Telefongesellschaft äußerst langwierig, letztlich am Umstellungstag aber relativ unkompliziert. Allerdings muss eingeschätzt werden, dass die kostenpflichtigen Telefonberatungsangebote von den Verbrauchern tendenziell immer weniger genutzt werden. Medienberichte über die zahlreichen Missbrauchsfälle mit derartigen Rufnummern, entsprechende Vorwahlsperren in privaten Haushalten und in Firmen und nicht zuletzt knapper werdende private Geldbeutel sind als Hauptursachen dieser Tendenz anzusehen. Ein Ende dieser Negativentwicklung ist leider nicht in Sicht.

## Entwicklung der Beratungsnachfrage seit 1995



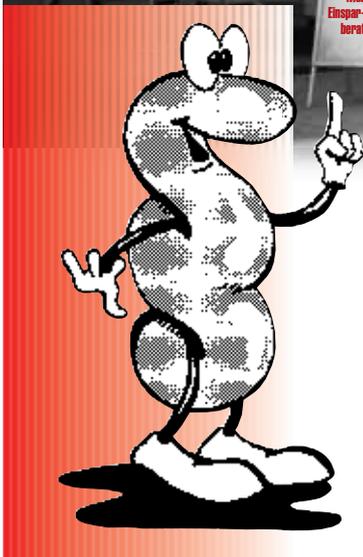
Auch wenn im Internet und am Beratungstelefon im Jahre 2003 eher ein Rückgang der Beratungsnachfrage zu verzeichnen war, so informierten sich doch rund 481.000 Verbraucherinnen und Verbraucher – also fast eine halbe Million Menschen – bei den sächsischen Verbraucherschützern. Das sind rund 15 % weniger Ratsuchende als im Vorjahr gewesen, wobei aber im Jahre 2002 der bisherige Spitzenwert der Nachfrage bei der VZS seit 1990 gemessen wurde. Steigend war die Nachfrage allerdings vor Ort in den Beratungszentren und -stellen. Knapp 4 % mehr Konsumenten ließen sich persönlich beraten, wobei auch im Jahre 2003 Telekommunikations- und

Internet-Missbrauchsfälle sowie Probleme rund um Versicherungen und Geld "Renner" der Beratungsnachfrage waren.

Erfreulich gestaltete sich auch im Jahre 2003 für die VZS, dass wiederum erhebliche Mittel des Bundes für die stationäre Energieberatung zur Verfügung standen. Dabei handelt es sich um das einzige flächendeckende Angebot der VZS, denn diese kostenlose Beratung wird in insgesamt 50 Städten und Gemeinden angeboten. Nachdem im Jahre 2002 die Aufbauphase abgeschlossen werden konnte, gelang es im Jahre 2003, das Angebot noch bekannter zu



Die mobile Energieberatung ist vor allem dort gefragt, wo die nächstgelegene Beratungsstelle der Verbraucherschützer, besonders für ältere Menschen, zu weit entfernt ist.



machen und zu verstetigen. Diese Entwicklung schloss auch ein, dass Beratungsstützpunkte mit zu geringer Nachfrage wieder geschlossen wurden.

Auch wenn die VZS im Jahre 2003 selbst nicht betroffen war, so reagierte sie doch mit Bestürzung auf Ankündigungen von Landesregierungen anderer Bundesländer, die Zuwendungen für den Verbraucherschutz weiter zu kürzen. Offen bleibt die Frage, wohin dies bei der ohnehin unzureichenden Finanzausstattung der Verbraucherzentralen noch führen soll. Die Entlassung von Personal und die Schließung von Beratungsstellen entlastet zwar kurzfristig den Geldbeutel der Zuwendungsgeber, beantwortet aber nicht die Frage, wie die Politik damit zentrale Fragen bei der Neuordnung und Zukunftsfestigkeit unserer Sozialsysteme beantworten will. Da diese Fragen nach Auffassung der VZS nur mit einem hohen Qualitätsbewusstsein in der Gesellschaft und mit mehr Eigenverantwortung zu lösen sein werden, wird damit den Verbrauchern als bewussten Nachfragern eine bedeutend größere Rolle als in der Vergangenheit zugewiesen. Souveräne Verbraucherentscheidungen werden allerdings häufig durch die Informationsasymmetrie zwischen Anbietern und Verbrauchern behindert. Die Position der Verbraucher müsste deshalb so verbessert und gestärkt werden, dass im Verhältnis zur Anbieterseite eine effektive Wahrnehmung ihrer Interessen gesichert ist. Das schließt ein Mehr an bewerteter Information und Beratung ein. Wird der Prozess der weiteren finanziellen Auszehrung bei den Verbraucherzentralen fortge-

setzt, werden Ratsuchende – und das betrifft die Mehrheit der Bevölkerung – auf der Strecke bleiben.

Für die mit hoher Sachkompetenz gelösten Arbeitsaufgaben sowie die guten Ergebnisse, die Sie als Mitarbeiter im Jahr 2003 mit erreicht haben, darf ich mich im Namen des Vorstandes bedanken.

Ich wünsche Ihnen allen ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2004 und Gesundheit hierzu, dies zu leisten.



BERND GÜNTHER  
Vorstandsvorsitzender



## Noch kein Aufatmen mit neuem Gesetz gegen Missbrauch von Mehrwertdienste-Rufnummern

Eines der größten Probleme, mit dem sich die VZS auch im Jahre 2003 wieder zu befassen hatte, war der häufige Missbrauch von Mehrwertdienste-Rufnummern zum Schaden der Verbraucher. Internetnutzer hatten sich zumeist unbemerkt beim Surfen im Netz ein Dialer-Programm herunter geladen. Andere Geschädigte akzeptierten zwar bewusst ein kostenpflichtiges Wählprogramm zum Begleichen einer entgeltpflichtigen Dienstleistung, bemerkten aber nicht, dass sich dieses Programm dabei unbemerkt als bevorzugter automatischer Internetzugang auf dem PC eingenistet hatte. Bei den nächsten Internetsitzungen oder sogar schon beim Starten des PC baute sich dann wieder eine neue und teure Rufnummernverbindung auf.

So fielen zahlreiche Verbraucher beim Blick auf ihre monatliche Telefonrechnung aus allen Wolken: Beträge im zwei-, drei- oder gar vierstelligen Bereich sollten sie für Internetverbindungen bezahlen, deren Zustandekommen sie sich nicht erklären konnten. Einwendungen gegen die beanstandeten Positionen der Telefonrechnung beim Netzbetreiber liefen ins Leere. Wie sollten sie beweisen, dass sie diese Internet-Dienste nicht in Anspruch genommen hatten, da sie weder den Inhalte-Anbieter noch dessen vorgebliche Dienst-

leistung kannten. Die für die Dialer-Einwahlen benutzten Mehrwertdienste-Rufnummern waren von den Netzbetreibern vermietet worden und wurden oft mehrfach an dubiose Firmen wiederum weiter gereicht, so dass es den betroffenen Verbrauchern nahezu unmöglich war, die vorgeblichen Vertragspartner zu ermitteln, während die Netzbetreiber unerbittlich das Inkasso für die ja tatsächlich zustande gekommenen teuren Internetverbindungen betrieben.

### Höhepunkt mit selbst zerstörendem Dialer erreicht

Ein Höhepunkt dieser Entwicklung war erreicht, als ein Dialer auftauchte, der nach dem Start des PC selbstständig eine Mehrwertdienste-Rufnummer anwählte und sich nach vollbrachter Missetat selbst von der Festplatte des Computers löschte. So hatten ahnungslose Opfer keinen Nachweis mehr für den unfreiwilligen Aufbau der teuren Verbindung. Obendrein versuchte dieses Anwählprogramm, Dialerschutz-Software auf dem Computer zu deaktivieren.

Nachdem die Abzockmaschinen im Internet in den letzten Jahren immer dreister geworden waren und die Bundesregierung dieser Entwicklung trotz massiver Kritik der Verbraucherverbände viel zu lange tatenlos zugesehen hatte, trat am 15. August 2003 das Gesetz zur Bekämpfung des Missbrauches von 0190/0900-Mehrwertdiensterufnummern in Kraft (so genannte "kleine TKG-Novelle").

Bis zur Verabschiedung des Gesetzes hatte es ei-

ne verbraucherfreundliche Entwicklung in der Rechtsprechung gegeben. Im Januar 2003 gab das Kammergericht Berlin der Mutter eines minderjährigen Jungen Recht, der sich beim Surfen unbemerkt einen 0190-Dialer heruntergeladen hatte. Statt der verlangten 18.000 DM hatte sie nur knapp 90 Euro zu zahlen. Das entsprach dem Betrag, der angefallen wäre, wenn der Junge den eigentlich voreingestellten Standardtarif genutzt hätte.

Der Trend positiver gerichtlicher Entscheidungen hatte sich im Jahr 2003 fortgesetzt. Immer mehr Gerichte stützten sich dabei auf die Argumentation, dass bei einem unbemerkten Herunterladen eines Internet-Wählprogrammes nicht von einer übereinstimmenden Willenserklärung auszugehen wäre und damit kein wirksamer Vertrag zustande gekommen sei.

Doch nicht jeder ist ein Computerfreak und in der Lage, sich zur Wehr zu setzen. Dies dürfte insbesondere auf die ältere Generation zutreffen, die mehr und mehr auch via Internet kommuniziert.

### **Beweispflicht für Dialer noch immer beim Betroffenen**

Nachdem das lange diskutierte Gesetz gegen den Missbrauch von 0190/0900-Mehrwertdienst-Rufnummern in Kraft getreten ist, ist bei Sachsens Verbraucherschützern zwar ein Durchatmen, keineswegs aber ein Aufatmen zu verzeichnen. Es ist sicherlich ein Schritt in die

richtige Richtung. Der große Wurf ist dem Gesetzgeber aber damit nicht gelungen. Das Gesetz entspricht bei Weitem nicht den Forderungen von Verbraucherschützern. Zwar wird nunmehr dem unbemerkten Herunterladen von Bezahlssystemen im Internet Einhalt geboten, was in der Vergangenheit zur überwiegenden Anzahl der massiven Verbraucherbeschwerden auf Grund unerklärlicher, teilweise horrender Telefonkosten geführt hat. Das Gesetz sieht eine Registrierungspflicht für alle Dialer bei der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (RegTP) vor, die nur dann vorgenommen wird, wenn die Wählprogramme bestimmte Mindestvoraussetzungen erfüllen und wenn der Behörde schriftlich versichert wird, dass eine rechtswidrige Nutzung ausgeschlossen ist. Außerdem dürfen seit Ende des Jahres Dialer, bei denen über die Telefongebühren hinaus Inhalte abgerechnet werden, nur über eine von der Regulierungsbehörde hierzu ausschließlich zur Verfügung gestellte Rufnummern-gasse (0900-9) angeboten werden. Mit dem neuen Gesetz wurde aber einer wichtigen verbraucherpolitischen Forderung nicht entsprochen. Verbraucher sind nach wie vor gezwungen zu beweisen, dass sich unbemerkt ein Dialer auf ihrem PC eingeschlichen hat.

Die Hoffnung, dass mit den neuen gesetzlichen Regelungen der überwiegende Teil der in der Vergangenheit aktiv gewesenen unseriösen Dialer aus dem Netz vertrieben wird, hat sich aber bisher als trügerisch erwiesen. Der Wermutstropfen an der Neuregelung ist, dass der Verbraucher nach wie vor beweisen muss, dass es sich tatsächlich um einen unseriösen Dialer handelt



**VERBRAUCHERINFORMATION**

## Sicherheit im Internet - Checkliste für Surfer

**Gefahren aus dem Internet**  
 "So schnell sind Sie drin!" verspricht die Werbung. Doch sie verschweigt die Risiken und Nebenwirkungen. Auch beim Computer sind bestimmte Grundkenntnisse notwendig, um sich auf der "Daten-Autobahn" mit einem "einbruchgeschützten" Computer sicher im Internet bewegen zu können. Nur wer die möglichen Sicherheitsrisiken kennt und entsprechende Vorsichtsmaßnahmen trifft, kann sich wirksam gegen solche Gefahren schützen.

**Stellen Sie den Browser auf Ihre persönlichen Sicherheitsbedürfnisse ein.**

Der Web-Browser dient dem Abrufen, Anzeigen und Verarbeiten der Daten aus dem Internet. Am weitesten verbreitet sind der Internet Explorer von Microsoft sowie der Netscape Navigator. Die standardmäßig eingestellten Sicherheitseinstellungen der Browser sind zumeist nicht ausreichend.

**Sicherheitseinstellungen beim Internet Explorer von Microsoft 5 und 6:**  
 Gehen Sie über das Menü → "Extras" in → "Internetoptionen" → zur Registerkarte "Sicherheit" und markieren Sie die → "Zone Internet". Klicken Sie dann auf die Auswahlfläche → "Stufe anpassen" und nehmen Sie folgende → "Einstellungen" vor:

"ActiveX-Steuerelemente"	deaktivieren
"Download von unsigned ActiveX-Steuerelementen"	deaktivieren
"Java und JavaScript"	deaktivieren
"Active Scripting"	deaktivieren
"Installation von Desktop Objekten"	hohe Sicherheit
"Zugriffsrechte für Softwarechannels"	deaktivieren
"Programme in einem IFRAME starten"	deaktivieren
"Subframes zwischen verschiedenen Domänen"	deaktivieren
"Übertragung unverschlüsselter Formulardaten"	Eingabeaufforderung

**Sicherheitseinstellungen beim Netscape Navigator 6.x und Mozilla:**  
 Gehen Sie über das Menü → "Bearbeiten" → zu "Einstellungen" und klicken Sie → "Erweiter" an. Deaktivieren Sie → "automatische Software Installation". Deaktivieren Sie → "Java und JavaScript".

**Tipp:** Einige Webseiten lassen sich nur bei aktiviertem Java und JavaScript öffnen. Sie sollten diese Internet-Optionen nur dann aktivieren, wenn Sie eine vertrauenswürdige Seite besuchen wollen, wie z.B. beim Homebanking oder die Website [www.vzs.de](http://www.vzs.de) der sächsischen Verbraucherschützer.

hat. Außerdem sind Altfälle nicht betroffen. Obwohl eine Zahlungspflicht für entstandene Einmalgebühren über einen Dialer nur besteht, wenn dieser den gesetzlich vorgeschriebenen Mindestanforderungen genügt und ordnungsgemäß in der Dialerdatenbank der RegTP registriert wurde, hilft dies in der Praxis nicht viel weiter. Denn die Beweislast dafür, dass es sich um einen solchen rechtswidrigen Dialer gehandelt hat und dass dieser nicht bewusst angewählt wurde, liegt nach wie vor bei den Geschädigten, die auf ihren Computern nach dem "Übeltäter" suchen müssen. Viele sind damit von ihren Computerkenntnissen her ebenso überfordert, wie mit der anschließenden notwendigen Überprüfung der Online-Datenbank der Regulierungsbehörde.

Hinzu kommt auch, dass die Anbieter unseriöser Dialer die Zeichen der Zeit erkannt haben, so dass kurz nach Inkrafttreten des Gesetzes schon

Dialer im Internet auftauchten, die sich als kostenlose 0800-Verbindung getarnt hatten und die über diese Nummern aufgebauten Verbindungen auf schnellstem Wege auf teure 0190/0900-Service-Nummern umleiteten. Auch durch Umleitungen von Dialern über eine Auswahl des Satellitenbetreibers EMSAT konnte bisher eine vorhandene Sperrung der 0190/0900-Rufnummern ausgehebelt werden.

## Kleine TKG-Novelle nur ein Schritt in die richtige Richtung

Sachsens Verbraucherschützer stehen nicht allein mit ihrer Auffassung, dass die so genannte "kleine TKG-Novelle" zwar ein Schritt in die richtige Richtung war, aber eben nur ein Schritt, dem weitere folgen müssen: Die Regelungen müssten auf den gesamten Bereich von Mehrwertdienste-Rufnummern ausgeweitet werden, um jede Verlagerung und Umgehung auszuschließen. Der jeweilige Anbieter und nicht der Verbraucher sollte beweisen müssen, auf welchen Dialer die Kosten zurückge-



Verbraucherschützer aus Mazedonien informierten sich Mitte September 2003 in der Beratungsstelle Zwickau. Evelin Voß (r.) und Sigrid Woitha (z.v.l.) von der Verbraucherzentrale Sachsen gaben Hinweise zur Verbraucherarbeit.



hen und darüber hinaus, dass dieses Wahlprogramm vom Verbraucher bewusst akzeptiert wurde, um eine bestimmte entgeltliche Dienstleistung zu bezahlen. Pro Stunde sollte nur eine einwahlbezogene Abrechnung stattfinden, damit die Regelung Sinn macht, nach der bei der Abrechnung nach Blocktarifen maximal 30 Euro in Rechnung gestellt werden dürfen. Und nicht zuletzt: Die Inhalte-Anbieter sollten selbst künf-

tig ihre (vermeintlichen) Forderungen gegenüber den Internetnutzern geltend machen und durchsetzen.

Ein Urteil des Amtsgerichtes Dortmund Ende des Jahres 2003 sprach deutliche Worte. Die Dortmunder Richter gingen davon aus, dass es sich bei dem massenhaften Missbrauch von Mehrwertdienste-Rufnummern schlichtweg um Diebstahl handelt. Dabei verschlossen sie keineswegs die Augen davor, dass es auch Internetnutzer gibt, die sich bewusst ein kostenpflichtiges Bezahlprogramm herunterladen, dann aber aus Scham oder Peinlichkeit die Inanspruchnahme einer entgeltlichen Dienstleistung bestreiten. Es gäbe jedoch eine Vielzahl schwarzer Schafe im Internet, die unzählige Angebote mit versteckten Einwahlen verbreiten. Angesichts der Tatsache, dass sich Dialer selbst installieren können, ohne dass der Anschlussinhaber das merkt, könne nicht davon ausgegangen werden, dass der Beweis des ersten Anscheines den Schluss eines gewollten Vertragsschlusses zulässt.





## Lieber reich und gesund...

### Die Qual der richtigen gesetzlichen Kassenwahl

Auch im Jahre 2003 wollten auf Grund der gehäuften Beitragssatzerhöhungen der gesetzlichen Krankenversicherungen zahlreiche Mitglieder ihre Krankenkasse wechseln, um einige Euro zu sparen. Die Beitragssätze lagen Anfang des Jahres zwischen 11,9 und 15,3 % und veränderten sich bis zum Ende des Jahres auf 12,5 bis 15,3 % der in Sachsen geöffneten Krankenkassen. Wechselwillige können durch das so genannte Sonderkündigungsrecht bei Beitragssatzerhöhungen ihrer Kasse – unabhängig von der Dauer der Mitgliedschaft – mit einer Frist von 2 Monaten zum Monatsende den Rücken kehren.

Grundsätzlich kann zwischen Ortskrankenkassen, Ersatzkassen und Betriebskrankenkassen gewählt werden. Auch Innungskrankenkassen stehen allen in den gesetzlichen Kassen Versicherungen offen, wenn dies in der jeweiligen Satzung vorgesehen ist. Alter und Gesundheitszustand sind für einen Wechsel unerheblich. Obwohl sich die Leistungen der gesetzlichen Kassen zu ca. 95 % ähneln, gibt es beispielsweise beim Service und bei den Zusatzleistungen durchaus Unterschiede. Deshalb sollten sich Kassenpatienten, die großen Wert z. B. auf Akupunktur oder spezielle Rehabilitationsmaßnahmen legen, vor einem Wechsel bei den Kassen nach solchen Angeboten erkundigen. Für all diejenigen, die beim

Wechseln zunächst nur auf den Beitragssatz schauen wollen, boten die sächsischen Verbraucherschützer wie gewohnt auch im Jahre 2003 ihren monatlich aktualisierten Beitragsvergleich der für Sachsen geöffneten gesetzlichen Krankenkassen sowohl für Arbeitnehmer und Rentner als auch alternativ für Selbstständige an. Diese Marktübersichten gab es sowohl zum Abholen in allen Beratungsstellen als auch per Faxabruf.

Hickhack beim Kassenwechsel gab es besonders bei den so genannten "Billigkrankenkassen". Wechselwillige hatten oftmals große Schwierigkeiten, um zu ihrer Chipkarte zu kommen bzw. Informationen über ihre neue Mitgliedschaft zu erhalten. Auf Grund der Vielzahl der Neuaufnahmen waren viele Kassen überlastet und oft gar nicht in der Lage, innerhalb der Frist von 14 Tagen entsprechend zu reagieren. Die VZS setzte sich schriftlich mit einigen Kassen in Verbindung und versuchte damit den berechtigten Forderungen der Verbraucher Nachdruck zu verleihen.

Kassenfusionen sind keine Seltenheit mehr und liegen im Trend. Leider führen diese Fusionen zumeist zu einer Anhebung des Beitragssatzes mindestens auf das Niveau der bislang teureren der beiden Kassen. Wer sich dann auf sein Recht zur Sonderkündigung berufen wollte, wurde enttäuscht. Nach Ansicht der Kassen liegt gar keine Beitragserhöhung vor, sondern ein neu gebildeter Beitrag einer neu entstandenen Kasse. Die sächsischen Verbraucherschützer sind der Auffassung, dass auch bei Kassenfusionen das Sonderkündigungsrecht gelten muss und der Gesetz-

geber hier nachbessern sollte. Die Rechtsprechung sieht dies in zwei neuerlichen Entscheidungen ebenso.

## Wirbel um Einmalzahlungen beim Krankengeld

Auf der Grundlage von 3 Entscheidungen des Sozialgerichtes Gelsenkirchen zur Neuberechnung und Nachzahlung von Krankengeld meldeten viele Sachsen ihre Ansprüche bei ihrer Krankenkasse an. Es ging im Wesentlichen darum, dass die so genannten Einmalzahlungen (Weihnachtsgeld, Urlaubsgeld) bei der Berechnung von Krankengeld nicht berücksichtigt wurden.

Die Reaktionen der Kassen waren für die Verbraucher oft enttäuschend. Entweder wurde der Antrag abgelehnt oder man verwies auf die zum Anfang des Jahres 2003 noch ausstehende Entscheidung des Bundessozialgerichtes (BSG). Deshalb bot die VZS den Ratsuchenden ein Informationsmaterial an, in dem u. a. erläutert wurde, was zu tun ist, wenn der Antrag bereits am Telefon abgelehnt wurde, wie und wann man Widerspruch einlegen muss, wie bei abschlägigem Widerspruch zu verfahren ist und was man unter dem Ruhen des Verfahrens bis zur Entscheidung des BSG zu verstehen hat.

Im März 2003 entschied das BSG zugunsten der Verbraucher (AZ: B 1 KR 36/01 R). Gesetzlich Krankenversicherte, die von 1997 bis 2000 krankheitsbedingt arbeitsunfähig waren, haben danach einen Anspruch auf Nachberechnung




**VERBRAUCHERINFORMATION  
für Patienten**

**Vorsicht, wenn Ihr Arzt mit dem IGEL kommt**

**Individuelle Gesundheitsleistungen oder "Wenn der Arzt zum Kaufmann wird"**

*Individuelle Gesundheitsleistungen sind ein Schlagwort, dem man in mancher Arztpraxis bereits begegnet. Dahinter verbirgt sich ein Katalog mehr oder weniger sinnvoller Leistungen, die nicht von der Gesetzlichen Krankenkasse bezahlt werden, sondern vom Patienten. Die Ärzte müssen allerdings einige Formalien einhalten, um an ihr Geld zu kommen. Der Patient steht vor dem Problem, selber entscheiden zu müssen, welche Leistungen hilfreich und welche nur ein Geschäft mit der Unsicherheit sind.*

**Warum IGEL-Leistungen?**

*Viele Jahre lang gingen gesetzlich Versicherte zum Arzt und erhielten dort das an Therapie und Medikamenten auf Rezept, was der Arzt für notwendig erachtete. Über Geld wurde nicht gesprochen, weil die Kasse bezahlte. Der Arzt lebte dabei nicht schlecht und die Versicherten fühlten sich gut versorgt, ohne groß darüber nachdenken zu müssen (und dürfen). Wer mit der Schulmedizin nicht zufrieden war, ging zum Heilpraktiker und musste dort selbst bezahlen. Diese Zeiten sind vorbei. Durch sinkende Einnahmen und mangelnde Kontrolle von Kosten und Qualität ist das System aus den Fugen geraten und droht zusammenzubrechen. Häufig wird gegengesteuert, Ärzte dürfen nicht mehr beliebig viele Medikamente verordnen und bekommen nicht mehr alle Behandlungen bezahlt. Das führt zu merklichen Umsatzeinbußen in den Arztpraxen. Viele, gerade jüngere Praxen, die noch hohe Investitionskosten abzurufen haben, stehen vor wirtschaftlichen Nöten. Eine Antwort der Ärzteschaft auf diese Probleme sind die IGEL.*

**IGEL-Leistungen - Was ist das?**

*IGEL, das sind die so genannten Individuellen Gesundheitsleistungen, Leistungen, die nicht von der Kasse erstattet werden und deshalb individuell vom Nutzer selbst bezahlt werden müssen. Was aber können das für Leistungen sein? Zahlt die Kasse nicht mehr für die notwendige medizinische Versorgung? Sind Leistungen gestrichen worden, für die sie früher aufkam? Nein, soweit ist es noch nicht. Auch wenn derzeit diskutiert wird, bestimmte Leistungen aus dem Angebot der Kassen herauszunehmen, steht das den Patienten erst noch bevor. IGEL-Leistungen sind Leistungen, die überhaupt nicht in den Bereich der gesetzlichen Krankenkasse fallen und Leistungen, die zwar grundsätzlich von der Kasse bezahlt werden, aber im individuellen Fall nicht erstattungsfähig sind, weil ihre Inanspruchnahme an Voraussetzungen gebunden ist, die im individuellen Fall nicht vorliegen. Immer müssen es Leistungen sein, die medizinisch sinnvoll oder nützlich sind und stets darf die Leistung nur auf ausdrücklichen Wunsch des Patienten erbracht werden. Grundsätzlich verboten ist es, Leistungen gegen Rechnung anzubieten, die eigentlich Kassenleistungen sind. In solchen Fällen argumentieren die Ärzte dann, die Leistung würde ihnen von der Kasse nicht erstattet, weil sie ihr Budget schon ausgeschöpft hätten.*

ihres Krankengeldes, wenn sie in den letzten 12 Monaten vor der krankheitsbedingten Arbeitsunfähigkeit Einmalzahlungen in Form von Urlaubs- oder Weihnachtsgeld bekommen haben. Voraussetzung dafür war aber, dass der Bescheid, mit dem den Versicherten das Krankengeld bewilligt wurde, am 28.07.1998 noch nicht bestandskräftig war.

Die VZS gab für Betroffene ein auf diese neue Situation zugeschnittenes Informationsmaterial und einen Musterbrief heraus. Mit beiden Materialien wurde den Versicherten Hilfestellung gegeben, damit diese innerhalb kürzester Frist bei ihrer Krankenversicherung die Wiedereinsetzung in den vorherigen Stand beantragen und gleichzeitig Widerspruch gegen den Bewilligungsbescheid einlegen konnten. Zwischenzeitlich wurde den sächsischen Verbraucherschützern bekannt,

dass sich manche Kassen mit der Prüfung des Anspruchs viel Zeit ließen, während andere Kassen das Krankengeld neu berechneten und die Differenz bereits auszahlten.

## Ausblick auf die Gesundheitsreform 2004

Schon seit Mitte 2003 warf die Gesundheitsreform ihre Schatten voraus. Erste Gesetzentwürfe ließen bereits ahnen, dass auf die Verbraucher höhere Kosten zukommen würden. Schon zum Zeitpunkt der unendlichen und ermüdenden öffentlichen Diskussionen machte sich starke Verunsicherung breit. Für welche Leistungen muss zugezahlt werden? Wie hoch sind die Zuzahlungen? Wie berechnet sich die Belastungsgrenze für die Zuzahlungen? Muss man ständig Belege und Quittungen sammeln? Welche Leistungen fallen aus dem Spektrum der gesetzlichen Krankenversicherung heraus? Was bringen mir die Bonusmodelle der Kassen? Welche Zusatzversicherungen sollte ich abschließen? Das waren die Fragen, die auch schon vor der Verabschiedung des Gesetzes im Oktober 2003 kursierten. Das Gesetz brachte dann zumindest erst einmal Klarheit über eine ganze Reihe von Kosten. Wie alles im Detail aussehen wird, steht noch lange nicht fest. Man vertraute wohl auch darauf, dass die Praxis vieles regeln werde. Für großes Wirrwarr sorgte zum Jahresende noch die Ankündigung der Kassen, dass sie für Sehhilfen nur dann noch einen Zuschuss zahlen werden, wenn die verordnete Brille auch im Jahr 2003 in Empfang genommen werde. Das widersprach allerdings der bisherigen Praxis, nach der für den Zuschuss der Kasse der

Tag der Verordnung durch den Augenarzt galt. Damit sich die Verbraucher im Dschungel der neuen Regelungen zur Gesundheitsreform zurecht finden, wurde noch rechtzeitig vor Beginn des Jahres 2004 ein Informationsmaterial von den sächsischen Verbraucherschützern herausgegeben, das auf die gesamten Zuzahlungen eingeht. Beispielsweise in Form der Praxisgebühr von 10 € beim Besuch eines Arztes, von 10 % des Preises jedoch mindestens 5 € und maximal 10 € bei verschreibungspflichtigen Arznei- und Verbandsmitteln, von 10 € pro Tag bei der stationären Vorsorge und Rehabilitation sowie 10 € pro Tag, begrenzt auf maximal 28 Tage pro Kalenderjahr bei einem Krankenhausaufenthalt. Des Weiteren enthält es Informationen zu den Regelungen zum Zahnersatz für das Jahr 2004, zur Belastungsgrenze und deren Berechnung bei den Zuzahlungen sowie Informationen, welche Leistungen der Krankenkassen gestrichen oder vom Umfang her reduziert wurden. Dazu gehören z. B. Sterbegeld, Entbindungsgeld, Fahrkosten und Brillen. Es enthält außerdem einen Ausblick auf die Zusatzversicherungen und die Bonusmodelle, die die Krankenkassen im Jahr 2004 anbieten werden.

Auf Grund der großen Bedeutung des Themas "Gesundheitsreform" hat sich die VZS entschlossen, ab dem Jahr 2004 dieses neue Beratungsgebiet in ihr Dienstleistungsangebot aufzunehmen.

### Informationsmaterialien für mehr Durchblick

Zum Thema Gesundheit und Pflege bot die VZS im Jahre 2004 eine Vielzahl von Informationsmaterialien an:

### Pflegeaufwand im Rahmen der Pflegeversicherung

Bei der Begründung von Widersprüchen gegen die Einstufung in eine Pflegestufe gibt es immer wieder Streit. Wesentlich sind dabei zwei Punkte bei der Berechnung des zu berücksichtigenden Pflegeaufwandes. Zum einen ist dies der Hilfsbedarf in der Nacht und zum anderen ist es der Arztbesuch. Auf viele Fragen gibt das Informationsmaterial Antwort, so beispielsweise wie der Zeitaufwand einer Begleitperson für einen Arztbesuch berücksichtigt wird und was zum anrechenbaren Aufwand für einen Arztbesuch gehört.

### Gesetzlich oder privat versichert?

Verunsicherung stellte die VZS oftmals bei jenen Verbrauchern fest, die als Arbeitnehmer mit ihrem Einkommen die Versicherungspflichtgrenze überschritten hatten. Anfang 2003 wurde sie wesentlich erhöht. Die Frage, ob man in der gesetzlichen Krankenversicherung bleiben oder lieber zur privaten wechseln sollte, stellte sich deshalb für eine Reihe von Verbrauchern. Zur Entscheidungsfindung wurde eine Übersicht zusammengestellt, die diese erleichtern sollte.



## IGEL – Individuelle Gesundheitsleistungen

Ab wann hat man Anspruch auf eine ärztliche Gesundheitsuntersuchung, was versteht man unter IGEL-Leistungen, welche Vorsorgeleistungen werden nicht von der Kasse übernommen? Viele Fragen und viele Antworten speziell zu den individuellen Gesundheitsleistungen, deren Kosten jeder aus der eigenen Tasche berappen muss. Dabei gibt es Leistungen, die mehr oder weniger sinnvoll sind und nicht von der Kasse bezahlt werden. Das können sowohl Leistungen sein, die überhaupt nicht in den Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung fallen als auch Leistungen, die zwar grundsätzlich von der Kasse bezahlt werden, aber im individuellen Fall nicht erstattungsfähig sind, weil ihre Inanspruchnahme an bestimmte Voraussetzungen gebunden ist. Mit dem Informationsmaterial wurde Licht ins Dunkel dieser Fragen gebracht.

## Frei verkäufliche Schmerzmittel mit Risiken und Nebenwirkungen

Viele Schmerzmittel sind heute ohne Rezept erhältlich. Zu Risiken und Nebenwirkungen kann man schließlich den Arzt oder Apotheker befragen. Schmerzgeplagte nehmen es damit aber oft nicht so genau. Bei falscher Anwendung geht man erhebliche Risiken für die Gesundheit ein. Mit dem Informationsmaterial gab die VZS Hilfeleistung z. B. zu den Fragen, wann Schmerzmittel zu empfehlen sind, wie sie eingenommen werden sollen und vor welchen frei verkäuflichen Schmerzmitteln grundsätzlich zu warnen ist.

## Zecken sind gefährlich

Spätestens wenn jährlich das Frühjahr anbricht, weisen Werbeplakate in Apotheken und Aushänge in Arztpraxen auf die Gefährlichkeit von Zecken hin. Insektenabwehrmittel und die Impfung gegen Frühsommer-Meningitis (FSME) sollen hier eine Lösung bringen. In dem Informationsmaterial erfuhr man viel Wissenswertes zur Übertragung von Erkrankungen wie Borreliose und FSME. Außerdem wurden Hinweise zu Schutzmaßnahmen inklusive rechtzeitigem Entfernen von Zecken gegeben. Informationen zu Insektenabwehrmitteln und zu rechtzeitiger Impfung rundeten das Material ab.

## Betreutes Wohnen für Senioren

Das Informationsmaterial der sächsischen Verbraucherschützer gibt einen Überblick, was man unter dem Begriff "Betreutes Wohnen" versteht, welchen Service man dabei hat, wie die Qualität zu bewerten ist und welches Leistungsspektrum erwartet werden kann. Es geht weiterhin auf Grundleistungen des betreuten Wohnens ein und gibt Hinweise zu Alternativen. Wichtig ist dabei nach Auffassung der VZS die Selbstständigkeit der Haushaltsführung. Wer pflegebedürftig ist oder auf Grund einer dementiellen Erkrankung verwirrt ist, wird dagegen in stationären Einrichtungen der Altenhilfe in der Regel besser versorgt sein.

## Wenn es zu spät "geklingelt" hat

Noch vor 10 Jahren hatte nur "jeder Dandy ein Handy", während es heute fast unmöglich ist, nicht mobil erreichbar zu sein. Gleichzeitig entwickelten sich die modernen Mobiltelefone zu kleinen Alleskönnern. Doch Sachsens Verbraucherschützer monierten, dass die Bedienungsanleitungen und das "Mobilfunk-Chinesisch" immer komplizierter und unverständlicher werden. Im Irrgarten von Menüs, Untermenüs, unklaren Funktionsbezeichnungen oder mehrfacher Tastenbelegung drohen sich die Benutzer zu verlieren. Super-Handys mit vielen Funktionen sind eher verwirrend und abschreckend, insbesondere für Handy-Neulinge oder Senioren. Funktionen, wie etwa News zu abonnieren, das WAP-Portal oder das Internet aufzurufen, sind bei neuen Handys bereits zunehmend automatisch frei geschaltet, auch bei Prepaid-Handys. So nahm es nicht Wunder, dass mancher Handy-Neuling beim eben mal so durch das Handy-Menü Klicken unwissentlich kostenpflichtige mobile Datendienste aktivierte. Mobilfunkrechnungen im vierstelligen Bereich waren mitunter die Folge, wenn sich das Handy zum Beispiel tagelang unbemerkt im 6-Minuten-Takt in die WAP-Zentrale des Netzbetreibers einwählt. Wer keinen Wert auf Multimedia-Dienste wie das Versenden und Empfangen von Fotos und Sounds, das Herunterladen von Spielen, Klingeltönen und Logos und andere Servicefunktionen und Dienste legt, sollte dies schon beim Kauf des Mobiltelefons deutlich machen, lautete der Tipp

der Verbraucherschützer. Zum gelegentlichen Telefonieren oder um nur telefonisch erreichbar zu sein, reicht möglicherweise auch schon ein älteres, noch funktionsfähiges Mobiltelefon aus dem Second-Hand-Shop.

Doch den Schwerpunkt der Verbraucherbeschwerden bildeten die Themen zum Missbrauch von so genannten Mehrwertdienste-Rufnummern. Damit verbundene Belästigungen und Betrügereien standen auch im Jahre 2003 an erster Stelle jener Verbraucher, die Rat bei Sachsens Verbraucherschützern suchten. Dabei ist die Bandbreite der Missbrauchsfälle groß. Angefangen von der rasanten Zunahme unseriöser Anbieter, die Telekommunikationsanschlüsse für Werbezwecke, für unerwünschte Telefaxe, SMS oder e-Mails nutzten, gingen diese immer mehr dazu über, Verbrauchern einen Anruf bei einer kostenpflichtigen Mehrwertdienste-Rufnummer schmackhaft zu machen. Abgesehen von den Kosten, die dies beispielsweise bei den Anschlussinhabern von Faxgeräten verursachten, wurden insbesondere jugendliche Handynutzer unter Vortäuschung von Bekanntschaftsverhältnissen oder eines Gewinnes per SMS aufgefordert, kostspielige Rufnummern zurückzurufen. "Hallo, konnte dich leider nicht erreichen. Es ist dringend, ruf bitte zurück." So oder ähnlich tat sich die Kostenfalle für unbedachte Handynutzer auf.

## Chat-Eifer mit teuren Folgen

Immer öfter ließen sich Unternehmen fragwürdige Strategien einfallen, um an das Geld oftmals ahnungsloser Handy-Besitzer zu kommen. So z. B. mit so genannten Premium-SMS. Der Vorgang ist vergleichbar mit den bekannten 0190-Rufnummern. Nicht nur in Erotik-Werbeblöcken im abendlichen Fernsehen, sondern verstärkt auch im Jugend-TV und im Internet gibt es entsprechende Werbung, wie etwa für Chat Communities, für Handy-Datings oder Flirtlines. Hier wird nicht zur Kontaktaufnahme per Telefonanruf über eine teure 0190er Rufnummer geworben. Statt dessen soll man eine SMS an eine fünfstellige Service-Kurzwahl senden, die in der Regel mit der Ziffer 8 oder 7 beginnt. Der Preis ist dabei häufig sehr klein und kaum erkennbar angegeben. Wer tatsächlich das angegebene Kennwort in einer SMS an die Service-Kurzwahlnummer schickt und anschließend munter drauf los chattet, zahlt für jede von ihm auf die Reise geschickte SMS stolze Preise von bis zu 2,99 Euro. Im Flirt- oder Chat-Eifer liefen da erhebliche Summen auf. Sachsens Verbraucherschützern wurden Handyrechnungen von Jugendlichen vorgelegt, deren Girokonto wegen der Inanspruchnahme derartiger Dienste abgeräumt wurde und mit bis zu 2.700 Euro in die roten Zahlen rutschte. Das integrierte Abrechnungssystem der Premium-SMS sorgte dafür, dass der in Anspruch genommene Dienst über die Mobilfunkrechnung abgerechnet wurde. Das Angebot von Diensten per Premium-SMS ist keineswegs illegal. Zwar haben die Anbieter die Pflicht, entsprechend der Preisangabenverordnung auf den Preis hinzuweisen. Die sächsischen Verbraucher-

schützer haben jedoch den Eindruck, dass hier gezielt die Unerfahrenheit und mangelnde Marktkennntnis von Handy- und SMS-versessenen Kindern und Jugendlichen hinsichtlich der entstehenden Kosten ausgenutzt wird.

Ganz besonders unangenehm fiel hier die Firma D-SMS GmbH aus Hamburg auf. "Sende einfach flirt an 0160 96 67 28 06", forderte ihre Werbung, "und es geht sofort los. Echter Life Chat!" Wer sich darauf einließ, wurde kräftig zur Kasse gebeten. Beim Chatten per SMS kosteten hier nicht nur die abgehenden SMS jeweils 75 Cent zuzüglich der normalen SMS-Kosten beim Netzbetreiber, sondern es wurde auch jede ankommende Kurzmitteilung in Rechnung gestellt. Bei der D-SMS GmbH hatte man angeblich durch das Absenden der SMS mit dem Codewort "flirt" 75 SMS zum Preis von je 0,75 Euro im Abonnement bestellt. Ein "Abo-Vertrag" komme gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von D-SMS aber erst bei der Bezahlung der zugestellten Erstrechnung zustande. Sachsens Verbraucherschützer rieten deshalb betroffenen Verbrauchern, der Firma D-SMS vorsorglich und nachweislich mitzuteilen, dass zugleich mit der Zahlung der "verchatteten" SMS dem Zustandekommen eines darüber hinausgehenden Abo-Vertrages widersprochen wird.

## Mit R-Gesprächen auf Kosten Anderer telefonieren

Als weitere Masche zum Abkassieren erwiesen sich so genannte R-Gespräche. Doch leider rieten



Gemeinsam mit MDR-Moderator Peter Escher verdeutlichten Experten der Verbraucherzentrale Sachsen im Kuppelsaal der Leipziger Volkszeitung, welche "Fallstricke im Alltag" lauern können. Unter diesem Motto hatten die Verbraucherschützer konkrete Fälle gesammelt und Betroffene eingeladen, die den Besuchern an diesem Abend an Hand ihrer Erfahrungen berichten konnten, wie schnell man in die Falle gerät.



Sachsens Verbraucherschützer im Jahr 2003 oft vergebens zur Vorsicht bei der Annahme derartiger Gespräche. 365 Tage im Jahr kostenlos telefonieren, egal ob vom Festnetz, vom Handy oder aus der Telefonzelle – die Werbung klingt gut. Besonders Kinder und Jugendliche nahmen sie gern für bare Münze und führten Dauertelefonate mit ihren Freunden – auf Kosten von deren Eltern. Denn die anfallenden Gesprächsgebühren wurden mit der nächsten

Telefonrechnung eingezogen. Deshalb rieten die Verbraucherschützer allen Eltern und Großeltern, die Jugendlichen rechtzeitig auf die Tücken dieser Angebote aufmerksam zu machen. Derartige Service-Nummern sollten dem tatsächlichen Notfall vorbehalten bleiben: Wenn Tochter oder Sohn zum Beispiel dringend zu Hause anrufen muss, aber die Handy-Guthabekarte leer ist, keine Telefonkarte vorhanden und auch kein Geld mehr in der Geldbörse ist.

Die Abzocker scheuten auch nicht davor zurück, so genannte Televotum-Nummern zu missbrauchen, um insbesondere Handybesitzern das Geld aus der Tasche zu locken. So klingelte das Handy nur einmal kurz, um dann im Handy-Display einen Anruf in Abwesenheit anzuzeigen. Die Nummer des unbekanntem Anrufers begann mit +49137. Verbraucher berichteten, dass sie beim Rückruf lediglich ein Knacken oder Rauschen hörten oder auf einem Zählcomputer landeten. Trotzdem entstanden ihnen zum Teil erhebliche Verbindungskosten. Diese Nummern gehören zu den so genannten Televotum- oder Teledialog-Nummern, die bundeseinheitlich mit der Ziffernfolge 0137 beginnen. Normalerweise dienen sie zur Stimmabgabe in Fernsehsendungen oder als Mitspiel-Hotlines. Auf dem Handy ist anstelle der Null die internationale Vorwahlnummer für Deutschland (+49) vorangestellt, so dass die Televotum-Nummer auf den ersten Blick nicht gleich erkennbar war. Vom Festnetz aus lagen die Kosten für einen Anruf dieser Nummern zwischen 12 und 98 Cent je zustande gekommener Verbindung. Vom Handy kostete das noch erheblich mehr, weil hier im Regelfall zu den je nach Netzbetreiber unterschiedlichen Kosten je Verbindung noch die Minutenpreise des Mobilfunktarifs hinzukamen.

## Unbekannte Rufnummern lieber löschen

Sachsens Verbraucherschützer rieten dringend, unbekanntem Rufnummern generell sofort zu löschen und auf keinen Fall zurückzurufen. Die polizeilichen Ermittlungen der Staatsanwaltschaft

in Paderborn, Aurich und Augsburg wegen Betruges ergaben, dass die verwendeten Nummern vom ursprünglichen Provider an Reseller (Wiederverkäufer) und von dort an weitere Nummernbetreiber vermietet worden waren, welche die Nummer gegen eine Gebühr an Service-Dienstleister für kostenpflichtige Inhalte zum Teil ins Ausland weiter gegeben hatten. Letztlich fehlten Beweismittel für eine Überführung der Täter, so dass die Geschädigten auf ihrem – individuell geringen – Schaden sitzen blieben. Angesichts der zahlreichen Opfer dürften sich aber die beteiligten Nummernbetreiber und Dienste-Anbieter mit Hilfe des Rufnummern-Missbrauchs eine "goldene Nase" verdient haben.

Das zeigte auch das Beispiel der Firma Comfort R "Die Rätselfreunde" aus 39539 Havelberg (früher Ludwigslust). Wer auf die Gewinnmitteilung dieser Firma reagierte, hatte auf jeden Fall gewonnen, entweder Werbemüll im Briefkasten oder zusätzliche Rechnungsposten auf seiner nächsten Telefonrechnung. Denn wer versuchte, die "Rätselfreunde" telefonisch unter der angegebenen Hotline 0137-7-370540 (früher 0137-7-370340) zu kontaktieren, stieß häufig auf die Band-Ansage, dass leider zur Zeit alle Plätze belegt seien und man es später noch einmal versuchen solle. Doch das sollte man nicht tun, empfahl die VZS. Man wurde bei jedem Anruf mit 0,98 Euro zur Kasse gebeten, denn bei der angegebenen Telefon-Hotline handelte es sich um so genannte Televotum-Nummern, welche für die Mitwirkung von Zuhörern oder Zuschauern bei Hörfunk- oder Fernsehsendungen bestimmt sind

Unabhängig. Kompetent. Persönlich.



**VERBRAUCHERTELEFON**

**0900-1-797777**

nach Verbindung wählen Sie:

- 1** Verbraucherrecht
- 2** Versicherungen  
Geld  
Baufinanzierung
- 3** Haushalt  
Freizeit  
Produkte
- 4** Ernährung



Ab November war das Verbrauchertelefon der sächsischen Verbraucherschützer erstmals unter einer zentralen Rufnummer erreichbar. Damit konnten auch die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über den Anbieter dieser Leistungen und den Preis für den Ratsuchenden kostenlos angeboten werden.

und bis zu 3 Millionen Anrufer pro Stunde zählen können. Folgt als nächstes die Ziffer 1, so kostet ein Anruf nur 12 Cent. Die nachfolgende Ziffer 7 jedoch besagt, dass pro Verbindung 98 Cent fällig werden, auch wenn man nur in einer Warteschleife landet.

Leider wurde seitens des Gesetzgebers versäumt, das Gesetz gegen den Missbrauch von

0190-/0900-Mehrwertdienste-Rufnummern auch auf den Missbrauch von 0137-Televotum-Nummern auszudehnen, wie es die Verbraucherschützer gefordert hatten. So erhielt die VZS auf ihre Nachfrage, warum die "Rätselfreunde" nicht unter einem normalen Telefonanschluss erreichbar seien, von einem Call-Center-Mitarbeiter die spöttische Antwort, dass eine 0190-Nummer ja schließlich noch teurer wäre.

## Mit Televotum-Nummern gut abkassiert

Nicht nur zum Abstimmen, sondern ebenfalls zum Geld verdienen setzten auch manche Fernsehsender die Televotum-Nummern ein. Nach Expertenschätzungen sollen sie im Jahr 2003 rund 390 Mio. Euro mit Gewinnspielen verdient haben. Die für solche Art Gewinnspiele immer häufiger verwendeten 0137-Telefonnummern sind eigentlich dafür gedacht, dass Zuhörer und Zuschauer bei Hörfunk- und Fernsehsendungen mitwirken können, sei es per telefonischer Stimmabgabe bei Meinungsumfragen oder per Durchschaltung von Anrufern zum Moderator oder zu Abfrageplätzen. Doch weil sich Netzbetreiber und Sender die Einnahmen aus den zustande gekommenen Verbindungen teilen, verlockt das dazu, die Televotum-Nummern als lukrative Geldquelle für derartige Gewinnspiele einzusetzen. Ein ursprünglich von den Bundesländern geplantes Lotto-Gesetz, mit welchem die Glücksspiele in Deutschland neu geregelt werden sollten, sah vor, telefonische Gewinn-Aktionen im Fernsehen generell zu verbieten. Jedoch scheint die Befürchtung die Oberhand gewonnen zu

haben, dass mit einem solchen Gesetz zumindest den Privatsendern eine wichtige wirtschaftliche Grundlage entzogen werden könnte. Da wird offensichtlich lieber die wirtschaftliche Gefährdung von Spielsüchtigen, von Kindern, Jugendlichen und Arbeitslosen billigend in Kauf genommen.

Denn bei Gewinnspielen im Fernsehen sind besonders Kinder und Jugendliche, aber auch Erwachsene, die viel Zeit vor dem Fernseher verbringen, in Gefahr. Leicht können sie erhebliche Summen Geld verspielen statt zu gewinnen, warnten Sachsens Verbraucherschützer. Zwar wird auf dem Bildschirm angezeigt, wie viel jede Verbindung zu der angegebenen 0137-Nummer kostet. Dass aber auch gelöhnt werden muss, wenn nur eine Computer-Ansage ertönt wie etwa "Leider nicht gewonnen, versuchen Sie es noch einmal", ist vielen Anrufern nicht klar. Wenn dann der Moderator unablässig dazu auffordert, anzurufen und sich den Gewinn zu holen, drücken manche Zuschauer mitunter eine ganze Stunde lang pro Minute zwei bis acht Mal auf die Wahlwiederholungstaste. Damit kann jeder Anruf mit dem Kauf eines Loses verglichen werden. In diesem Beispiel kommen statistisch gesehen 24 Nieten auf 25 Anrufe. Wohl kaum jemand würde eine Stunde lang in einen Lostopf greifen und pro Minute zwei bis sechs Lose für z. B. je 49 Cent ziehen, nicht

zuletzt, weil der Losverkäufer umgehend Bares sehen will. Doch das bargeldlose Zahlungs- und Inkassosystem der Televotum-Systeme und die Wahlwiederholungstaste am Festnetztelefon und am Handy machen so etwas spielend möglich, denn bezahlen muss man erst später. Das böse Erwachen kam mit der nächsten Telefonrechnung. Oft reichte dann ein tatsächlich erzielter Gewinn von ein paar hundert Euro nicht aus, um die Telefonrechnung zu begleichen.

## Wettbewerb nun auch im Ortsnetz möglich

Angesichts der zahlreichen Abzock-Maschen über Telefon und Internet war die im April 2003 erfolgte Öffnung des Ortsnetzes für den Wettbewerb – zunächst nur für Call by Call – endlich eine positive Nachricht für die Verbraucher. Bei der Deutschen Telekom kosten Cityverbindungen vom normalen Analog- oder ISDN-Anschluss aus grundsätzlich immer mindestens 6 Cent, und sei die Verbindung noch so kurz. Mit den Angeboten der alternativen Anbieter konnte man jetzt bis zu 83 Prozent sparen.

Deshalb rieten Sachsens



Verbraucherschützer, die neuen Angebote für Ortsgespräche Call by Call kräftig zu nutzen. Welche alternativen Anbieter solche Ortsgespräche preisgünstig anbieten und wie viel man zu den verschiedenen Tageszeiten gegenüber der Deutschen Telekom sparen kann, dazu hatten die sächsischen Verbraucherschützer eine Übersicht zusammengestellt, die auch per Faxabruf erhältlich ist und ständig aktualisiert wird.

Wer gern preisgünstig telefonieren wollte, ohne ständig nach der billigsten Sparvorwahl suchen zu müssen, der konnte ab August 2003 überlegen, ob er seinen Telefonanschluss

sowohl für Fern- als auch für Ortsgespräche dauerhaft auf einen anderen Anbieter umstellen lässt (Preselection). Modellberechnungen der sächsischen Verbraucherschützer ergaben, dass selbst eingefleischte Ortsnetz-Telefonierer bei einer monatlichen Telefonrechnung um die 25 Euro gegenüber dem üblichen T-Net-Tarif (Analoganschluss) bei der Deutschen Telekom reichlich ein Viertel davon sparen können.

Wer überwiegend Ferngespräche führt und monatlich rund 35 € berappen muss, hatte sogar rund ein Drittel geringere Telefonkosten.



## Kostenlose Hotlines kosten Nerven

Enthält die Telefonrechnung unerklärliche Posten, dann erhoffen Verbraucher Auskunft und Hilfe bei der auf der Telefonrechnung angegebenen kostenlosen 0800-Hotline des entsprechenden Anbieters. Doch immer wieder klagten Verbraucher, dass sie bei den Hotlines niemand erreichten. Deshalb testeten Sachsens Verbraucherschützer die Erreichbarkeit der Hotlines von 18 Telefonfirmen stichprobenartig jeweils an einem Tag Ende Juli und an einem Tag Anfang August. Die Tester ließen es immer vormittags, nachmittags und gegen Abend bei den Hotlines klingeln. Mit enttäuschendem Ergebnis: Nur bei jeder zweiten Hotline hatten sie Glück und erreichten binnen einer Minute einen Ansprechpartner. Zwei Hotlines waren bei knapp jedem zweiten Anruf-Versuch besetzt. Bei zwei Hotlines klingelten die sächsischen Verbraucherschützer sogar stets vergebens an: Nach minutenlangem Klingeln wurde die Leitung gekappt und es ertönte das Besetzt-Zeichen. Hinter vier Hotlines verbarg sich nur ein Sprach-



Computer, der menügesteuert per Tastendruck über Tarife, Service-Leistungen und häufige Fragen und Antworten informierte, jedoch keine Möglichkeit zum direkten persönlichen Kontakt bot. Zwei dieser Hotline-Sprach-Computer gaben nach geduldigem Abhören aller Menüpunkte immerhin je eine 01805-Nummer preis, an die man sich wegen einer Rechnungs-Reklamation wenden sollte. Bei einem weiteren gab es zwar die Möglichkeit, "Vorschläge und Anregungen" 10 Sekunden lang auf Band aufzusprechen, ansonsten aber nur das Angebot, sich schriftlich unter der angesagten Fax-Nummer, der E-Mail- oder der Postfach-Adresse an den Anbieter zu wenden.

Dieses Test-Ergebnis fanden die Verbraucherschützer absolut unbefriedigend, denn es zeugt nicht gerade von Kundenfreundlichkeit. Zwar sind die auftretenden Fragen und Probleme zu fragwürdigen Positionen auf der Telefonrechnung im Allgemeinen über Hotlines ohnehin nur selten sofort befriedigend zu klären. Einwendungen gegen einzelne Positionen der Telefonrechnung sollte man deshalb in jedem Falle schriftlich per Brief erheben. Nicht erreichbare Hotlines legen jedoch den Schluss nahe, dass Verbraucherprobleme offensichtlich nicht ernst genommen werden oder lästig sind.



## Noch kein Ende der Trickserie beim Schlussverkauf

„Auf zum letzten Schlussverkauf“ lautete der Titel einer Presseinformation der VZS vom 21.01.2003. Doch weit gefehlt. Entgegen dieser Ankündigung gab es im Juli 2003 wieder planmäßig einen Sommerschlussverkauf. Auch ab 26.01.2004 wurde erneut ein Winterschlussverkauf durchgeführt.

Eigentlich sollte die Zeit der Schlussverkäufe längst vorbei sein und die geplante Änderung im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) im Jahr 2003 in Kraft treten. Bei dieser Reform des UWG wird es u. a. auch darum gehen, die starren zeitlichen und sortimentsbezogenen Regelungen zu den Schlussverkäufen aufzuheben.

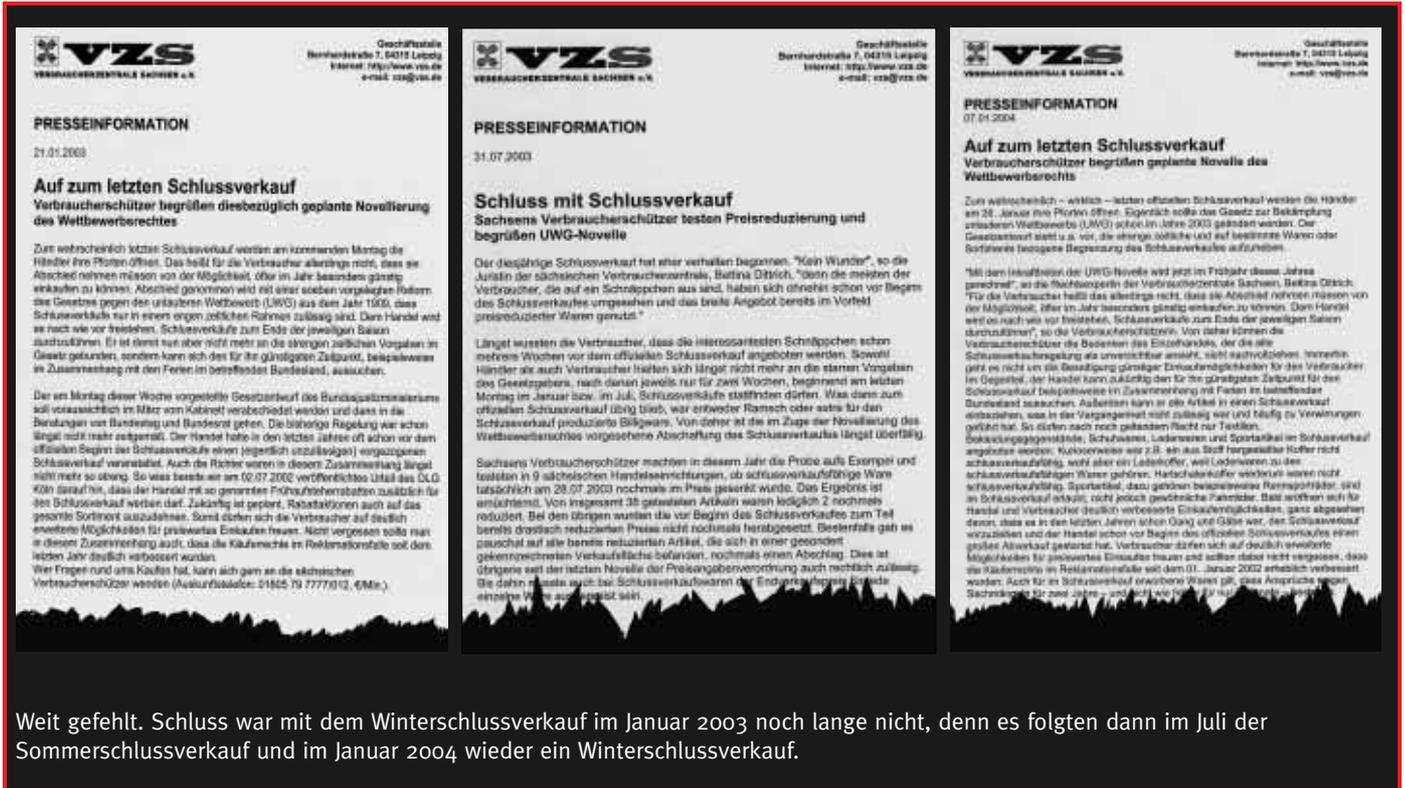
Seit Jahren hatten sich auch Sachsens Verbraucherschützer dafür stark gemacht, die veralteten Regelungen im Gesetz zu liberalisieren. Danach dürfen bisher nur für jeweils zwei Wochen Schlussverkäufe stattfinden, beginnend am letzten Montag im Januar bzw. im Juli. Längst war es in den letzten Jahren Usus geworden, dass zu Beginn des offiziellen Schlussverkaufes entweder nur Ramsch oder extra für den Schlussverkauf produzierte Billigware übrig geblieben war. Nicht nur die Verbraucher sondern auch der Handel haben ohnehin seit Jahren von so genannten vorgezogenen Schlussverkäufen profitiert. Wer ein Schnäppchen machen wollte, der wusste, dass er bereits Ende Dezember oder

Anfang Januar stark im Preis gesenkte Ware erwerben konnte. Die VZS machte im Juli 2003 deshalb die Probe aufs Exempel und testete in sächsischen Handelseinrichtungen, ob schlussverkaufsfähige Ware tatsächlich zu Beginn des Sommerschlussverkaufes nochmals wie vom Gesetzgeber gefordert im Preis gesenkt wurde. Das Ergebnis der Erhebung war ernüchternd: Von insgesamt 38 getesteten Artikeln wurden vom Handel lediglich 2 im Preis nochmals reduziert. Bei den übrigen Waren wurden die vor Beginn des Schlussverkaufes zum Teil bereits drastisch reduzierten Preise nicht erneut herabgesetzt. Also ein klarer Gesetzesverstoß. Bestenfalls gab es pauschal auf alle bereits reduzierten Artikel, die sich in einer gesondert gekennzeichneten Verkaufsfläche befanden, nochmals einen Abschlag.

## Über Rabattaktionen endlich frei bestimmen

Diese Möglichkeit war mit der letzten Novelle der Preisangabenverordnung eingeräumt worden, so dass auch von daher das eigentliche Anliegen des Schlussverkaufes obsolet geworden war. Nunmehr wird davon ausgegangen, dass im Frühjahr 2004 die seit langem diskutierte und geplante UWG-Novelle in Kraft treten wird. Dann kann jeder Einzelhändler selbst bestimmen, wann und in welchem Maße er seine Waren mit Rabatten verkaufen will.

Während sich Verbraucherschützer über die Notwendigkeit dieser Reform längst einig sind, scheint der Handel diesbezüglich gespalten zu sein. Ein Großteil sieht diese Reform der verkrusteten Regelungen im UWG ebenfalls als längst



Weit gefehlt. Schluss war mit dem Winterschlussverkauf im Januar 2003 noch lange nicht, denn es folgten dann im Juli der Sommerschlussverkauf und im Januar 2004 wieder ein Winterschlussverkauf.

überfällig an, ein anderer Teil des Handels ist der Auffassung, dass man die fest eingefügten Daten brauche, um einen optimalen Abverkauf zu gewährleisten. Dem Handel wird es jedoch nach wie vor freistehen, Schlussverkäufe zum Ende der jeweiligen Saison durchzuführen. Er ist lediglich nicht mehr an die strengen zeitlichen Vorgaben im Gesetz gebunden, sondern kann sich für einen optimalen Zeitpunkt entscheiden, beispielsweise im Zusammenhang mit den Schulferien im jeweiligen Bundesland. Damit sind letztlich viel bessere Möglichkeiten gegeben, die Verbraucher in den betreffenden Regionen zum Einkauf zu animieren.

Die Rechtsprechung ist, wie so häufig in diesen Dingen, viel weiter als der Gesetzgeber. Gerichte urteilten schon längst nicht mehr so streng wie bisher. So wies bereits ein am 02.07.2002 veröf-

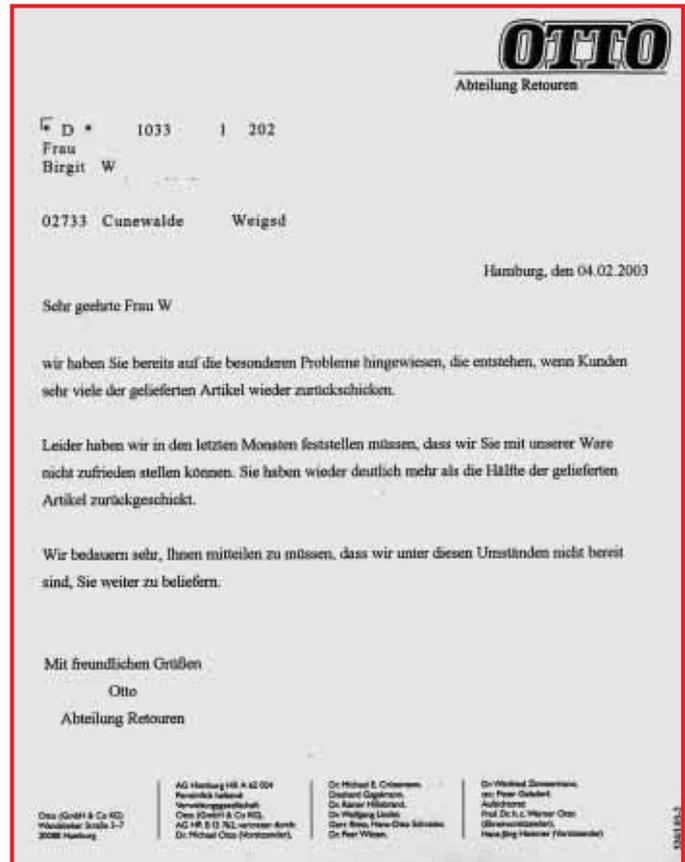
fentliches Urteil des OLG Köln darauf hin, dass der Handel mit den so genannten Frühaufsteher-Rabatten zusätzlich für den Schlussverkauf werben darf. Künftig dürfen sich die Verbraucher freuen, Rabattaktionen, die auf das gesamte Sortiment bezogen sind, im Gegensatz zu den bisher auf einzelne Waren beschränkten Schlussverkäufen erleben zu können und damit deutlich erweiterte Möglichkeiten für preiswertes Einkaufen zu haben.

Kehrseite der weit reichenden Liberalisierungen im Handel ist, dass mehr und mehr Rabatt- und Bonussysteme auf den Markt kommen und der Handel über verschiedenste Kundenbindungssysteme über Gebühr Daten von Verbrauchern sammelt. Als Folge davon bleibt der Datenschutz häufig auf der Strecke. Es besteht ferner die Gefahr, dass man als Kunde "gläsern" wird.

## Sachsens Verbraucherschützer für mehr Verbraucherrechte beim Versandhandelskauf

Eine Vielzahl von Verbraucherbeschwerden war für die sächsischen Verbraucherschützer Anlass, eine Praxis des OTTO-Versandes aus Hamburg näher unter die Lupe zu nehmen. Vielen ging es so wie Frau B. aus Bautzen: Weil sie in den vergangenen Jahren mehr als die Hälfte aller Artikel zurückgeschickt hatte, bekam sie vom Versandhaus eine Ermahnung. Sie wurde aufgefordert, bei den nächsten Bestellungen wirklich nur solche Artikel zu bestellen, die sie mit hoher Wahrscheinlichkeit behalten will. Eine deutliche Absenkung ihrer Rücksendequote sei notwendige Voraussetzung für die positive Fortsetzung der Geschäftsbeziehungen mit dem OTTO-Versand. Wie Frau B. wurden vielen Verbrauchern, deren Rücksendequote dem Versandhaus zu hoch war, keine Kataloge mehr geschickt und die Geschäftsbeziehung gekündigt.

Diese Praxis hielt die VZS zumindest für rechtlich bedenklich. Zwar steht grundsätzlich jedem Unternehmer im Rahmen der Vertragsfreiheit offen, mit wem er Geschäftsbeziehungen eingehen möchte. Die Freiheit der Kundenwahl findet nach Auffassung der VZS jedoch dort ihre Grenzen, wo durch die Androhung von Nachteilen oder von moralischem Druck der Umsatz angekurbelt werden soll. Nicht zuletzt wird damit auch das gesetzlich garantierte und für den Ver-



Mir scheint Otto versendet solche Briefe immer im März. Vielleicht soll zum Ende der Wintersaison das Geschäft noch mal angekurbelt werden.  
Ich hoffe, es melden sich noch viele, damit man endlich etwas unternehmen kann. Schließlich hat auch der Otto-Versand sich nach der Wende eine goldene Nase an uns verdient.  
Bettina W.

Sehr geehrte Damen und Herren,  
Mit großem Interesse las ich den Artikel im Oberlausitzer Kurier "Verbraucherschützer testen Versandkaufhäuser". Auch ich habe letztes Jahr im November eine Ermahnung vom Otto-Versand zugeschickt bekommen. Ich sollte doch nur das bestellen, was ich mit hoher Wahrscheinlichkeit behalte. Leider musste ich im Dezember wieder etwas zurückschicken, weil mir Kleidungsstücke zu groß waren, trotz genauer Maßnahme. Im Februar diesen Jahres erhielt ich dann eine endgültige Kündigung. Ich werde vom Otto-Versand nicht mehr beliefert.  
Mit freundl. Gruß  
Kerstin P.

Sehr geehrte Damen und Herren,  
auch wir haben vom Otto-Versand einen Brief bekommen, genau wie er auf Ihrer Internetseite schon beschrieben ist. Wir halten diese Strategie von Otto ebenfalls für unmöglich für einen Versand. Wahrscheinlich werden wir nichts mehr bestellen und auch alle im Bekanntenkreis dazu anhalten.  
Mit freundlichen Grüßen  
Kristin K.

braucher kostenlose Rückgaberecht im Versandhandel ausgehöhlt. Immerhin schreibt der Gesetzgeber ausdrücklich vor, dass die Kosten der Rücksendung dem Verbraucher bei einem bestehenden Rückgaberecht nicht auferlegt werden dürfen.

## Kostenlose Modenschauen für daheim?

Wenn nun ein Unternehmen seine Kunden vor Ort auffordert, nur das zu bestellen, was sie behalten wollen, dann kann dies eine unzulässige Umgehung der verbraucherschützenden Vorschriften des BGB darstellen. Das Versandhaus OTTO war demgegenüber der Auffassung, dass diejenigen, die viele Artikel zurücksenden, die gesetzlichen Regelungen missbrauchen würden. Diese seien nicht dazu bestimmt, dem Kunden die Möglichkeit einzuräumen, in den eigenen vier Wänden kostenlose Modenschauen zu veranstalten.

Die VZS fand dieses Geschäftsgebaren nicht zuletzt auch aus datenschutzrechtlichen Gründen bedenklich. Der OTTO-Versand erstellt ein genaues Kundenprofil derjenigen Besteller, die in drei der vergangenen fünf Halbjahre jeweils mehr als 3 Artikel zurückgeschickt und damit jeweils mehr als die Hälfte ihrer Bestellungen haben retour gehen lassen. Die sächsischen Verbraucherschützer hatten deshalb das Versandhaus OTTO aus wettbewerbsrechtlichen Gründen abgemahnt und in der Folge Klage beim Landgericht Hamburg eingereicht. Damit sollte dem Versandhaus OTTO untersagt werden, redliche Kunden zu be-

strafen, die aus der großen Produktpalette des Versandhauses in Ruhe zu Hause eine Auswahl treffen wollten. Tatsächlich kamen sich viele Verbraucher bestraft vor, die vom OTTO-Versand als "Hochretournierer" bezeichnet werden, wie viele an die VZS gerichtete Beschwerden sächsischer Verbraucher deutlich machten. Ein Großteil davon zeigte, dass viele Verbraucher auf Grund der Abmahnung des Versandhauses Artikel behielten und auch bezahlten, die ihnen eigentlich nicht gefallen hatten. Man wollte nicht negativ auffallen und die bisherige Geschäftsbeziehung nicht gefährden.

Immerhin ist es gerade ein Vorteil, mit dem der Versandhandel wirbt, dass man Waren in aller Ruhe zu Hause betrachten, ausprobieren und auswählen kann. Das hat nichts damit zu tun, dass man etwaige Missbrauchsfälle gutheißen will, die in Einzelfällen sicher auch vorkommen. Der OTTO-Versand geht nicht zuletzt in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen selbst davon aus, dass es sich zunächst um einen Kauf auf Probe handele und dass Waren bis 14 Tage nach Erhalt zurückgegeben werden können. Deshalb kann es nicht sein, dass Kunden auf diese Art reglementiert werden sollen. Diesbezüglich mussten sich Sachsens Verbraucherschützer zunächst eines Besseren belehren lassen. Das Landgericht Hamburg hat mit Urteil vom 19.12.2003 (nicht rechtskräftig) die Klage der sächsischen Verbraucherschützer abgewiesen. Nach Vorliegen einer Urteilsbegründung wird die VZS entscheiden, ob dagegen Berufung eingelegt wird.



## Klug anlegen und richtig sparen – oft nicht geglückt

Dass es wichtig ist, immer ein paar Spargroschen parat zu haben, wissen die Sachsen längst. Da es in Ostdeutschland häufig nur Kleinbeträge sind, die man für die Zukunft beiseite legen kann, kommt der Auswahl der richtigen Produkte eine besondere Bedeutung zu. Leider mussten diesbezüglich im Jahre 2003 viele sächsische Verbraucher negative Erfahrungen machen. Auf den Kapitalmärkten wurde erneut viel Geld vernichtet. Wie in der Vergangenheit traf das auf Anlagen im Bereich des Grauen, also des nicht staatlich überwachten, Kapitalmarktes besonders zu. Mickrige Zinsen um die 3 Prozent von Banken und Sparkassen ließen manche Offerten des Graumarktes – die oft das Doppelte boten - lukrativ erscheinen. Immer häufiger wurden festverzinsliche Wertpapiere, etwa Inhaberschuldverschreibungen mit ungewöhnlich hohen Zinssätzen und Beteiligungen jeder Art, wie z. B. nicht börsennotierte Aktien, Genossenschaftsbeteiligungen oder stille Beteiligungen, feil geboten. Diejenigen Verbraucher, die sich bei den sächsischen Verbraucherschützern vor einer Vertragsunterzeichnung zu diesen Angeboten informieren und beraten ließen, wurden auf die hohen Verlustrisiken aufmerksam gemacht. Andere kamen leider wie so häufig erst, als sich Probleme mit ihrem Vertrag ergaben. Und die gab es 2003 insbesondere auf Grund von Betrugereien verdächtiger Firmen und auf Grund von Firmeninsolvenzen genug.

In Sachsen hinterließen dabei insbesondere die SMP-Gesellschaften (Gumpertsreuth) und der SWD - Sächsischer Wirtschaftsdienst Dr. Hering (Dresden) viel verbrannte Erde. Oft blieb für die Geschädigten nur der Strohalm, über eine mögliche Vermittlerhaftung etwas von dem eingezahlten Geld auf dem Rechtsweg zurück zu erhalten.

Doch hohe Verluste erlebten 2003 auch viele Sparrer und Anleger, die ihr Geld Banken und Sparkassen anvertraut hatten. Zunächst stellten viele Fondsinhaber fest, dass von ihrem eingezahlten Geld durch den von März 2000 bis März 2003 andauernden Abwärtstrend an den Börsen nur noch ein Bruchteil ihres Vermögens vorhanden war. Viele dieser Betroffenen suchten nun Rat bei der VZS. Auch hier ging es um mögliche Pflichtverletzungen in der Anlageberatung und um deren Folgen. Auf Grund einer Verbraucher benachteiligenden kurzen gesetzlichen Verjährungsfrist war in vielen Fällen schneller Handlungsbedarf geboten, wenn noch Schadensersatzansprüche geprüft und durchgesetzt werden sollten.

### Viel Geld bei BFI-Bank AG Dresden verloren

Schlecht waren auch die vielen Sachsen dran, die hohe Geldbeträge bei der in Dresden ansässigen BFI Bank AG angelegt hatten. Im April wurde das Bankhaus durch die Finanzaufsicht vorläufig geschlossen. Damals hegten Verbraucher noch die Hoffnung, dass sich alles zum Guten wenden und die Bank ihre Geschäfte fortführen könne. Doch bald darauf war diese Hoffnung wie eine Seifenblase zerplatzt. Der Antrag auf Eröffnung

eines Insolvenzverfahrens wurde bereits im Mai gestellt. Nun tauchten viele Fragen zur Rückzahlung des Angesparten auf. Mit Entsetzen realisierte so mancher Betroffene erst jetzt, dass dieses Kreditinstitut nicht dem freiwilligen Einlagensicherungsfonds der privaten Banken beigetreten war, sondern zum Schutz der Einlagen den Kunden allein die gesetzlich vorgeschriebene Mindestabsicherung bot. Diese beträgt nur 90 Prozent der Einlagen und maximal 20.000 Euro. Viele – darunter auch Kommunen – hatten jedoch auf Grund der angebotenen hohen Zinsen weit mehr als 20.000 Euro angelegt. Zur Rückabwicklung der Sparverträge durch die gesetzliche Sicherungseinrichtung hatten im Herbst viele Verbraucher Fragen. Zudem gab es Probleme mit den von der BFI-Bank geführten Wertpapierdepots und Fondssparverträgen.

Durch den Zusammenbruch dieses Kreditinstitutes hatten viele Sachsen auch Fragen zur Sicherheit ihrer Gelder bei anderen deutschen Geldhäusern, aber auch bei ausländischen Banken. Letztere machen ebenfalls besonders häufig lukrative Zinsangebote, um auf dem deutschen Markt Fuß zu fassen. Soweit es sich dabei um Anbieter mit Geschäftssitz in Europa handelt, bieten diese ebenfalls häufig nur den von der diesbezüglichen europäischen Richtlinie vorgegebenen gesetzlichen Mindestschutz an. Sachsens Verbraucherschützer wiesen immer wieder darauf hin, dass man diese verlockenden Angebote ohne Bedenken nutzen kann. Der auf Sicherheit bedachte Verbraucher sollte aber nicht mehr als 20.000 Euro anlegen.

Kein gutes Jahr war das Jahr 2003 auch für viele Anleger, die schon vor Jahren in so genannte Schrottimmobilien investiert hatten. Der Vertriebsanbieter, die Initiatoren selbst und die Banken hatten sie dabei vor Vertragsabschluss regelmäßig über die gravierenden rechtlichen Nachteile und das wirtschaftliche Risiko dieser Investition im Ungewissen gelassen. Der XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofes setzte mit seiner ständigen Rechtsprechung der Hoffnung der Betroffenen zunächst ein Ende, dass man diese Geschäfte auf Grund von rechtlichen Regelungen zu Haustürgeschäften und Verbraucherkrediten zu Lasten der Banken rückabwickeln könne. Nun kann 2004 nur noch der angerufene Europäische Gerichtshof etwas zu Gunsten der Betroffenen richten. Doch die VZS konnte dennoch einigen Anlegern helfen. Das war immer dann der Fall, wenn die Verbraucher Treuhändern zur allumfassenden Geschäftsabwicklung Vollmachten erteilt hatten, die sich im Nachhinein wegen Verstoßes gegen das Rechtsberatungsgesetz als nichtig erwiesen.

## **Gute Tipps für die staatlich geförderte Altersvorsorge**

Wenn es auch im Spar- und Anlagebereich in den Beratungen der sächsischen Verbraucherschützer häufig um finanzielle Verluste und um Schadensbegrenzung ging, so gab es ebenso viele Gelegenheiten, Ratsuchenden Informationen zum klugen Anlegen und richtigen Sparen zu geben. Das war zum Beispiel im Hinblick auf die staatlich geförderte Altersvorsorge der Fall. Da rückte 2003

insbesondere die betriebliche Altersvorsorge ins Blickfeld. Da es hier zur Entscheidung häufig noch an wichtigen Informationen fehlte, starteten Sachsens Verbraucherschützer im Frühjahr eine Umfrage unter den überbetrieblich und überregional geöffneten Pensionskassen. Besonders interessierten dabei Fragen nach den Kosten, d. h. nach deren Höhe und Verteilung sowie nach den Rechnungsgrundlagen, die den Tarifen zu Grunde liegen. Diese wichtigen Ergebnisse konnten dann in die Informationen der VZS und in die Verbraucherberatung einfließen.

Zur privaten "Riester-Rente" gab es dagegen weniger Beratungsbedarf. In ihrer bestehenden Form wird sie von Verbrauchern nur unterdurchschnittlich angenommen. Die VZS setzte sich 2003 in Gesprächsrunden im Bundesverbraucherschutzministerium für Verbesserungen zu Gunsten der Verbraucher ein. Es ist jedoch zu befürchten, dass künftig wohl eher die Anbieter finanzielle Vorteile haben. Sie wollen eine für sie günstiger gestaltete Provisionsregelung, die zu Lasten der Verbraucher geht.

Da die Anlagekosten bei jedem Anlageprodukt maßgeblich die Rendite beeinflussen, widmeten sich Sachsens Verbraucherschützer diesem Thema auch in Bezug auf Investmentfonds. Fondsmanager verdienen viel Geld mit der Managementgebühr. Dabei scheint es, dass die Gesellschaften diesen Preis im freien Ermessen bestimmen. Hier sieht die VZS im Zusammenwirken mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband künftig Überprüfungsbedarf hinsichtlich der rechtlichen Zulässigkeit dieser Praxis. Zunächst sensibilisierten die sächsischen Ver-

braucherschützer die Anleger mittels einer zweiseitigen Verbraucherinformation für dieses Thema. Ins öffentliche Blickfeld rückte die VZS zudem die unzulässigen Entgelte für Depotübertragungen und stieß damit auf ein viele Verbraucher bewegendes Thema.

Am Jahresende führte die VZS viele Individualberatungen zum Bausparen durch, nachdem sich herumgesprachen hatte, dass derzeit ein Bausparvertrag auch eine gute Geldanlage sein kann. Die VZS konnte wichtige Tipps zu einer optimalen Vertragsgestaltung geben und über günstige Angebote informieren.

#### Liebe Renten-Experten,

**unser Hörerforum am 26.11. war – nicht nur rein statistisch gesehen – ein voller Erfolg. Wir hatten 230 Anrufe, von denen Sie 104 beantwortet haben. Das ist für unser Programm von mdr-Info ein neuer Rekord – nicht einmal das Hochwasser-Telefonforum hatte so viel Resonanz. Nochmals vielen Dank für Ihre Mitarbeit. Ohne Sie und Ihre fachgerechten Auskünfte hätten wir diesen Erfolg bestimmt nicht erzielt.**

**Herzliche Grüße  
Beate Tietze · Redakteurin**

Mit diesem Brief bedankte sich die Redakteurin von mdr-Info für die Teilnahme von Andrea Hoffmann, Expertin für Finanzdienstleistungen der Verbraucherzentrale Sachsen, an einem Hörerforum des Senders zur privaten Altersvorsorge.



## **Richtig finanzieren – auch keine einfache Angelegenheit**

Eine Baufinanzierung gehört sprichwörtlich zu den letzten Abenteuern unserer Zivilisation. Sachsens Verbraucherschützer können dies aus langjähriger Erfahrung bestätigen. Für die meisten Verbraucher ist die Entscheidung für den Bau oder den Kauf eines eigenen Hauses eine Entscheidung, die nur einmal im Leben getroffen wird und bei der es um hohe Geldbeträge geht. Wer dabei größere Fehler macht, geht mitunter ein finanzielles Existenzrisiko ein. Im Regelfall setzt sich die Finanzierung aus einer Mischung von Eigenkapital, staatlicher Förderung und einer nicht unerheblichen Kreditaufnahme zusammen. Im Hinblick auf die staatliche Förderung spielen die Eigenheimzulage und auch die Wohnungsbauprämie eine wichtige Rolle. Doch bereits zu Jahresbeginn waren auch die Sachsen über die weitere Gewährung der Eigenheimzulage stark verunsichert. Schon zu diesem Zeitpunkt stand diese Förderung auf der Streichliste der Bundesregierung. Deshalb und auch durch massive Werbung durch Verkäufer sah sich so mancher Verbraucher zum schnellen Handeln gedrängt. Dabei bestand einerseits die Gefahr, dass sich potenzielle Bauherren ohne genügend Eigenkapital auf das Abenteuer Baufinanzierung einließen. Andererseits bestand auch das Risiko, dass von den Anbietern schnell noch die weniger lukrativen Objekte oder überteuerte Häuser verkauft wurden. Mit viel Öffentlichkeitsarbeit hatte

die VZS zu Jahresbeginn auf diese Risiken hingewiesen und über die aktuelle Rechtslage informiert. Nachdem es im Verlauf des Jahres bei diesem Thema zunächst wieder etwas ruhiger wurde und alles beim Alten zu bleiben schien, kam mit der Diskussion um die vorgezogene Steuerreform und deren Finanzierung ab Herbst die Eigenheimzulage erneut auf die Streichliste der Bundesregierung. Viele Verbraucher wollten die drohenden finanziellen Nachteile vermeiden. Deshalb stieg danach die Zahl der persönlichen Baufinanzierungs-Beratungen zum Immobilien-erwerb wieder an. Die VZS setzte sich für einen Erhalt der Eigenheimzulage ein, wenn auch in geänderter Form. So plädierte die VZS z. B. für eine Herabsetzung der Einkommensgrenzen, damit künftig gewährleistet ist, dass nur diejenigen Bauherren eine staatliche Förderung erhalten, die diese auch benötigen.

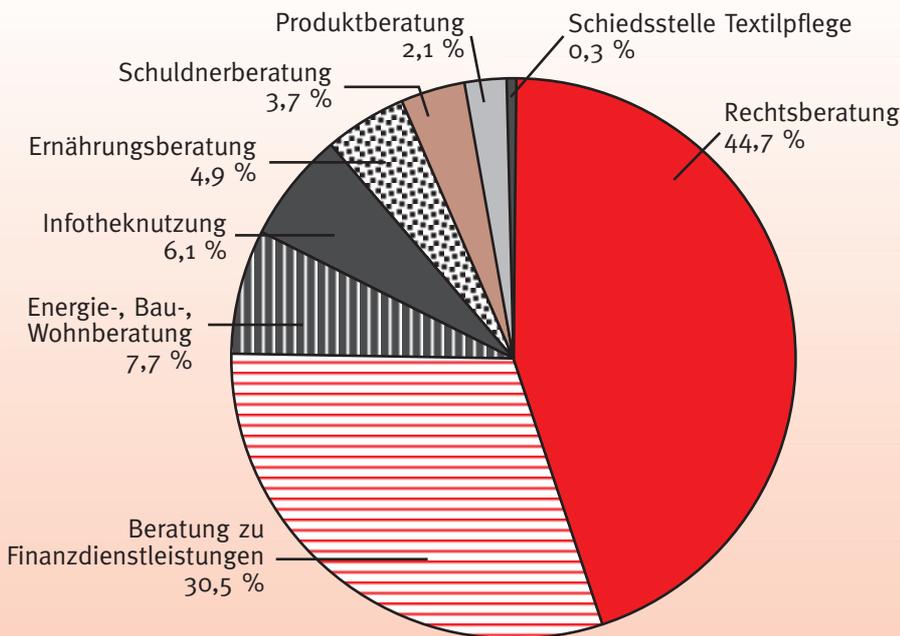
### **Kredite aus DDR-Zeiten rechnerisch überprüft**

Doch auch wer über eine laufende oder eine bereits beendete Baufinanzierung verfügt, kann damit Probleme bekommen. Einmal mehr standen dabei 2003 die variabel verzinsten Hypothekendarlehen im Mittelpunkt des Geschehens. Dabei ging es insbesondere um Kredite, die noch zu DDR-Zeiten aufgenommen und nach der Wiedervereinigung bei Sparkassen oder Volks- und Raiffeisenbanken mit einer variablen Verzinsung weitergeführt wurden. Erstaunlicherweise haben sich viele Kreditinstitute nicht veranlasst gesehen, die im Laufe der Jahre drastisch

gesunkenen Zinsen an ihre Kreditnehmer ordnungsgemäß weiterzugeben. Nachdem im Frühjahr ein Schlichterspruch des Ombudsmannes der Volks- und Raiffeisenbanken hierzu bekannt wurde, griffen die sächsischen Verbraucherschützer das Problem nochmals verstärkt auf. Die Entscheidung des Schlichters stärkte den Betroffenen den Rücken, denn der Ombudsmann empfahl dem Kreditinstitut, den auf Grund der rechnerischen Überprüfung durch eine Verbraucherzentrale ermittelten Differenzbetrag an den Kunden zurückzuzahlen. Nachdem die VZS auf diese Entscheidung öffentlich aufmerksam gemacht hatte, meldeten sich bis zum Jahresende viele betroffene Verbraucher mit dem Wunsch nach einer individuellen Beratung und einer rechnerischen Überprüfung. Die VZS stockte daraufhin ihre Rechenkapazität weiter auf. Somit ist im Vergleich zu 2002 die Zahl der diesbe-

züglichen Verbraucherkontakte um mehr als das 8-fache gestiegen. Dabei nutzten auch Verbraucher aus den angrenzenden Bundesländern das Angebot der VZS, da im eigenen Bundesland die Wartezeit oft noch länger als in Sachsen war. Die Ergebnisse dieser Aktion können sich sehen lassen. So wurden einem Kreditnehmer aus Finsterwalde mit einem errechneten Erstattungsanspruch in Höhe von 7550 Euro nach Verhandlungen mit der Sparkasse Elbe/Elster immerhin knapp 6400 Euro zurückerstattet. Das entspricht ca. 85 Prozent der Forderung. Besonders gefreut hatten sich Kunden der Volksbank Borna und Leipzig, die schließlich den von den sächsischen Verbraucherschützern errechneten Betrag von der Bank zu 100 Prozent zurückerhielten. Dabei ging es ebenfalls um vierstellige Beträge. Doch nicht immer zeigten sich die Geldhäuser einsichtig. Immer wieder wurden Kunden, die den von

## Überblick über Beratungsinhalte im Jahr 2003



Mit einem Anteil von 30,5% nahmen Beratungen rund um das Thema Finanzdienstleistungen auch im Jahr 2003 wieder den zweiten Platz im Beratungsspektrum der sächsischen Verbraucherschützer ein



den Finanzexperten der VZS errechneten Anspruch geltend machen wollten, mit zum Teil abenteuerlichen Argumentationen abgewimmelt. In vielen dieser Fälle halfen erst Schreiben der VZS an die Vorstände bzw. Rechtsabteilungen. Einzelne Kreditinstitute zeigten sich allerdings auch dann noch uneinsichtig. In diesen Fällen kann nur der Klageweg beschritten werden. Dabei müssen die Betroffenen die zum Ende des Jahres 2004 eintretende Verjährung von Ansprüchen beachten.

## **Vorzeitige Kredit-Kündigung konnte teuer werden**

Ein weiteres Thema bei laufenden Baukrediten war wiederum die Vorfälligkeitsentschädigung. Eine solche können Banken verlangen, wenn der

Kreditnehmer ausnahmsweise ein Recht auf vorzeitige Kündigung des Kreditvertrages hat. Das trifft insbesondere beim Verkauf eines Hauses zu. Im vergangenen Jahr wollten viele Kreditnehmer wegen der gesunkenen Zinsen ihren teuren Kredit kündigen, ohne das Haus zu verkaufen. Allein eine zinsgünstige Umschuldung war ihr Ziel. Da hierauf aber kein Rechtsanspruch besteht, können die Kreditinstitute, wenn sie sich darauf einlassen, die Vorfälligkeitsentschädigung nach freiem Ermessen bestimmen. Diesem Vorgehen liegt eine unerfreuliche Entscheidung des Bundesgerichtshofes vom Mai 2003 zu Grunde. In der Folge konnte in den individuellen Baufinanzierungsberatungen festgestellt werden, dass die Banken von dieser durch die Rechtsprechung eingeräumten Möglichkeit rege Gebrauch machen. Im Ergebnis verlangten sie von den Betroffenen so hohe Vorfälligkeits-

entschädigungen, dass sich die Kündigung des Kredites trotz möglicher Weiterführung mit einem niedrig verzinsten Darlehen finanziell nicht mehr lohnte. Von dem sehr niedrigen Zinsniveau konnten somit nur neue Darlehensnehmer wirklich profitieren. In diesem Zusammenhang war auch der über das gesamte Jahr 2003 von der VZS wöchentlich aktualisierte Hypothekenzinsvergleich mit mehr als 50 Anbietern ein Renner unter den angebotenen Informationsmaterialien. Nicht verschweigen sollte man allerdings auch, dass viele Bauherren im Laufe der Zeit mit ihrem Darlehen in finanzielle Schwierigkeiten gerieten. Auch hier waren Sachsens Verbraucherschützer Ansprechpartner für mögliche Lösungen.

Doch nicht allein bei Baufinanzierungen geht es um günstige Kosten. Um größere Beträge und damit um genügend Einsparpotenzial geht es auch bei klassischen Ratenkrediten. Immer neue Finanzierungsvarianten kommen auf den Markt. Besonders deutlich wird das bei Finan-

zierungen zum Autokauf. Hier wollten Verbraucher wissen, welcher Weg denn nun der günstigste sei. Zur Auswahl stehen Darlehen von Banken und Sparkassen, von speziellen Autobanken, das Leasing in seinen unterschiedlichen Varianten und Kombinationsfinanzierungen als Mischung aus all diesen Möglichkeiten. Da der Bedarf an Ratschlägen zur Autofinanzierung kontinuierlich angestiegen ist, erstellten Sachsens Verbraucherschützer zu diesem Thema im Herbst eine mehrseitige Verbraucherinformation. Wenn es um die Finanzierung teurer Anschaffungen geht, spielen oft auch unseriöse Angebote eine Rolle. Gerade Verbraucher, die keinen finanziellen Spielraum mehr haben, laufen Gefahr, an unseriöse Kreditvermittler zu geraten. So mussten die sächsischen Verbraucherschützer auch 2003 immer wieder vor derartigen Angeboten warnen. Für einzelne Verbraucher war es dafür aber oft schon zu spät. Deshalb lohnt es sich immer, vor einer Vertragsunterzeichnung den anbieterunabhängigen und kompetenten Rat der sächsischen Verbraucherschützer einzuholen.



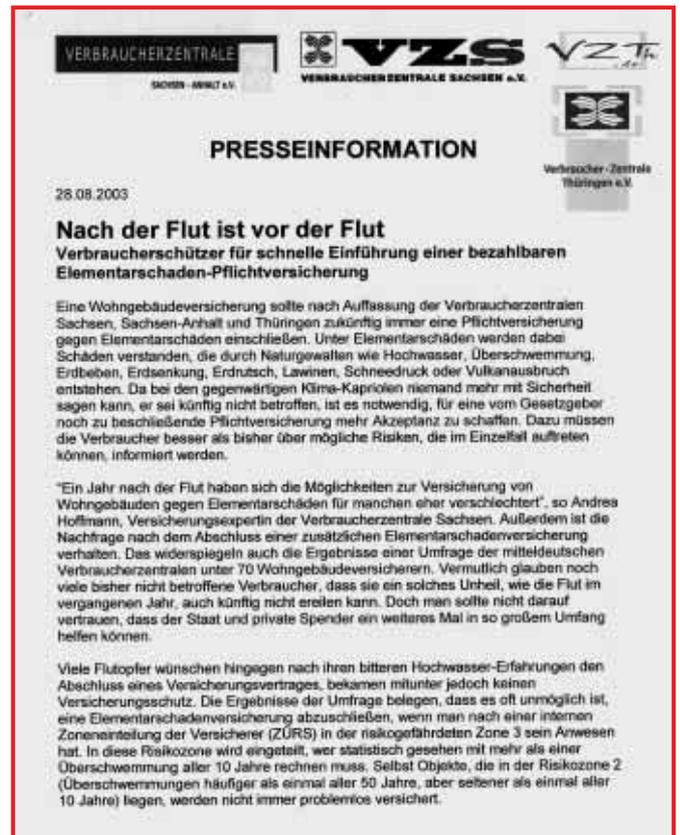
## Richtig versichern – schwierig genug

Gegen existenzbedrohende Risiken sollte man sich unbedingt versichern. Dazu gehört das Todesfall- und das Haftpflichtrisiko, das Risiko, berufsunfähig zu werden, aber auch die Gefahr, durch Naturgewalten sein Dach über dem Kopf zu verlieren. Doch während Verbrauchern weniger wichtige Versicherungen ständig angetragen werden, ist es bei den wichtigen Versicherungen oft schwierig genug oder manchmal sogar unmöglich, den notwendigen Versicherungsschutz zu erhalten. Diese Erfahrung mussten 2003 gerade auch viele Sachsen machen. Noch unter dem Eindruck des Jahrhunderthochwassers vom August 2002 versuchten sowohl Flutopfer als auch damals nicht Betroffene, künftigen Schäden mit dem Abschluss einer Elementarschadenversicherung vorzubeugen. Unter Elementarschäden versteht man Schäden, die durch Naturgewalten wie Hochwasser, Überschwemmung, Vulkanausbrüche, Erdbeben, Erdsenkung, Erdbeben, Lawinen und Schneedruck sowie Starkregen entstehen. Zu Jahresbeginn gingen bei der VZS mehrfach Verbraucherbeschwerden über die Nichtgewährung eines solchen Elementarschaden-Versicherungsschutzes ein. Das war für die sächsischen Verbraucherschützer Anlass genug, im Februar unter 70 regionalen und überregionalen Wohngebäudeversicherern eine Umfrage zur Elementarschadenversicherung durchzuführen. Das Ergebnis war ernüchternd. Es bestätigte die Einzel-Erfahrungen der Verbraucher, nämlich dass gerade diejenigen, die einen solchen Schutz

dringend benötigen, diesen versagt bekommen. Gründe dafür sind Vorschäden oder die Lage des zu versichernden Objektes.

### Elementarschäden sollten pflichtversichert werden

Daraus zog die VZS den Schluss, dass die Elementarschadenversicherung im Zusammenhang mit dem Wohngebäudeschutz künftig als bezahlbare Pflichtversicherung gestaltet werden sollte. Das hätte zur Folge, dass die Versicherungswirtschaft keinen diesbezüglichen Antrag mehr ablehnen könnte, aber auch, dass jeder Immobilienbesitzer zum Abschluss eines solchen



**VERBRAUCHERZENTRALE**  
SACHSEN-ANHALT e.V.

**VZS**  
VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN e.V.

**VZ Thür.**

**PRESEINFORMATION**

28.08.2003

**Nach der Flut ist vor der Flut**  
Verbraucherschützer für schnelle Einführung einer bezahlbaren Elementarschaden-Pflichtversicherung

Eine Wohngebäudeversicherung sollte nach Auffassung der Verbraucherzentralen Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen zukünftig immer eine Pflichtversicherung gegen Elementarschäden einschließen. Unter Elementarschäden werden dabei Schäden verstanden, die durch Naturgewalten wie Hochwasser, Überschwemmung, Erdbeben, Erdsenkung, Erdbeben, Lawinen, Schneedruck oder Vulkanausbruch entstehen. Da bei den gegenwärtigen Klima-Kapriolen niemand mehr mit Sicherheit sagen kann, er sei künftig nicht betroffen, ist es notwendig, für eine vom Gesetzgeber noch zu beschließende Pflichtversicherung mehr Akzeptanz zu schaffen. Dazu müssen die Verbraucher besser als bisher über mögliche Risiken, die im Einzelfall auftreten können, informiert werden.

"Ein Jahr nach der Flut haben sich die Möglichkeiten zur Versicherung von Wohngebäuden gegen Elementarschäden für manchen eher verschlechtert", so Andreas Hoffmann, Versicherungsexperte der Verbraucherzentrale Sachsen. Außerdem ist die Nachfrage nach dem Abschluss einer zusätzlichen Elementarschadenversicherung verfallen. Das widerspiegeln auch die Ergebnisse einer Umfrage der mitteldeutschen Verbraucherzentralen unter 70 Wohngebäudeversicherern. Vermutlich glauben noch viele bisher nicht betroffene Verbraucher, dass sie ein solches Unheil, wie die Flut im vergangenen Jahr, auch künftig nicht ereilen kann. Doch man sollte nicht darauf vertrauen, dass der Staat und private Spender ein weiteres Mal in so großem Umfang helfen können.

Viele Flutopfer wünschen hingegen nach ihren bitteren Hochwasser-Erfahrungen den Abschluss eines Versicherungsvertrages, bekamen mitunter jedoch keinen Versicherungsschutz. Die Ergebnisse der Umfrage belegen, dass es oft unmöglich ist, eine Elementarschadenversicherung abzuschließen, wenn man nach einer internen Zonenanteilung der Versicherer (ZÜRS) in der risikogefährdeten Zone 3 sein Anwesen hat. In diese Risikozone wird eingeteilt, wer statistisch gesehen mit mehr als einer Überschwemmung aller 10 Jahre rechnen muss. Selbst Objekte, die in der Risikozone 2 (Überschwemmungen häufiger als einmal aller 50 Jahre, aber seltener als einmal aller 10 Jahre) liegen, werden nicht immer problemlos versichert.



Zu einem Pressegespräch unter dem Thema "Nach der Flut ist vor der Flut" hatten die Verbraucherzentralen Sachsen, Thüringen und Sachsen/Anhalt im August 2003 auch Stefan Richter (3.v.l.), Geschäftsführer vom Gesamtverband der Versicherungsgesellschaft eingeladen. Im Mittelpunkt stand dabei die Frage der Einführung einer bezahlbaren Pflichtversicherung gegen Elementarschäden.

Vertrages verpflichtet wäre. Diese Forderung vertrat die VZS bereits im Frühjahr 2003 im Versicherungsbeirat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Nachdem diese wichtige Angelegenheit im Laufe der nächsten Monate bei der Politik jedoch zu ruhen schien,

ging die VZS im Spätsommer erneut in die Offensive. Zusammen mit den Verbraucherzentralen aus Sachsen-Anhalt und Thüringen wurde eine Pressekonferenz durchgeführt, an der auch Gäste aus der Versicherungswirtschaft, so Vertreter des Gesamtverbandes der Versicherungs-

wirtschaft, teilnahmen. Wenn auch unstrittig ist, dass die Gestaltung eines Elementarschadenversicherungsschutzes als Pflichtversicherung mit Schwierigkeiten verbunden ist, sehen die sächsischen Verbraucherschützer die Probleme jedoch als lösbar an. So wurde schließlich die Forderung nach einer Pflichtversicherung erneuert. Nun wird im Jahr 2004 eine politische Entscheidung im Interesse des Verbraucherschutzes erwartet.



Mit den Folgen der Flut und einer anderen Art von Verweigerungshaltung der Allianz Versicherungs AG hatten im vergangenen Jahr ebenfalls verschiedene Betroffene zu tun. Dabei ging es um die Zahlung oder Nichtzahlung von Versicherungsleistungen. Hintergrund war dabei, dass in laufenden Verträgen ein vormals in DDR-Versicherungen bestehender Schutz gegen Elementarschäden später und offensichtlich von den Verbrauchern un bemerkt, durch Vertragsänderungen – initiiert von Vermittlern – herausgenommen wurde. Erst im Zusammenhang mit der Flut und der damit verbundenen Geltendmachung einer Entschädigung wurden die Flutopfer auf diese unvorhergesehene Situation aufmerksam. Einige der Betroffenen wandten sich in ihrer Not hilfesuchend an die VZS. Die sächsischen Verbraucherschützer traten daraufhin in schwierige mehrmonatige Verhandlungen mit der Allianz Versicherungs AG ein, bei denen es um mögliche Pflichtverletzungen der Vermittler und daraus folgende Schadenersatzansprüche ging. In besonders gravierenden Einzelfällen, so bei Verbrauchern in hohem Alter, konnte die VZS durch herbeigeführte Schadensregulierungen zufriedenstellende Lösungen herbeiführen.

## Gewünschter Versicherungsschutz oft unbezahlbar

Auch in anderen Bereichen ist es nicht einfach, sich richtig zu versichern. Das trifft besonders für die Berufsunfähigkeits- und die private Krankenversicherung zu. Belegt wird dies durch die gegenüber dem Vorjahr deutlich gestiegene Nachfrage der Verbraucher zu beiden Versicherungen. Dabei hat sich gezeigt, dass die Verbraucher qualitativ hochwertige und sehr detailorientierte Informationen von den sächsischen Verbraucherschützern erwarten, die ihnen gerade auch in diesen beiden Versicherungssparten mittels Einsatz von Expertensoftware geboten werden konnte. Vielfach mussten allerdings auch hier Verbraucher letztlich die Erfahrung machen, dass sie den gewünschten optimalen Schutz gegen Berufsun-



fähigkeit wegen Vorerkrankungen nicht bekommen oder nicht bezahlen konnten, so dass es in der Individual-Beratung um mögliche Alternativen ging. Bei der privaten Krankenversicherung führten drastisch steigende Prämien zur Verärgerung. Hier ging es in den Beratungsgesprächen häufig darum, wie man diesem Trend künftig entgegen kann. So ließen sich Betroffene über mögliche Leistungskürzungen oder einen Tarifwechsel informieren.

## Unsicherheit bei Lebensversicherungen

Das Jahr 2003 brachte zudem vielen Verbrauchern mit laufenden Kapital-Lebensversicherungen negative Überraschungen. Nicht wenige Versicherte mussten die Erfahrung machen, dass auch ein solcher Vertrag entgegen der üblichen Vorstellung keine einfache Sache ist. In der Praxis ist es häufig so, dass der Vertrag nach seinem Abschluss in einer Schublade verschwindet, dann über Jahrzehnte die Prämie gezahlt wird und schließlich im Rentenalter eine große Auszahlung erwartet wird. Doch durch den 2003 in Finanznot geratenen Lebensversicherer Mannheimer Versicherungs AG wurden auch die Sachsen aufgeschreckt. "Wie sicher ist mein Geld bei den Gesellschaften? Welche Auszahlung kann ich erwarten? Soll ich meinen Vertrag jetzt kündigen? Wer zahlt im Insolvenzfall und wie lange muss ich darauf warten?" waren Fragen, mit denen die sächsischen Verbraucherschützer regelrecht bestürmt wurden. Häufig konnten in Beratungsgesprächen Verbraucher von übereilten, in Panik getroffenen Entschei-

dungen abgebracht werden. Auf Grund der Ereignisse machte sich die VZS im Versicherungsbeirat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erneut für eine gesetzlich fixierte Insolvenzabsicherung in der Versicherungsbranche stark.

Wegen der Reduzierung des Garantiezinses für Lebens- und Rentenversicherungen zum 01.01.2004 auf 2,75 Prozent warben die Versicherer in den letzten Monaten des vergangenen Jahres wieder besonders für den Abschluss neuer Verträge. Hier mussten die sächsischen Verbraucherschützer immer wieder auf die Bedeutung des Garantiezinses und die damit häufig verbundene Überbewertung hinweisen.

Änderungen im Tarifsysteem machten dann im Herbst die Fahrzeugversicherung (KASKO) für manchen Verbraucher zu einer schwierigen Angelegenheit. Sachsens Verbraucherschützer rieten dazu, das neue Typ- und Regionalklassensystem unter die Lupe zu nehmen und waren dabei auch behilflich. Insbesondere daraus resultierende Rückstufungen im Schadensfall hätten sich für manchen Betroffenen im Nachhinein als finanzieller Bumerang erweisen können. Wie die Jahre zuvor nutzten auch 2003 wieder etwa 1.500 Verbraucher die Möglichkeit, sich im Rahmen der Öffnungszeiten und zu Sonderöffnungszeiten mittels eines computergestützten Versicherungsvergleichs günstige Angebote von den sächsischen Verbraucherschützern ermitteln zu lassen. So konnten in Zeiten immer schmaler werdender Geldbeutel im Einzelfall wieder viele hundert Euro gespart werden.



Über ein Riesengeschenk konnten sich zu ihrem Jubiläum auch Heike Teubner und Ines Dörfler (v.l.n.r.) aus der Beratungsstelle Auerbach freuen.



Zum Ökomarkt in Auerbach ist Verbraucherschützerin Heike Teubner (r.), während der Pfingstfeiertage an ihrem Stand immer dicht umlagert gewesen.



Anke Hahn war im Februar 2003 die 100.000 Besucherin in der Beratungsstelle Plauen. Verbraucherschützerin Magdolna König begrüßte sie mit Blumen.



Grund zum Feiern hatten nach 10-jähriger erfolgreicher Arbeit in der Beratungsstelle Riesa Cornelia Loitsch, Frank Lange und Marion Krekel (v.r.n.l.)

# streiflichter



Zum Lern- und Stadtgebietsfest am 27. September 2003 waren in Weißwasser auch die Verbraucherschützer mit einem Informationsstand dabei.

# unterwegs



Auf der Baummesse in Auerbach hatte die Beraterin sogar Unterstützung von Ihrem jüngsten Spross Lara.



## **Lebensmittel- Kennzeichnung ohne Versteck-Spiel**

Wer verantwortlich über seinen Lebensmitteleinkauf selbst entscheiden möchte, benötigt Informationen über das Anbauland, die Produktionsbedingungen, die Herstellungsverfahren und die verwendeten Zutaten. Einige Informationen können die Verbraucher über die Deklarationen auf Lebensmittel-Verpackungen oder während eines Verkaufsgespräches erhalten. Doch Vieles davon ist unverständlich oder wird sogar verschwiegen. Der Gesetzgeber ist zunehmend bemüht, diesen Missstand zu beheben.

Die sächsischen Verbraucherschützer nahmen die aktuellen Gesetzgebungsverfahren zur Eierkennzeichnung und zur Kennzeichnung von Zutaten loser Ware zum Anlass, in diesen Bereichen Stichprobenuntersuchungen durchzuführen. Auf der 8. Sächsischen Ernährungswoche unter dem Motto "Getreide aufs Korn genommen" wurde von der VZS gezielt über die Lebensmittelkennzeichnung speziell bei Lebensmitteln aus Getreide informiert.

### **Verlass auf sächsische Eier – ein Marktcheck der Verbraucherzentralen**

Für die Kennzeichnung von Eiern gibt es eine Vielzahl gesetzlicher Vorschriften. Neu ist, dass ab dem 1. Januar 2004 jedes Ei der Güteklasse A

mit einem Erzeugercode gestempelt werden muss, aus dem die Art der Legehennenhaltung und die Herkunft des Eies unmittelbar ersichtlich ist.

Der Marktcheck hatte das Ziel, Einblicke in die Kennzeichnungspraxis zu gewinnen. Es wurde geprüft, ob die geforderten Mindestangaben vorhanden sind und inwieweit freiwillige Angaben für den Verbraucher ersichtlich und transparent wurden (z. B. Legedatum). Auch das Alter der angebotenen Eier wurde ermittelt und bewertet. Ein weiterer Aspekt war, inwieweit die neuen Vorschriften, die erst ab 2004 verpflichtend sind, bereits jetzt schon umgesetzt und den Verbrauchern erläutert wurden. Geprüft wurde weiterhin, ob die Kennzeichnung auf dem Ei mit den Erläuterungen zur Herkunft und Haltungsform übereinstimmte.

Entgegen dem bundesweiten Trend mussten die sächsischen Verbraucherschützer bei der Marktbegehung zur Eierkennzeichnung im Freistaat wenig bemängeln. Knapp hundert Proben zogen die VZS-Tester in 23 sächsischen Lebensmittelgeschäften und auf drei Wochenmärkten. Das erfreuliche Ergebnis lautete: Die gesetzlichen Vorgaben wurden weitgehend eingehalten. Das Mindesthaltbarkeitsdatum, dessen Angabe zwingend vorgeschrieben ist, war bei 98 % der Eier in den Stichproben angegeben. Daraus kann das Legedatum und somit die Frische des Eies errechnet werden. Einfacher ist es, wenn das Legedatum angegeben ist. Bei einem Drittel der Eier war diese freiwillige Angabe vorhanden. Eine ebenfalls freiwillige Angabe, die aber zum



Zum Weltverbrauchertag, der 2003 unter dem Motto „Der nachhaltige Warenkorb“ stand, hatten die Verbraucherschützer interessierte Besucher auch zum Probieren in ihre Beratungseinrichtungen eingeladen.



01.01.2004 zwingend wurde, ist die Nennung des Erzeugercodes. Aus diesem Code kann der Verbraucher die Haltungsfarm der Hennen und die Herkunft der Eier entschlüsseln. Positiv ist, dass bei nahezu 90 % der überprüften Eier dieser neue Erzeugercode schon auf die Eier gestempelt war.

Den größten Kritikpunkt sah die VZS in der Frische der Eier: Mit zwölf Tagen waren sächsische Eier im Bundesvergleich überdurchschnittlich alt. In zwei Fällen waren die Eier so alt, dass sie nicht mehr hätten verkauft werden dürfen.



Viermal fielen ungekühlte Eier von mehr als 18 Tagen im Handel auf, was ebenfalls einen Gesetzesbruch darstellt. Die Lebensmittelüberwachung sollte bei Kontrollen künftig noch stärker auf das Datum der Eier achten. Die sächsischen Verbraucherschützer empfehlen beim Kauf von Eiern, vor allem das Mindesthaltbarkeitsdatum im Blick zu behalten. An die Erzeuger geht der Appell, verstärkt das Legdatum anzugeben.

## Auskunftsverhalten über Zutaten in loser Backware

Im Juni und Juli 2003 erhob die VZS eine Stichprobe in 30 sächsischen Bäckereien, Backshops und Konditoreien, um einen Eindruck von der Auskunftsfähigkeit des Verkaufspersonals hinsichtlich der Zutaten in lose verkaufter Ware zu erhalten.

Hintergrund für diese Stichprobe waren einerseits die gestiegene Nachfrage seitens der Verbraucher, andererseits die Diskussion auf Bundesebene um eine gesetzliche Kennzeichnungspflicht der Zutaten lose verkaufter Waren. Gerade im Hinblick auf mögliche allergische Reaktionen auf bestimmte Lebensmittel oder auf Lebensmittelzutaten sind Informationen über die genauen Zutaten für die betroffenen Verbraucher sehr wichtig. Von Lebensmittelallergien, so wird geschätzt, sind weltweit 1,3 bis 8,0 % der Kinder und 0,3 bis 2,4 % der Erwachsenen betroffen. Nach Auffassung von Experten ist die Tendenz steigend. Lose Ware unterliegt zahlreichen gesetzlichen

Ausnahmen hinsichtlich der Deklarationspflicht. Die Begründung des Gesetzgebers für diesen Sonderstatus war bisher, dass beim Verkauf loser Ware Fachverkäufer vorhanden sind, die den Verbraucher gegebenenfalls bei Fragen ordnungsgemäß aufklären und beraten können.

Die sächsischen Verbraucherschützer stellten in 30 Geschäften in Sachsen insgesamt 35 Fragen. Davon wurden 25 Fragen nicht befriedigend beantwortet, das sind immerhin fast 72 %. In zwei Geschäften waren Informationsmappen ausgelegt oder es erfolgte ein ausdrücklicher Hinweis darauf, sich mit Fragen zu Inhaltsstoffen an das Verkaufspersonal zu wenden.

## Klartext verlangt

Gefragt wurde nach Konservierungsstoffen in Obstkuchen, nach Farbstoffen in Pudding oder nach Farbstoffen und nach der Geleeart in Obstschnitten. Dabei ist die Frage nach Konservierungs- und Farbstoffen nicht ungewöhnlich. Gerade sensible Personen oder Allergiker müssen auf solche Zusatzstoffe besonders achten. Vegetarier bevorzugen das Gelee auf Obstschnitten auf pflanzlicher Grundlage. Bei verpackten Lebensmitteln ist dies weniger ein Problem, hier hilft ein Blick auf die Zutatenliste, die Auskunft über die Zusammensetzung der Ware gibt. Doch bei loser Ware existieren viele Ausnahmen. Beispielsweise ist eine Zutatenliste nicht Pflicht und es muss bei den Zusatzstoffen nur der Hinweis "mit Farbstoff" oder "mit Konservierungsstoff" gegeben werden. Die sächsischen Verbraucher-

schützer erhielten häufig die Auskunft, dass Farbstoffe oder Konservierungsstoffe enthalten seien, sie erfuhren jedoch nicht den Namen dieser Stoffe. Diese Kenntnis ist jedoch wichtig für jene Menschen, die bestimmte Konservierungsstoffe oder Farbstoffe meiden müssen. Die Antworten reichten von "Ich glaube nicht", "Das kann ich Ihnen jetzt nicht sagen" bis hin zu einem gleichgültigen Schulterzucken oder einer Ja-Nein-Vielleicht-Antwort. Wiederholt wurden die Tester auf den nächsten Tag vertröstet mit dem Hinweis, erst einmal in der Geschäftsstelle nachfragen zu müssen. Ein paar Mal mussten sie das Verkaufspersonal darüber aufklären, dass die Geleeschicht auf der Obstschneitte sowohl aus pflanzlichen, als auch aus tierischen Zutaten bestehen kann. Teilweise sollten sich die Mitarbeiter der VZS rechtfertigen, warum sie diese Frage stellen.

Ursache dafür, dass das meist sehr freundliche Verkaufspersonal nicht immer die gewünschte Auskunft geben konnte, könnte sein, dass es sich bei loser Ware zunehmend um ganz oder teilweise vorgefertigte Lebensmittel handelt, bei denen selbst geschultes Personal oftmals nicht über die notwendigen Informationen hinsichtlich der Zusammensetzung verfügt.

Diese Marktbegehung zeigte, dass die geplanten Gesetzesänderungen bezüglich einer obligatorischen Kennzeichnung der Zutaten und der Zusatzstoffe loser Ware dringend notwendig sind. Sachsens Verbraucherschützer unterstützen daher die geplanten Gesetzesänderungen und appellieren an die sächsischen Bäcker und Kondi-

toren, künftig die Aufklärung ihrer Kunden über Zutaten und Zusatzstoffe stärker in den Fokus zu nehmen. Das Bedürfnis nach Klartext bei der Deklaration von Lebensmitteln ist bei einem Großteil der deutschen Verbraucher vorhanden. Diese Einschätzung wurde durch eine aktuelle Emnid-Studie bestätigt.

## **8. Sächsische Ernährungswoche: "Getreide aufs Korn genommen"**

Die Thematik Lebensmittelkennzeichnung stand auch im Mittelpunkt der 8. Sächsischen Ernährungswoche unter dem Motto "Getreide aufs Korn genommen".

Auf der landesweiten Auftaktveranstaltung am 15.09.2003 in der Dresdner Mühle konnten Konsumenten anhand der Zutatenliste verschiedener Frühstückscerealien herausfinden, welches das ernährungsphysiologisch wertvollste Frühstück war. Die Entscheidung war nicht einfach. Oft ließen sich Verbraucher vom "gesunden Outfit" der Verpackung leiten oder von den vielen zugesetzten Vitaminen. Erstaunlich fanden viele, dass ein gesundes Frühstück nicht teuer sein muss.

Die sächsischen Verbraucherschützer informierten während der gesamten Veranstaltung interessierte Besucher über Fragen der Lebensmittelkennzeichnung. Eine Übersicht über die unterschiedlichen Kennzeichnungs-Regelungen verpackter und loser Ware hatte viele irritiert. Sie waren erstaunt, worüber sie beim Kauf nicht informiert werden. Beispielsweise fehlten bei vie-

len Produkten Angaben zum Nährwert, zu versteckten Fetten oder zu Kalorien. Sehr oft mangelte es an Angaben über die Herkunft der verwendeten Zutaten, wobei diese Angaben Umfragen zufolge für viele Verbraucher sehr wichtig sind. Überrascht waren einige auch darüber, wie viele Lebensmittel bereits jetzt Zutaten enthalten können, welche aus gentechnisch veränderten Organismen oder mit deren Hilfe hergestellt wurden, ohne dass auf der Verpackung darauf hingewiesen wurde. Dies wird sich ab April 2004 ändern. Ab diesem Zeitpunkt muss beispielsweise darauf hingewiesen werden, wenn das Sojaöl oder Maisöl aus gentechnisch verändertem Soja oder Mais hergestellt wurde.

Zum selber Backen statt zum Lesen von Zutatenverzeichnissen luden die sächsischen Verbraucherschützer in Chemnitz im Rahmen der 8. Sächsischen Ernährungswoche ein. Unter ihrer Anleitung erlernten Schüler die Getreideverarbeitung mit Hefe.

Ums Probieren von Vollkorn ging es im Rahmen dieser Veranstaltung in Riesa. Für interessierte Verbraucher wurde in der dortigen Beratungsstelle ein Vortrag zu "Vorzügen des Vollkornbrottes" angeboten. Während der anschließenden Probieraktion wurde bei intensiven Gesprächen über Ernährungsthemen der Wunsch vieler Verbraucher nach weiteren Vorträgen geäußert. Im Beratungs-



zentrum Leipzig wurde anlässlich der 8. Sächsischen Ernährungswoche die Ausstellung "Von Knollen und Körnern – Grundnahrungsmittel weltweit" der Deutschen Welthungerhilfe präsentiert. Interessierte Verbraucher konnten sich selbstständig oder im Gespräch über "alltägliche" Getreideprodukte und aktuelle Verzehrsempfehlungen informieren. Daneben wurde ihnen die breite Vielfalt "exotischer" Grundnahrungsmittel gezeigt, von Maniokknollen und Yams bis Quinoa und Hirse. Mehrere Berufsschulklassen besuchten die Ausstellung und die anschließenden Gruppenveranstaltungen, die sich thematisch nach den Wünschen der Teilnehmer richteten. Die Auswahl reichte von "Welternährung" bis zu "stärkehaltigen Lebensmitteln". Die Ausstellung fand auch in den Leipziger Medien eine erfreuliche Resonanz.



## Fisch und MSC-Siegel

Durch den gezielten Kauf von Fisch aus umweltfreundlicher und bestandserhaltender Fischerei können Verbraucher den Fischbestand in den Meeren positiv beeinflussen. Einen wichtigen Schritt zur Produkttransparenz und eine Hilfestellung zur bewussten Kaufentscheidung bietet die neue Fischetikettierung auf Grundlage des seit Januar 2002 in Kraft getretenen Fischetikettierungsgesetzes. Man erfährt seitdem auf der Verpackung oder an der Ladentheke neben der Handelsbezeichnung der Fisch-, Krebs- oder Weichtierart auch die Produktionsmethode und das Fanggebiet.

Denn leider hat die wachsende Nachfrage nach Fisch ihre Schattenseiten. Heute sind nach Angaben der Welternährungsorganisation fast 70% der weltweit kommerziell genutzten Fischarten und die wertvollsten Fischbestände überfischt. Besonders ernst ist zur Zeit das Problem der Überfischung und des kontinuierlichen Bestandsabbaus von Kabeljau in der Nordsee und von Dorsch in der Ostsee. Dabei kommt nur knapp ein Drittel des gefangenen Fisches als Speisefisch auf unsere Teller, mehr als ein Drittel wird zu Fischmehlfutter oder Fischöl weiterverarbeitet. Ein weiteres Drittel, annähernd 30 Millionen Tonnen der gesamten angelandeten Fänge, wird als unbeabsichtigter Beifang wieder über Bord geworfen. Dazu zählen vor allen Dingen junge Fische aber auch andere Meeresbewohner wie Robben, Wale und Seevögel. Durch Umweltbelastungen in den Küstengewässern

trägt auch der Mensch dazu bei, entscheidende Lebensräume einer überwiegenden Anzahl von Fischbeständen sowie wichtige Ökosysteme zu zerstören.

In diesem Zusammenhang begrüßt die VZS die Einführung des so genannten MSC-Siegels, welches eine umweltfreundliche und bestandserhaltende Fischerei gewährleistet. Der Marine Stewardship Council (deutsch: Rat zur Bewahrung der Meere) ging 1996 aus der Partnerschaft von Unilever mit WWF mit dem Ziel hervor, Marktanreize für eine bestandserhaltende Fischerei durch Einführung eines Zertifizierungssystems zu schaffen. Die sächsischen Verbraucherschützer rieten den Verbrauchern u. a. am Informationstag mit der Sächsischen Landesanstalt für Landwirtschaft am 14.10.2003 in Leipzig, bei ihrer Kaufentscheidung sowohl auf die Etikettierung als auch auf das MSC-Siegel zu achten und somit diese Initiative zu unterstützen. Darüber hinaus fordert die VZS die Entwicklung eines neuen und strengeren Umweltzeichens für Fischereiprodukte, welches sich an die bestehende EU-Verordnung über den Ökologischen Landbau und die ökologische landwirtschaftliche Erzeugung anlehnt und eine umweltgerechte und nachhaltige Fischerei und Aquakultur garantiert.

Damit Verbraucher ihren Fischeinkauf sowohl im Fischladen als auch im Supermarkt und auf dem Markt verantwortungsvoll tätigen können, bietet die VZS den Ratgeber "Einkaufsführer Fisch" an, der Orientierung und Hilfe beim Fischeinkauf gibt.

## **Gesundheit und Genuss für Sachsen – erste Sächsische Verzehrstudie**

Im Jahre 2003 orientierte die VZS ihre Arbeit im Ernährungsbereich an Ergebnissen der im Oktober 2001 veröffentlichten 1. Sächsischen Verzehrstudie. Einige kritische Punkte spielen in der Ernährungsberatung von jeher eine große Rolle. Dazu gehört z. B. die Verbraucherberatung zur Gewichtsreduktion. Vier weitere inhaltliche Schwerpunkte wurden aufgrund der Studie aufgegriffen. Das sind der hohe Fleischkonsum der sächsischen Bevölkerung, die hohe Alkoholaufnahme, der hohe Salz- und Zuckerverzehr und die Einnahme von Nahrungsergänzungsmitteln.

### **Extensiv erzeugtes Fleisch - Expertengespräche mit Landwirten, Politik, Verwaltung**

Die 1. Sächsische Verzehrstudie weist auf einen überdurchschnittlich hohen Fleischkonsum bei den Sachsen hin, der aus Gründen des Gesundheitsschutzes gesenkt werden sollte. Aber auch noch aus einem weiteren Grund beschäftigte sich die VZS mit diesem Thema. Auf Grund der Medienberichterstattung zu BSE in den Jahren 2000 und 2001, zu MKS im Jahre 2001 und zur

Lachshuhn und Bio-Pute waren beim Fachgespräch im Januar 2003 zum Thema „Artgemäße und extensive Tierhaltung“ auch am Bufett der Verbraucherschützer mit Geflügel aus artgerechter Haltung sächsischer Erzeuger sehr gefragt.

Geflügelpest im Jahre 2003 mit vereinzelt bis massiv auftauchenden Beschreibungen und Bildern über tierquälerische Zustände, erhöhtem Antibiotika-Einsatz und Resistenzproblemen im Fleisch ist einem Teil der Verbraucher die intensive Tierhaltung zunehmend suspekt geworden. Sie wünschen Fleisch aus extensiver Erzeugung im Handel zu erhalten. Würden die Verzehrgegewohnheiten den Empfehlungen der DGE angepasst, könnte sowohl in den Privathaushalten als auch in der Gemeinschaftsverpflegung ge-



spart werden und Geld für den Kauf von Fleisch aus artgemäßerer Tierhaltung übrig bleiben.

Auch die anbietende Wirtschaft schien dies erkannt zu haben. Sie entwickelte das QS-Prüfzeichen, dessen Einführung in Sachsen von der VZS begleitet wurde. Grundsätzlich wurde diese Aktivität von den sächsischen Verbraucherschützern begrüßt und entsprechend der vorhandenen Möglichkeiten unterstützt. Schon frühzeitig wies die VZS die Beteiligten allerdings darauf hin, dass es zu einer glaubwürdigen Verbreitung höherer Qualitätskriterien mehr als der Einhaltung gesetzlicher Standards bedarf. Wie sonst sollte sich QS-Ware von den nicht so gekennzeichneten Fleischprodukten abgrenzen? Der Verzicht auf gentechnisch verändertes Futtermittel, höhere Tierschutzstandards, der Verzicht auf den prophylaktischen Einsatz von Tierarzneimitteln wären beispielsweise Ansatzpunkte gewesen, den Wünschen der Verbraucher besser als bisher zu entsprechen. Stattdessen setzte die QS-GmbH aber darauf, möglichst viele Anbieter in das System aufzunehmen. Dies führte automatisch zu niedrigen Standards, so dass sich die Kriterien kaum von der gesetzlich vorgeschriebenen Mindestqualität abheben. Ausländische Produzenten, die eine Zertifizierung nach den QS-Kriterien erhalten wollen, brauchen sich bei der Fütterung noch nicht einmal an die strengen deutschen Gesetze zu halten.



Da die Verbraucherinteressen bei der Entwicklung der QS-Kriterien nicht berücksichtigt wurden, fassten die Verbraucherzentralen die Verbrauchererwartungen für die Produzenten in dem Katalog "Kriterien für extensive und artgemäße Erzeugung von Rind-, Schweine- und Mastgeflügelfleisch (Huhn und Pute)" zusammen. In dem Kriterienkatalog zur artgemäßen Tierhaltung wurde eine höhere Messlatte als nur die gesetzlichen Mindeststandards wie bei der QS-GmbH angelegt. Die Kriterien sollen Verbrauchervorstellungen von Tierhaltung mit ethologischen und ökonomischen Anforderungen sinnvoll verbinden. In 13 Kategorien wurden Haltung, Fütterung, die Herkunft der Rassen, die Schlachtung und die Transportzeiten sowie die Kontrolle und Kennzeichnung des erzeugten Produktes definiert. Diesen Kriterienkatalog für artgemäße Fleischerzeugung stellte die VZS im Januar 2003 Verantwortlichen aus Landwirtschaft, Politik und Verwaltung vor. Bei dieser Veranstaltung

wurde der Wunsch nach einer weiteren Propagierung des Kriterienkatalogs bei den Geflügelmästern laut.

Mit Unterstützung der Sächsischen Landesanstalt für Landwirtschaft fand für alle Interessierten eine Podiumsdiskussion zur Vorstellung des Kriterienkatalogs auf der Landwirtschaftsmesse "agra" in Markkleeberg statt. Neben der VZS waren Experten aus der Geflügelhaltung sowie ein Vermarkter von extensiv erzeugtem Geflügelfleisch im Podium vertreten.

Die VZS informierte über die Ergebnisse von Verbraucherbefragungen, die zur Entwicklung des Kriterienkatalogs geführt hatten. Der Kriterienkatalog wurde am Beispiel "Mastgeflügel" erläutert. Ein Experte von der Sächsischen Landesanstalt für Landwirtschaft referierte über die Situation der Geflügelzucht mit dem Fazit, jede Art der Haltung erfordere einen besonderen Genotyp, der an seine Umweltbedingungen angepasst sei. Während für die konventionelle Legehennen- und Mastgeflügelerzeugung eine sehr spezielle Zucht bestehe, sei für die extensive Haltung ein gewaltiger Mangel an Zuchtarbeit der entsprechenden Rassen festzustellen. Abschließend stellte der Geschäftsführer von "Neuland" die Vermarktungsstrukturen für extensiv erzeugtes Fleisch seines Vereins in Deutschland vor. Der Verein blickt auf 15-jährige Erfahrungen zurück.

In der anschließenden Diskussion informierten Vertreter von Geflügelmastbetrieben, von Mischfutterherstellern, eines Bio-Anbauverbandes, ein Nutztierethologe und eine Mitarbeiterin einer Öko-Kontrollstelle über ihren beruflichen Bezug zur Tierhaltung. Die Schwerpunkte des Gespräches lagen auf der Vermarktung und dem Preis des Geflügels, der Kommunikation mit dem Verbraucher und dem notwendigen zusätzlichen Forschungsbedarf.

Für die VZS war dies eine wichtige Veranstaltung, sächsischen Marktakteuren die Verbraucherwünsche zu erläutern und im Rahmen des oben beschriebenen Gespräches Handlungsoptionen für die eigene Arbeit wie auch die der Teilnehmer festhalten zu können.

## Pffiffige Cocktails zur Senkung des Alkoholkonsums

Die 1. Sächsische Verzehrstudie weist der sächsischen Bevölkerung ein von den Empfehlungen

der DGE erheblich abweichendes Trinkverhalten nach: Es wird häufig zu wenig und das Falsche getrunken.

Einer relativ geringen Mineral- und Tafelwasser-Aufnahme steht ein relativ hoher Verbrauch an alkoholischen Getränken gegenüber. Insbesondere sächsische



Männer stehen beim Konsum alkoholischer Getränke an der Spitze im bundesweiten Vergleich.

Die Grundlagen des Trinkverhaltens werden im Kindes- und Jugendalter gelegt. Dies macht beispielsweise eine Befragung der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung aus dem Jahre 2001 zum Alkoholkonsum von Jugendlichen deutlich. Danach trinken bereits 40% der 16- und 17-Jährigen regelmäßig Alkohol und nur 20% selten oder nie. Daraus zeigt sich, dass ganz besonders Jugendliche in Präventionsmaßnahmen angesprochen werden müssen, um einen vernünftigen Umgang mit dem Genussmittel Alkohol zu erlernen und Alkoholmissbrauch bzw. eine spätere Abhängigkeit zu vermeiden.

Einen leichten Einstieg in das Trinken von Alkohol bieten Mixgetränke und Cocktails. Sie sind süffig, süß, manchmal fruchtig, cremig und der Alkohol wird von den Geschmack gebenden Zutaten überdeckt. Er ist so leichter trinkbar als das herbe Bier, der trockene Wein oder die starke Spirituose. Durch die gute Trinkbarkeit wird auch die Menge des aufgenommenen Alkohols von Kindern und Jugendlichen teilweise unterschätzt.

„Alkoholfreie Partys“ mit Cocktails oder Mixgetränken ohne Alkohol bieten die Möglichkeit, bei Jugendlichen, aber auch bei Erwachsenen das Thema Alkohol anzusprechen. Dabei kann gezeigt werden, dass Cocktails und Mixgetränke auch ohne Alkohol gut schmecken und Party Stimmung aufkommen lassen, ohne dass der Kater am nächsten Tag ein klares Denken verhindert.

Zu diesem Zweck stellte die VZS eine umfangreiche Broschüre mit Cocktailrezepten ohne Alkohol zusammen. Darin sind Getränke wie Bowlen, Gemüsedrinks, Cocktails mit Speiseeis und frischen Früchten, Tee-Mixgetränke und alkoholfreier Punsch enthalten. Die Broschüre wurde kostenlos an Jugendliche, Multiplikatoren, Lehrer und interessierte Verbraucher abgegeben.

## Die richtige Würze

Ein weiterer wichtiger Gesichtspunkt der 1. Sächsischen Verzehrstudie ist eine hohe Zuckeraufnahme. Eine relativ hohe Aufnahme von Natrium in der gesamten sächsischen Bevölkerung fällt ebenfalls ins Auge, was auf eine hohe Kochsalzzufuhr zurückzuführen ist.

Um das Geschmacksempfinden der sächsischen Bevölkerung zu sensibilisieren und den Zucker- und Salzverzehr zu vermindern, plante die VZS ein Projekt zu Kräutern und Gewürzen. Beispielsweise lässt sich ein gewisser Anteil des Zucker- bzw. Salzgehaltes durch den Einsatz von Zimt in Süßspeisen oder von Thymian in Fleischspeisen reduzieren. Dazu wurden Porträts zu je 20 Kräutern und Gewürzen erarbeitet. Darin enthalten waren sowohl Herkunfts- und Namens Erläuterungen zur jeweiligen Pflanze, als auch Verwendungsvorschläge, Angaben zum Geschmack und Hinweise zur Zubereitung. Zur Abrundung wurden Rezeptvorschläge eingearbeitet, die leicht umzusetzen sind.

Das Projekt wurde so konzipiert, dass alle Themen und Aktionen mit dem Ernährungs-Infomo-



An der Aktion der Verbraucherzentralen "Fit im Alter – gesund essen, besser leben" beteiligte sich auch die Verbraucherzentrale Sachsen mit vielen Beratungsangeboten.

bil durchführbar waren, welches durch die Ernährungsberaterinnen der VZS betreut wird. Neben der Vorstellung der einzelnen Kräuter und Gewürze wurde von der VZS jeweils ein Falblatt zu Kräutern bzw. zu Gewürzen erstellt, in denen noch einmal die Haltbarmachung, die Kennzeichnung und die Vorteile für die Ernährung verdeutlicht wurden. Welches Gewürz zu welcher Speise passt, wurde zusätzlich erläutert.

Um mehr Verbraucher auf die Bedeutung der Kräuter für Geruch und Geschmack einer Speise aufmerksam zu machen, wurde ein Dufträtzel erstellt, bei dem 10 verschiedene Kräuter und

Gewürze nach dem Geruch identifiziert werden sollten. Als praktische Beispiele zur

Verwendung und zur Pflege von Kräutern und Gewürzen wurden Kräuteröl, Kräuteresig und in Töpfen gezogene Kräuter vorgestellt.

Durch Informationen über Kräuter und Gewürze wurde ebenfalls ein wichtiger regionaler und saisonaler Aspekt in die Verbraucherberatung der VZS einbezogen. So konnte Verbrauchern gezeigt werden, dass auch heute noch Wildkräuter oder kultivierte Kräuter in die tägliche Ernährung einbezogen werden können, Speisen einen sehr

eigenen, charakteristischen Geschmack geben und auch auf der heimischen Wiese noch so manche Überraschung bereit steht und hofft, wieder entdeckt zu werden.

## Vitamine und Mineralstoffe – von Natur aus richtig dosiert

Die 1. Sächsische Verzehrstudie bescheinigt den Sachsen eine weitgehend ausreichende Aufnahme an Vitaminen und Mineralstoffen. In einer ausgewogenen Mischkost liefert die Natur über die Lebensmittel fast alles in Mengen, die zur Gesunderhaltung notwendig und ausreichend sind.

Ein von der "Freien Presse" in Chemnitz zu "Sinn und Unsinn von Nahrungsergänzungsmitteln" durchgeführtes Telefonforum, an dem die VZS teilnahm, zeigte eine ausgesprochen starke Resonanz aber auch eine große Verunsicherung der Verbraucher.

Speziell zu den hoch dosierten Vitamin- und Nährstoffpräparaten des Dr. Rath, Naturstoffe genannt, gab es häufig Nachfragen. In der Werbung für diese Produkte heißt es, dass Vita-

mine, Aminosäuren, Pflanzenextrakte und Zell-Vitalstoffe die Ausbreitung von Krebszellen ohne Nebenwirkungen verhindern sollen. Sachsens Verbraucherschützer warnten im März 2003 vor solchen Versprechungen und vor einer Selbsttherapie ohne Arzt, die fatale Folgen haben kann. So genannte Erfahrungsberichte von Krebspatienten, die die Empfehlungen der Ärzte ablehnten oder bei denen die Ärzte "nichts für sie tun könnten", schildern eindrucksvoll, wie sich durch die Einnahme dieser Präparate Lungenkrebs und Brustkrebs sogar vollständig zurückgebildet haben sollen. Wenn Laien solche Wirkungsweisen behaupten und den ärztlichen Rat nicht befolgen, so halten Sachsens Verbraucherschützer die Veröffentlichung dieser Briefe für äußerst bedenklich. Sie suggerieren eine Wirksamkeit, die nicht für die Gesamtbevölkerung repräsentativ belegt ist und ermutigen zu einer in solchen Fällen äußerst gefährlichen Selbsttherapie.

Aber auch für die gesunde Bevölkerung gilt: Wer glaubt, seine ungesunde Lebensweise durch die Aufnahme von Nahrungsergänzungsmitteln kompensieren zu können, irrt gewaltig. Nach wie vor sieht die VZS einen hohen Informationsbedarf zu diesem Thema.

## Strommarkt-Liberalisierung für Privatkunden endgültig gescheitert?

Auch im Jahre 2003 haben sich die Wogen auf dem liberalisierten Strommarkt nicht geglättet. Im Gegenteil: Für Privatkunden wurde eine Orientierung noch schwieriger.

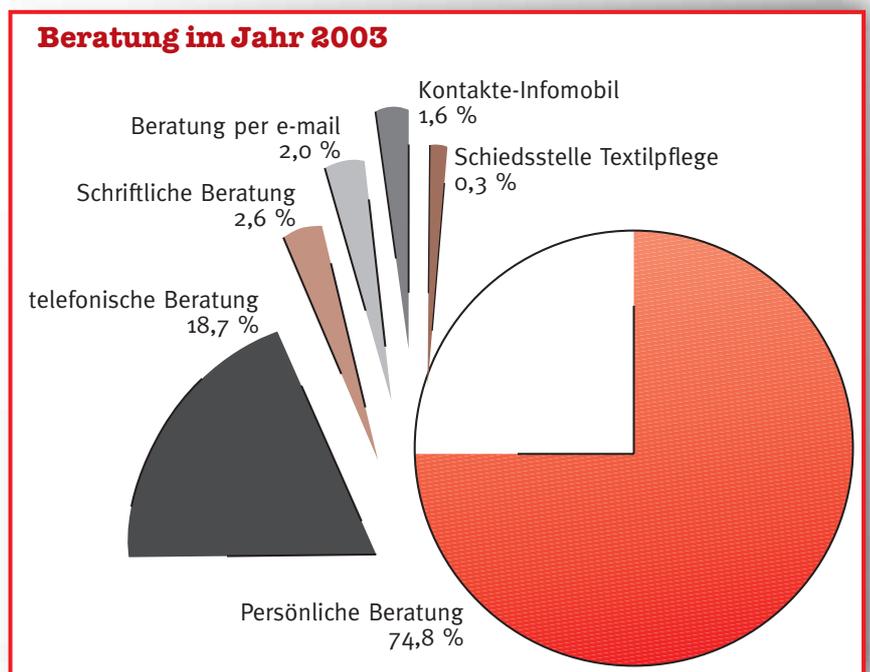
Bundesweit haben seit der Liberalisierung des Strommarktes im Jahre 1998 laut Jahresbericht des Verbandes der Elektrizitätswirtschaft (VDEW) nur ca. 4,3 % private Haushalte ihren Energieversorger gewechselt und weitere 25 % entschieden sich, einen günstigeren Vertrag bei ihrem alten Versorger anzunehmen. Neue Stromversorger hatten es auch schwer, auf dem Strommarkt der neuen Bundesländer Fuß zu fassen. So hatten z. B. die etablierten Energieversorger wegen der Braunkohlenschutzklausel hinreichende Argumente, eine Stromlieferung nach Sachsen zu verweigern und verhinderten so den möglichen Wechsel von Verbrauchern zu bundesweiten Stromlieferanten. Daher muss angenommen werden, dass die entsprechenden sächsischen Zahlen noch wesentlich unter dem bundesweiten Durchschnitt liegen.

Ende 2002 hatten eine Reihe von Versorgern Preiserhöhungen an-

gekündigt und zu Anfang 2003 umgesetzt. Insofern bestand aus Kostengründen ein großes Interesse der Verbraucher, einen günstigeren Anbieter zu finden. Diesem Bedürfnis entsprachen die sächsischen Verbraucherschützer, indem sie zu Beginn des Jahres ihre bisherige Marktübersicht zum Strommarkt aktualisierten und Interessierten in den Beratungsstellen oder über den Faxabruf-Service der VZS zur Verfügung stellten.

### Stromanbieter-Vergleich nicht mehr praktikabel

Leider konnte diese aktualisierte Stromvergleichsliste der VZS nur für kurze Zeit angeboten werden, da im Laufe des Jahres weitere Versorger ihre Preismodelle so veränderten, dass





von einer Markttransparenz keine Rede mehr sein konnte. Ein Beispiel soll dies illustrieren. Das neue Preismodell eines Versorgers, der als einer der ersten bundesweit Stromlieferungen anbot, war so gestaltet, dass es nun keine Preisübersichten mehr wie bisher gab. Man erhielt die Preisinformation erst nach Angabe der Postleitzahl entweder per Telefon, übers Internet oder schriftlich. Die Preisbestandteile, die ab April gelten sollten, basierten auf einem monatlichen Grundpreis, der von der jeweiligen Versorgungsregion abhängig war und aus zwei Teilen pro kWh bestand – einem so genannten Strompreis, der konstant war und einem Regiopreis, der je nach Region variierte. Die von der Region abhängigen Preisbestandteile waren in einer Großstadt wie Leipzig zumindest im II. Quartal 2003 sogar von den Stadtteilen abhängig, so dass sich daraus vier bis fünf unterschiedliche Preismodelle ergaben.

Selbst wenn man nur bestimmte Großstädte ausgewählt hätte, wäre die Stromvergleichsliste der

VZS dadurch so umfangreich geworden, dass sie für Verbraucher nicht mehr praktikabel und kaum von Interesse gewesen wäre. Eine Vergleichbarkeit, welcher Stromversorger seine Lieferungen zu günstigen Konditionen anbot, konnte daraus kaum noch abgeleitet werden. Deshalb entschied sich die VZS, Verbraucher künftig nur noch über die Möglichkeiten und Modalitäten eines Stromanbieterwechsels zu informieren und Zugangswege zu günstigen Anbietern aufzuzeigen.

Mitte des Jahres 2003 hatten weitere Versorger ihre Preise erhöht bzw. Preiserhöhungen angekündigt, so dass bei einem durchschnittlichen Jahresenergieverbrauch von bis zu 4000 kWh ein Stromanbieterwechsel kaum noch zu empfehlen war. Das Einsparpotenzial ist dabei so gering gewesen, dass sich nun im Freistaat Sachsen ein Wechsel kaum noch lohnte. Die VZS riet deshalb Verbrauchern, den regionalen Energieversorgern die Treue zu halten oder sogar zu einem regionalen Anbieter zu wechseln. Mögliche Probleme mit

dem Versorger lassen sich mit einem Kundenservice vor Ort in der Regel unkomplizierter klären. Die schon zu Beginn der Liberalisierung des Strommarktes von den sächsischen Verbraucherschützern geforderte Regulierungsbehörde wurde ab Mitte des Jahres 2003 nun auch von der Bundesregierung zumindest für 2004 in Aussicht gestellt. Dabei muss festgestellt werden, dass diese Einsicht für den privaten Verbraucher auf Jahre zu spät kommt. Insbesondere zeigte sich dies an den so genannten Netznutzungsgebühren, die ein nicht vor Ort ansässiger Versorger für die Nutzung des fremden Netzes an den jeweiligen regionalen Netzbetreiber zahlen muss. Diese Gebühren, die lange Zeit von den Marktteilnehmern nicht offen gelegt wurden, waren teilweise so hoch kalkuliert, dass sie in der Größenordnung der Stromerzeugungskosten lagen. Damit war von vornherein klar, dass die Zahlung von hohen Netznutzungsgebühren für neue Versorger den Netzzugang erheblich behinderte und deshalb in vielen Fällen die Versorger in derartige Regionen keinen Strom lieferten. Die Praxis bestätigte dies. Selbst ursprünglich wirtschaftlich potente und lieferwillige neue Stromversorger hatten damit Probleme, die im Extremfalle sogar zur Insolvenz führten.

## Zäher Kampf um immer neue Kunden

Der Wettbewerb um neue zahlungsfähige Kunden führte zu solchen Auswüchsen, dass z. B. ein Anbieter seinen Kunden parallel zur Ankündigung von Preiserhöhungen anbot, diese befristet auszusetzen, wenn sie zwischenzeitlich einen neuen Kunden aus dem Bekannten- oder Verwandten-

kreis warben. Der Neukunde musste dann bei Vertragsabschluss die höheren Preise bezahlen.

Zu Ende des Jahres 2003 konnte nur enttäuscht festgestellt werden, dass auf dem Strommarkt die langjährigen Marktführer wieder nahezu alles beherrschen. Die Anzahl der neuen Stromversorger hat sich wieder wesentlich reduziert. Vorteile von der Strommarkt-Liberalisierung hatten nur industrielle Abnehmer großer Strommengen. Private Endverbraucher profitierten von der Liberalisierung des Strommarktes nur insofern, dass regionale Versorger auch günstigere Preismodelle anboten. Ein Schutz vor weiteren Preiserhöhungen auch bei den regionalen Versorgern ist damit jedoch nicht gegeben.

Im November 2002 wurde die Best Energy GmbH, ein bisher günstiger Anbieter, der seine Preise und seine AGB sehr zum Nachteil der Verbraucher geändert hatte, von der VZS abgemahnt. Da eine Unterlassungserklärung nicht abgegeben wurde, klagte die VZS im April 2003 vor dem Landgericht Berlin und bekam Recht. Das Landgericht Berlin entschied, dass eine Preisanpassungsklausel, die nach ihrem Wortlaut Preiserhöhungen ohne jede Beschränkung und ohne jede erkennbare Voraussetzung zulässt, nicht dem Transparenzangebot des Bürgerlichen Gesetzbuches entspricht und damit unwirksam ist. Damit wurde den sächsischen Verbraucherschützern dahingehend Recht gegeben, dass Preiserhöhungen nach Belieben und Willkür ausgeschlossen sein müssen, um Verbraucher nicht unangemessen zu benachteiligen. Eine solche Beteiligung, so das Gericht, wird auch nicht generell durch ein in der Klausel geregeltes Kündigungsrecht kompensiert.

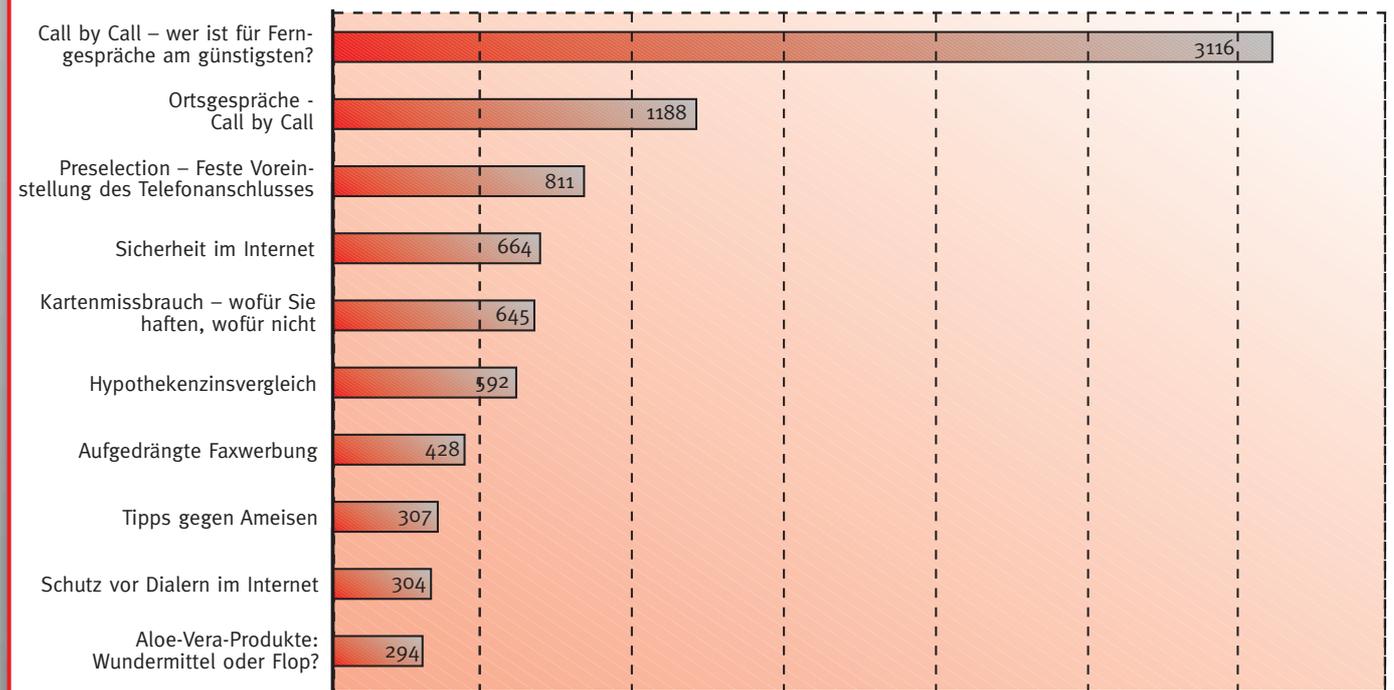
## Wenn der Flieger nicht abhebt

”Wegen des drohenden Irakkrieges zeigen sich deutsche Reisekonzerne und Fluggesellschaften ihren Kunden gegenüber kulant: So können Kunden bei fast allen großen Veranstaltern Flüge in die Region bis Ende April kostenlos umbuchen.” Solche und ähnliche Meldungen waren in der dritten Märzdekade gehäuft in den Tageszeitungen zu lesen. Hintergrund war, dass nach der faktischen Kriegserklärung, die Präsident

Bush in der Nacht vom 17. zum 18. März 2003 abgegeben hatte, mit einer Welle von Reisesstörungen gerechnet wurde.

Bereits am 18. März hatte die VZS in einer Presseinformation unter dem Titel ”Drohender Irakkrieg und Fragen zum Reiserecht” darüber informiert, dass immer dann ein Kündigungsrecht für den Reisenden gegeben ist, wenn die Reise erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt ist. Dies sollte für den Fall eines Kriegsausbruches sowohl für den Irak als auch für die arabischen Anrainerstaaten gelten. Auf Grund der Entwicklung der Ereignisse musste die

**Top 10 beim Faxabruf im Jahr 2003**



Gemeinsamer Faxabruf der Verbraucherzentralen Sachsen und Bayern  
 Anzahl der Anrufe gesamt: 13.134 • Zahl der abgerufenen Seiten: 36328



Information nach Kriegsausbruch noch konkretisiert werden. Nach Auffassung der VZS durften sich diejenigen, die ab dem 18.03. 2003 eine Reise gebucht hatten, nicht auf fehlende Vorhersehbarkeit einer Gefahr für Leib und Leben im Irak oder den Anrainerstaaten berufen.

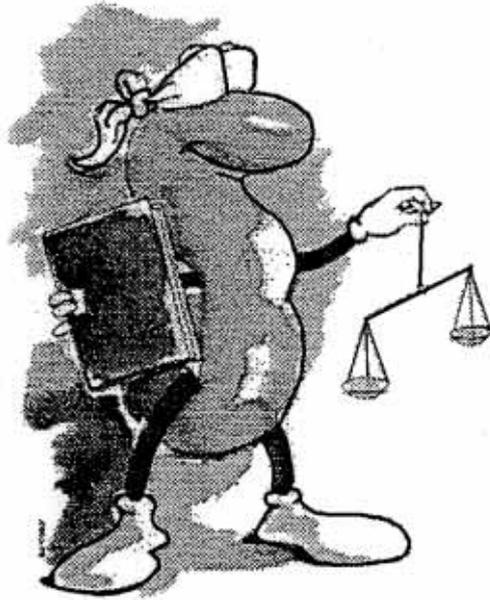
Anders sah die VZS die Rechtslage für diejenigen, die vor dem 18.03.2003 gebucht hatten. Die sächsischen Verbraucherschützer waren der Auffassung, dass man trotz der akuten Kriegsgefahr, die sich seit ca. Anfang März abgezeichnet hatte, das Merkmal der Vorhersehbarkeit nicht extensiv auslegen darf. Immerhin sind buchende Urlauber stets nur auf mitunter unsichere Medienberichte angewiesen. Danach konnte durchaus guten Gewissens bis zum Kriegs-

ausbruch davon ausgegangen werden, dass dieser Krieg eventuell noch hätte verhindert werden können.

### Fragen zum Kündigungsrecht wegen höherer Gewalt

Genau diese alte reiserechtliche Streitfrage rückte tatsächlich wieder in den Mittelpunkt juristischer Auseinandersetzungen. Nach Auffassung vieler Reiseveranstalter sei der Kriegsausbruch längst absehbar gewesen, so dass ein Kündigungsrecht wegen höherer Gewalt nicht in Frage käme. Die Veranstalter begründeten ihre Haltung auch mit bis dahin fehlenden Sicherheitswarnungen des Auswärti-

gen Amtes. Diese Rechtsauffassung griff nach Auffassung der VZS zu kurz. Selbstverständlich hatte es die VZS im Interesse der Verbraucher begrüßt, dass viele Reiseveranstalter problemlose Umbuchungen vorgenommen hatten. Diese aber als großzügige Kulanz oder reines Entgegenkommen darzustellen, gab die Rechtslage nicht genau wieder.



Ausdrückliche Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes sind in der Praxis sehr selten und kommen nach Auffassung von Verbraucherschützern in vielen Fällen auch häufig spät bzw. zu spät. Solche Warnungen können zudem nur ein Indiz sein. Es ist keineswegs so, dass das Kündigungsrecht wegen höherer Gewalt ausgeschlossen ist, wenn keine ausdrückliche Reisewarnung des Auswärtigen Amtes vorliegt. Nach dem Wortlaut des Gesetzes ist eine Kündigung wegen höherer Gewalt immer dann möglich, wenn die Reise erheblich gefährdet ist, sofern dies zum Zeitpunkt der Buchung nicht absehbar war. Von einer solchen erheblichen Gefährdung war im Irak wie auch in den Nachbarstaaten, also auch in Syrien, in Jordanien, in Saudi-Arabien und in Kuwait sowie auf Grund des geplanten Truppenaufmarsches auch in der Türkei auszugehen. Für andere beliebte islamische Reisestaaten, wie z. B. Ägypten oder Tunesien, war von einem Kündigungsrecht wegen höherer Gewalt nicht auszugehen.

In derart unübersichtlichen Situationen, in denen Verbrauchern schnelle und verlässliche Informationen und Tipps an die Hand gegeben werden sollen, ist die Arbeit auch für eine Verbraucherorganisation nicht immer leicht. Zu unterschiedlich sind die Rechtsauffassungen gerade zu diesem reiserechtlichen Problem, das mit jedem Akt terroristischer Willkür in einem Urlaubsland wieder aktueller denn je wird. So haben bei-

spielsweise führende Reiserechtler die alles entscheidende Frage des Bestehens eines stornokostenfreien Rücktritts im Jahr 2003 völlig konträr beantwortet.

Das Landgericht Frankfurt am Main hat mit Urteil vom 22.05.2003, AZ 2-24 S 239/02 entschieden, dass die Terroranschläge auf das World Trade Center geeignet waren, einen am 26.09.2001 erklärten Rücktritt von einer vor dem 11.09.2001 für die Zeit vom 24.11. bis zum 30.11.2001 gebuchten Flugpauschalreise nach New York wegen höherer Gewalt zu begründen. Die terroristischen Anschläge führten nach Auffassung des Gerichts zu einem zum Zeitpunkt der Buchung nicht vorhersehbaren flächendeckenden bürgerkriegsähnlichen Zustand, wegen dem sich die Reisenden zum Zeitpunkt der Kündigung gefährdet sehen konnten. Auch hier hatte es im Vorfeld eine Vielzahl anders lautender Entscheidungen gegeben.

## Insolvenz eines Ferienfliegers

Eine andere Meldung ging am Morgen des 16. Oktober 2003 über die Nachrichtensender. Der deutsche Ferienflieger Aero Lloyd sollte am gleichen Tage beim Bad Homburger Amtsgericht Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens stellen. Auch hier hatte die VZS unverzüglich eine Pressemeldung herausgegeben und betroffenen Pauschalreisenden geraten, unabhängig davon, ob sie derzeit am Urlaubsort auf ihren Rückflug warteten oder ob sie in Deutschland auf gepackten Koffern für die Urlaubsreise saßen, sich mit ihren Reiseveranstaltern in Verbindung zu setzen.

Die großen Reiseveranstalter hatten sofort Hotlines geschaltet. Immerhin sind sie in der Pflicht, ihre

Kunden schnellstmöglich darüber zu informieren, ob und wann mit umgebuchten Flügen die Hin- bzw. Rückreise erfolgen kann. Wer sich gerade für den Start in den Urlaub rüstete, dem riet die VZS, dem Reiseveranstalter eine angemessene Frist zu setzen, innerhalb der er über den geänderten Abflug zu informieren hat. Grund hierfür ist, dass nur in Ausnahmefällen eine Kündigung des Reisevertrages in Betracht kam und zwar nur dann, wenn die Reise infolge einer Verschiebung oder geänderten Abflugortes erheblich beeinträchtigt war. Eine derartige Beeinträchtigung dürfte allerdings nur in seltenen Fällen vorliegen, etwa bei einer Kurzreise.

Demgegenüber wiesen die sächsischen Verbraucherschützer darauf hin, dass der Reisende gegenüber dem Reiseveranstalter Minderungsansprüche hat, etwa wenn die Reise durch die Flugverschiebung oder den Ausfall von Reise-





leistungen mangelhaft wird. Die häufig von Verbrauchern gestellte Frage nach Schadensersatzansprüchen beantwortete die VZS so, dass diese beispielsweise wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit nicht in Frage kommen. Dennoch stehen in solchen Fällen Pauschalreisende günstiger da als Verbraucher, die keine Pauschalreise, sondern separat einen Flug gebucht haben, informierte die VZS die Öffentlichkeit. Wer nur einen Flug gebucht hat, muss sich bis zur Entscheidung, ob ein Insolvenzverfahren eröffnet wird, mit seinen Ansprüchen direkt an die zahlungsunfähig gewordene Fluggesellschaft wenden. Es ist jedoch fraglich, ob bereits gezahlte Entgelte von dieser zurückerstattet werden können.

Nachdem Anfang 2003 die Dienstleistungsgesellschaft ver.di zu ersten Warnstreiks bei der Luft-hansa aufgerufen hatte, fürchteten viele Verbraucher um ihren geplanten Ferienbeginn. Die VZS informierte die Öffentlichkeit darüber, dass es sich bei einem Streik des Personals der Fluggesellschaft nicht um höhere Gewalt handelt. Nur bei höherer Gewalt jedoch steht Verbrauchern im Falle einer erheblichen Gefährdung oder Beeinträchtigung einer Reise ein kostenloses Kündigungsrecht zu. Die normalen reise-rechtlichen Minderungsansprüche werden im Falle eines Streiks jedoch generell nicht beeinträchtigt. Schlechte Karten haben nur diejenigen, die einen Linienflug gebucht haben, der sich infolge eines Streiks verspätet oder gar ausfällt.

## Angeschmiert und abkassiert: Häufigste Maschen dieses Jahres

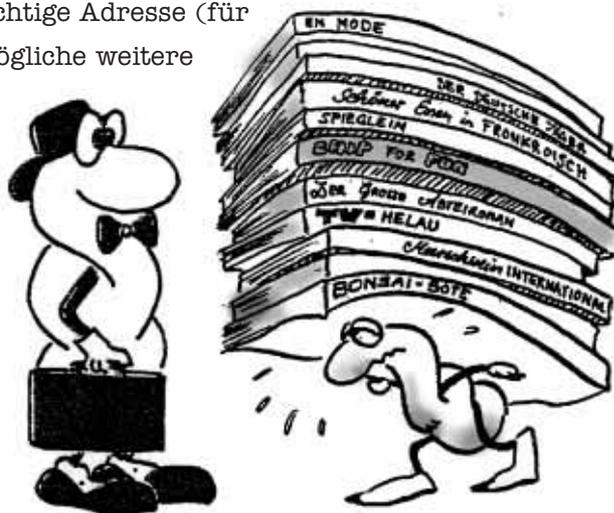
”Mir kann das nicht passieren”, meint mancher, der im Fernsehen wieder einmal gesehen hat, wie andere gelinkt, geleimt und schamlos abkassiert wurden. Und doch ist es auch im Jahr 2003 wieder vielen Gutgläubigen passiert, dass sie falschen Gewinnversprechen glaubten, viel zu überteuerte Telefonate führten, auf dubiose Fettkiller vertrauten oder rücksichtslosen Drückern auf den Leim gingen. Dem hatten die sächsischen Verbraucherschützer Rat und Unterstützung entgegen zu setzen und konnten so viele Menschen vor größerem Schaden bewahren.

### Gewinnbotschaften – besonders aus Wien

**Ein Rechtsanwalt Jürgen Maul** wollte sich im Auftrag einer Firma IVH aus Wien sehr spendabel zeigen. So lockte er anlässlich eines Gewinnkongresses in Wien mit einem Auto, einer kompletten Küchen-Einrichtung, einem Bargeldpreis von 5000 € oder einer Reise nach Rom. Empfindlicher Pferdefuß an der Sache aber war, dass vorab 50 € für Bearbeitung, Zustellung, Versicherung, Steuern, Aufwendungen usw. gezahlt werden sollten. Davon konnten die Verbraucherschützer nur abraten, weil das Geld sicher verloren wäre, ein Gewinn aber vermutlich ewig auf sich warten ließe.

**Ein Dr. J.T. Jensen, Jurist aus Wien**, wollte die Sachsen mit einer ähnlichen Masche einwickeln. Im Auftrag einer Firma V.H.U. verkündete er, dass ”laut Vorstandsbeschluss” ein Teil des Jahresgewinns in Höhe von über 200.000 € zur Ausschüttung bereit liege. So sollten ausgewählten Glückspilzen – auch in Sachsen-Anhalt und Thüringen – ein Volkswagen Polo, ein Heimkino Marke Sony, 5000 € in bar oder eine 6-tägige Bus-Alpenfahrt bereits zustehen. 1. Haken: Ohne Gewissheit auf einen Gewinn waren vorab 50 € ”Überstellungsgebühren” zu bezahlen. 2. Haken: Mit der Einzahlung stimmte man der Weiterverwendung seiner Daten zu. Einziger Gewinn: Ein künftig übevoller Briefkasten mit Werbebotschaften.

**”Die Rätselfreunde” der Firma Comfort R.** aus Havelberg verteilten großzügig Antwortkarten, mit denen ein Preis angefordert werden konnte. Wer darauf einging, hatte auf jeden Fall gewonnen, entweder Werbemüll im Briefkasten oder zusätzliche Posten auf der nächsten Telefonrechnung. Schließlich sollte mit der Antwortkarte die richtige Adresse (für mögliche weitere



Werbepotschaften) bestätigt werden. Wer die "Rätselfreunde" telefonisch erreichen wollte, hatte meistens leider Pech. Die Band-Stimme riet immer wieder, es später noch einmal zu versuchen. Lieber nicht, mahnten die Verbraucherschützer, denn jeder Anruf kostete stolze 0,98 €.

## Mit Schlank- & Gesund-Werbung abgesehen

**MCT - die "Fett-Sensation"**, so tönte die Werbung, sollte als Mittel gegen Übergewicht wahre Wunder bewirken. Die Verbraucherschützer waren skeptisch, denn diese Fette lieferten im Vergleich zu normalen Fetten nur etwa eine Kalorie pro Gramm Fett weniger. Bei Ersatz von 50 Gramm Fett am Tag konnten so nur etwa 50 Kalorien eingespart werden. Eine Einsparung von weiteren 80 bis 120 Kalorien täglich ergab sich dadurch, dass bei MCT-Fetten die Umwandlung der Energie in Wärme vergleichsweise höher war. Allerdings konnte man sich über diese positiven Effekte nur in den ersten zwei Wochen freuen, dann passte sich der Körper offensichtlich an.

**Aloe Vera-Produkte**, die man bislang in der Hautpflege kannte, sollten nun plötzlich als Pillen, Säfte oder Milchprodukte die Immunabwehr stärken und viele Krankheiten heilen. Wissenschaftlich bisher nicht belegbar, konterten die Verbraucherschützer. Außerdem ist es in Deutschland aus gutem Grund verboten, Aussagen zu treffen, die sich auf die Linderung, Beseitigung oder Verhütung von Krankheiten beziehen. Deshalb empfehlen die Verbraucherschützer, lieber reichlich frisches heimisches Obst zu genießen.

## Starke Nerven bei der Telefonrechnung

**Leider war das Fräulein vom falschen Amt** in der Leitung, als man im Telefonbuch das "Örtliche" in vielen Ausgaben der Jahre 2003/2004 unter dem Eintrag "STADT AUSKUNFT BEHÖRDEN VERWALTUNG KREIS INFO ANGELEGENHEITEN" das Einwohnermeldeamt oder das Ordnungsamt suchte. Statt dessen gelangte man zu einer teuren 01908-Nummer für 1,86 €/Min. Wer sich dennoch darauf einließ, diese Nummer zu wählen, hörte immer wieder nur eine verträgliche Bandstimme, die bemüht war, den Anrufer möglichst lange in der Leitung zu halten. Über eine hohe Telefonrechnung war dann mancher sehr erstaunt.

**Eine 30-Tage-Pauschale für Telefonsex** war häufig das Ergebnis eines Anrufs unter einer Hamburger Ortsvorwahl, die man beispielsweise auf dem Display seines Handys gefunden hatte. Von der Firma ATS, Hamburg, wurde für "telefonische Unterhaltung" dann umgehend eine Rechnung von 65,95 € präsentiert. Der Rat der Verbraucherschützer lautete deshalb, auf keinen Fall die Adresse anzugeben, wenn sie auf telefonische Anfrage verlangt wurde.

## Faxen-Macher kassieren weiter ab

**Die Fa. "EUROFAX international - Ihre neue Firma für Faxwerbung"** stellte per Fax die kosten-trächtige Frage: Wollen Sie auch weiterhin die neuesten Angebote per Fax erhalten? Die Antwort darauf mit Ja oder Nein wurde teuer, denn

sie war per Fax unter einer 01908-Nummer für 1,86 €/Min. zu erteilen. Perfide war, dass am Schluss der Nachricht kaum lesbar mitgeteilt wurde, dass die durchschnittliche Übertragungszeit für das Fax ca. 200 Sekunden betrage. Im Klartext hieß das, dass ein Rückfax in jedem Fall 6,20 € kostete.

## Pietätlose Drücker

**Einen Preselection-Vertrag** für die feste Voreinstellung ihres Telefonanschlusses sollte angeblich der bereits vor mehr als zehn Jahren verstorbene Ehemann einer Reichenbacherin unterschrieben haben. Besonders rüde Drücker-Methoden waren den Verbraucherschützern vor allem in den Regionen Leipzig und Chemnitz aufgefallen, mit denen Kunden für die Telekommunikationsfirmen Arcor (Sitz Eschborn) und Tele2 (Sitz Düsseldorf) geworben werden sollten. In der Region um Plauen erregte die Firma StarCom (Sitz München) den Argwohn der Verbraucherschützer.

## Traum von Erfolg und Geld

**Für ein Film-Casting** wurden per Meldung in einer kleinen Kreiszeitung Interessenten gesucht. Sie sollten an der Seite von Graf Dracula einen Videoclip mitgestalten. Wer sich dafür interessierte und die Antragsunterlagen anfordern wollte, hatte eine Schutzgebühr von 9,90 € auf die Kontonummer einer Firma SJG Projektentwicklung GmbH & Co. KG zu überweisen. Damit konnte man zugleich die Eintrittskarte für die Casting-Party beim Endausscheid auf Schloss

Dracula erwerben. Bei einer Zahl von 40.000 bis 50.000 Interessenten, mit denen der Initiator rechnete, blieb allerdings die Frage offen, ob diese Einladung ernst gemeint war. Die Zahlung der Schutzgebühr wurde dagegen unmissverständlich verlangt.

## Rechnungen, die keine waren

**Mit einem als Rechnung überschriebenen Angebot** wurden vornehmlich Gewerbetreibende und Freiberufler zum Eintrag in eine Online-Datenbank behelligt. Dass es sich dabei nicht wirklich um eine Rechnung, sondern lediglich um ein Angebot handelte, wurde erst beim Lesen des Kleingedruckten klar. Pech für jene, die allzu schnell die verlangten 498,80 € beglichen hatten, denn eine Rückforderung dürfte dann schwierig gewesen sein.

## Nepp mit Familienchronik

**Ein Steinadler-Verlag aus Niederaula**, der angeblich Ahnenforschung betreibt, verschickte in ganz Sachsen Post und bot die Erstellung eines Stammbaumes an. So hätte man für 77 € eine Chronik inklusive Familienwappen, für 30,95 € einen Wandstammbaum und für 21,95 € einen Familienwappen-Holzrahmen bekommen können. Wer hier erwartungsfroh bestellte, wurde bitter enttäuscht. Statt einer schön gestalteten Chronik kam ein primitives Heftchen mit ziemlich nutzlosen Informationen, die vermutlich völlig wertlos waren. Die Kriminalpolizei ermittelte wegen Betrugsverdachts.

## Im Namen des Verbrauchers – Eine Auswahl wichtiger Urteile von 2003

Bei **Fernabsatzverträgen** ist normalerweise das Recht zum Widerruf dann ausgeschlossen, wenn die Ware nach speziellen Wünschen des Kunden gefertigt wird. Eine Anfertigung der Ware nach Kundenspezifikation ist jedoch dann nicht gegeben, wenn die zu liefernde Ware auf Bestellung des Verbrauchers aus vorgefertigten Standardbauteilen zusammengefügt wird, die mit verhältnismäßig geringem Aufwand ohne Beeinträchtigung ihrer Funktionsfähigkeit wieder getrennt werden können. Im vorliegenden Falle hatte der Bundesgerichtshof einem Käufer, der ein Notebook mit bestimmter Ausstattung und verschiedenen Zusatzkomponenten bestellt hatte, ein Widerrufsrecht zugestanden. Diese Entscheidung wird weitreichende Auswirkungen auf das Widerrufsrecht gerade bei im Fernabsatz erworbenen hochpreisigen technischen Konsumgütern haben (BGH, Urteil vom 02.04.2003, AZ VIII ZR 295/01).

Anders als bei **Ratenlieferungsverträgen** steht dem Verbraucher beim Abschluss eines Pay-TV-Abonnements grundsätzlich kein Widerrufsrecht zu. Der Bundesgerichtshof hat entschieden, dass die entsprechende Vorschrift im § 505 BGB, aus der sich bei Ratenlieferungsverträgen über Sachen gleicher Art ein Widerrufsrecht ergibt, auf Dienstleistungsverträge nicht analog

anwendbar ist. Damit ist ein lange vorausgegangener Rechtsstreit im BGH leider zu Ungunsten des Verbrauchers entschieden worden (BGH, Urteil vom 13.03.2003, AZ I ZR 290/00).



Wenn **Immobilienverkäufer** dem Kaufinteressenten Mängel trotz Kenntnis verschweigen und diese Mängel für einen Laien nicht offensichtlich erkennbar sind, so handeln sie arglistig. Der Kaufvertrag kann dann angefochten werden. Genau das war Inhalt von zwei gerichtlichen Entscheidungen, die am 25.02.2003 veröffentlicht wurden (OLG Bamberg, Urteile vom 25.02.2003, AZ 3 U 165/01 und 4 U 196/01).

**Mobilfunkkunden** dürfen nur dann zur Zahlung per Einzugsermächtigung verpflichtet werden, wenn zwischen dem Zeitpunkt der Rechnungszustellung und der Abbuchung mindestens 5 Werktage liegen. Damit hat der Bundesgerichtshof erneut im Sinne der Verbraucher entschieden. Im konkreten Fall hat er mit seiner Entscheidung

eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von T-Mobile untersagt, nach der die Kunden eines bestimmten Tarifes zur Teilnahme am Lastschriftverfahren gezwungen werden sollten (BGH, Urteil vom 23.01.2003, AZ III ZR 54/02).

Arbeitet ein **Handwerksbetrieb** mangelhaft, dann hat er dem Besteller als Schadensersatz alle Aufwendungen zu ersetzen, die für die ordnungsgemäße Herstellung des vertraglich geschuldeten Werkes erforderlich sind. Mit diesem Urteil gab



der Bundesgerichtshof einer Verbraucherin Recht, die eine Firma damit beauftragt hatte, das Dach einer Scheune neu zu decken. Da der Handwerksbetrieb dabei zu feuchtes Holz verwendete, kam es in der Folge zu Fäulnis und Schimmelbildung. Als Nachbesserung wurde lediglich angeboten, den Schimmel durch Abwaschen und Abbürsten zu beseitigen. Ein Sachverständiger hatte jedoch den Austausch der schadhafte Bretter für erforderlich gehalten. Die dafür erforderlichen Kosten durfte die Verbraucherin von ihrem ursprünglichen Vertragspart-

ner verlangen (BGH, Urteil vom 27.03.2003, AZ VII ZR 443/01).

Gleich zweimal hat sich der Bundesgerichtshof im Jahr 2003 mit der Frage befasst, wann ein **Auto** als fabrikneu anzusehen ist. Autos dürfen nur beim Verkauf so bezeichnet werden, wenn zum Zeitpunkt des Verkaufes das Modell noch unverändert hergestellt wird (BGH, Urteil vom 16.07.2003, AZ VIII ZR 243/02).

Im Oktober 2003 hatte der Bundesgerichtshof den Begriff der **„Fabrikneuheit“** präzisiert. Danach ist ein unbenutztes Kraftfahrzeug regelmäßig dann noch fabrikneu, so lange das Modell dieses Fahrzeugs unverändert weiter gebaut wird, wenn es keine durch längere Standzeit bedingten Mängel aufweist und wenn zwischen Herstellung des Fahrzeuges und Abschluss des Kaufvertrages nicht mehr als 12 Monate liegen. Damit ist im Regelfall davon auszugehen, dass eine Standzeit von mehr als 12 Monaten die Fabrikneuheit eines Neuwagens beseitigt (BGH, Urteil vom 15.10.2003, AZ VIII ZR 227/02).



**Reisenden** steht kein Minderungsanspruch wegen Baulärm zu, wenn sie es schuldhaft unterlassen haben, den Mangel rechtzeitig gegenüber der Reiseleitung anzuzeigen. Das Landgericht Duisburg hat die Ansprüche von Reisenden zurückgewiesen, die lediglich die Mitarbeiter an der Hotelrezeption über die Mängel informiert hatten (Landgericht Duisburg, Urteil vom 20.03.2003, AZ 12 S 330/02).

**Reisende**, die vom Reiseveranstalter kurz vor Reiseantritt ein anderes als das gebuchte Hotel angeboten bekommen, können unter Umständen gehalten sein, dieses Angebot anzunehmen. Im konkreten Falle hatte ein Reiseveranstalter Reisenden wegen Nichtverfügbarkeit des gebuchten Hotels ein kostenfreies Rücktrittsrecht eingeräumt und zugleich ein Ersatzhotel angeboten. Dieses Angebot nahmen die Reisenden nicht an, sondern buchten selbst eine andere teurere Ersatzreise. Das Landgericht Düsseldorf wies die Reisenden mit ihrem Begehren ab, den Differenzbetrag im Wege des Schadensersatzes geltend zu machen, da das angebotene Ersatzhotel zumutbar gewesen wäre (Landgericht Düsseldorf, Urteil vom 25.04.2003, AZ 22 S 47/02).

Wenn sich **Reisende** wegen Reisemängeln nach Ende des Urlaubs nur mit einem allgemeinen Beschwerdeschreiben an den Reiseveranstalter wenden, so ist dies nicht ausreichend. Reisemängel, die ohnehin innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Reiseende beim Reiseveranstalter anzuzeigen sind, müssen konkret aufgelistet sein. Sind in einem Anspruchsschreiben die Mängel im Einzelnen nicht so

bezeichnet, dass der Veranstalter in der Lage ist, eine Sachprüfung vorzunehmen, gehen Reisende leer aus (Landgericht Frankfurt/Main, Urteil vom 23.01.2003, AZ 2/24 S 170/02).

Klauseln in **Fitnessstudio-Verträgen**, nach denen der Verzehr von mitgebrachten Getränken



nicht gestattet ist, sind unwirksam. Derartige Klauseln stellen eine unangemessene Benachteiligung der Verbraucher dar (Brandenburgisches Oberlandesgericht, Urteil vom 28.05.2003, AZ 7 U 36/03). Schon im Oktober 1998 hatte das Landgericht Stade entschieden, dass ein **Sport- und Freizeitcenter** seinen Kunden nicht verbieten darf, eigene Getränke mitzubringen, da es für den Kunden unzumutbar sei, den durch die sportliche Betätigung erhöhten Flüssigkeitsbedarf ausschließlich mit Getränken zu stillen, die der Betreiber der Anlage verkauft.

Ein telefonisch geschlossener Vertrag über ein **Zeitschriften-Abonnement** kann nicht widerrufen werden, wenn die Summe der bis zum frühestmöglichen Kündigungszeitpunkt zu ent-

richtenden Zahlungen weniger als 200 € beträgt. Damit können telefonisch geschlossene Zeitschriften-Abonnements in der Regel nicht widerrufen werden, denn selbst bei einem Zwei-Jahres-Abo beträgt die Summe der in den ersten zwei Jahren zu zahlenden Raten selten mehr als 200 €.

Das Landgericht Osnabrück hat darüber hinaus entschieden, dass auch das Schriftformerfordernis bei **Ratenlieferungsverträgen** nur für Verträge über 200 € gilt (Landgericht Osnabrück, Urteil vom 24.06.2003, AZ 7 O 3035/02). Zeitschriften-Abonnement-Verträge, deren Wert unterhalb der genannten Bagatellgrenze liegt, können jedoch immer dann widerrufen werden, wenn der Vertrag als Haustürgeschäft zustande gekommen ist.

Das Widerrufsrecht für Verbraucher bei **Internet-Versteigerungen** ist nicht immer ausgeschlossen. Der im Gesetz geregelte Ausschluss

des Widerrufsrechtes bei Fernabsatzverträgen gilt nämlich nur für so genannte echte Versteigerungen, bei denen der Vertrag durch den Zuschlag des Anbieters zustande kommt. Gerade bei Internetauktionen kommt der Vertragsabschluss im Regelfall mit Abgabe des Höchstgebotes zustande, weshalb man hier auch von unechten Versteigerungen spricht. Ist der Verkäufer ein Unternehmer, dann steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zu.

Allerdings ist es häufig gar nicht so einfach feststellbar, ob man von einem Unternehmen oder einer Privatperson kauft. So hat das Landgericht Hof entschieden, dass allein viele ebay-Aktivitäten eines Anbieters keinen Schluss auf dessen Unternehmereigenschaft zulässt (Landgericht Hof, Urteil vom 29.08.2003, AZ 22 S 28/03).

**Preisanpassungsklauseln**, die nach ihrem Wortlaut Preiserhöhungen ohne jede Beschränkung und ohne jede erkennbare Voraussetzung zulassen, entsprechen nicht dem Transparenzgebot des Bürgerlichen Gesetzbuches und sind damit unwirksam. Das Landgericht Berlin gab damit der VZS Recht, dass Preiserhöhungen nach Belieben und Willkür ausgeschlossen sein müssen, um den Verbraucher nicht zu benachteiligen (Landgericht Berlin, Urteil vom 01.10.2003, AZ 26 O 193/03).



## Zahlen, Daten und Fakten – 2003 im Überblick

### Die Arbeit der VZS in Zahlen

Gesamtkontakte	:	481.469
• davon Beratungskontakte	:	63.356
• davon persönliche Beratung	:	47.381
• davon Infothek-Nutzung	:	3.834
• davon telefonische Beratung	:	11.878
• davon Anfragen per Brief	:	1.645
• davon Anfragen per e-Mail	:	1.266
• davon Kontakte Infomobil	:	985
• davon Schiedsstelle Textil	:	201
• davon Besucher von Ausstellungen, Aktionen, Vorträgen	:	67.605
• davon Querverweise	:	13.978
• davon Mitnahme von Informationsmaterial (ohne Beratung)	:	5.603
• davon Broschürenverkauf (ohne Beratung)	:	6.720
• davon zentrale Dienste	:	324.207
• davon Zugriffe auf die Website	:	289.621
• davon Auskunftstelefon	:	24.271
• davon Faxabrufe	:	10.315

### Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen:

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

Dresden	39.802
Leipzig	29.662
Chemnitz	21.162
Zwickau	12.096
Auerbach	9.195
Görlitz	8.302
Plauen	6.742
Riesa	6.469
Hoyerswerda	6.337
Bautzen	6.022
Weißwasser	4.603
Torgau	3.570
Aue	3.300

## Überblick über die Beratungsinhalte

	KONTAKTE	%
Rechtsberatung (Schwerpunkt: Kaufverträge)	28.331 9.095	44,7
Beratung zu Finanzdienstleistungen (Schwerpunkt: Versicherungen)	19.325 9.839	30,5
Energie-, Bau- und Wohnberatung (Schwerpunkt: Heizkostenabrechnung)	4.868 1.628	7,7
Selbstinformation (Infothek-Nutzung) (Schwerpunkt: Haushalt) (nicht erfasst)	3.834	6,1
Ernährungsberatung (Schwerpunkt: Warenkunde)	3.089 225	4,9
Schuldnerberatung	2.369	3,7
Produktberatung Schwerpunkte: Telekommunikation, Computer und Internet)	1.339 225	2,1
Schiedsstelle Textilpflege	201	0,3

## Weitere Kontakte

	KONTAKTE
179 Vorträge vor Erwachsenen	: 3.816
202 Vorträge vor Schülern	: 3.701
61 Ausstellungen	: 5.719
269 Aktionen	: 54.369

## Medienarbeit:

	HÄUFIGKEIT
Pressemitteilungen	797
registrierte Veröffentlichungen in Printmedien	1.202
Anfragen/Interviews Printmedien	823
Anfragen/Interviews elektronische Medien	1.228
Pressekonferenzen	7

## Die Mitglieder der VZS (Stand 31.12.2003)

- Deutscher Gewerkschaftsbund,  
Landesbezirk Sachsen
- Deutscher Mieterbund,  
Landesverband sächsischer  
Mietervereine e.V., Chemnitz
- Deutscher Siedlerbund,  
Sächsischer Landesverband Siedler e.V.
- Umweltbund "ÖKOLÖWE" Leipzig e.V.,  
Leipzig
- Deutscher Hausfrauenbund,  
Ortsverein Leipzig
- Landratsamt Vogtlandkreis, Plauen
- Stadt Delitzsch
- Stadt Eilenburg
- 46 Einzelmitglieder

## Der Vorstand der VZS

- Vorsitzender: Herr Bernd Günther  
(DGB), Leipzig
- Stellvertretende Vorsitzende:  
Frau Edith Dittrich  
(Deutscher Hausfrauen  
bund, Ortsverein Leipzig),
- Schriftführerin: Frau Kerstin Fürll,  
Leipzig
- Kassenwart: Herr Hans Korb,  
Markranstädt
- Beisitzerin: Frau Jutta Schmidt,  
MdL, Leipzig

## Die MitarbeiterInnen der VZS

Zum Ende des Jahres 2003 waren insgesamt 64 Mitarbeiter in der VZS beschäftigt. Hiervon wurden insgesamt 14 Beschäftigte über Projekt-mittel, 2 Mitarbeiter aus ABM-Mitteln, 2 Mitar-beiter über die Aktion 55 und 2 Mitarbeiter durch Zuschüsse aus Kommunen finanziert. Von den im Jahr 2003 beschäftigten Mitarbei-tern waren 54 Vollzeitbeschäftigte.

## Die Stellen verteilen sich wie folgt

(Stand: 31.12.2003):

Geschäftsstelle Leipzig:	18 Personen
Beratungszentrum Leipzig:	11 Personen
Beratungszentrum Dresden:	8 Personen
Beratungszentrum Chemnitz:	7 Personen
Beratungsstelle Görlitz:	2 Personen

Beratungsstelle Riesa:	3 Personen
Beratungsstelle Hoyerswerda:	2 Personen
Beratungsstelle Zwickau:	3 Personen
Beratungsstelle Plauen:	2 Personen
Beratungsstelle Weißwasser:	2 Personen
Beratungsstelle Auerbach:	3 Personen
Beratungsstelle Bautzen:	1 Person
Beratungsstelle Aue:	1 Person
Beratungsstelle Torgau:	1 Person

Hinzu kamen noch Energieberater und Rechtsan-wälte, die uns in den Beratungseinrichtungen auf der Basis von Honorarverträgen unterstützten. Sie fanden ebenso wie die im Jahre 2003 zeitwei-lig beschäftigten Aushilfskräfte bei dieser Dar-stellung keine Berücksichtigung.

## Mitgliedschaften der VZS

Die VZS war im Berichtsjahr Mitglied folgender Organisationen:

- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.,  
Berlin
- Institut für angewandte Verbraucher-  
forschung e.V., Köln
- Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldner-  
beratung e.V., Kassel
- Deutscher Mieterbund,  
Landesverband sächsischer  
Mietervereine e.V., Chemnitz
- Beirat der Sektion Sachsen der Deutschen  
Gesellschaft für Ernährung e.V., Leipzig
- Umweltbund "ÖKOLÖWE" Leipzig e.V., Leipzig
- Deutsche Gesellschaft für Reiserecht,  
Liederbach i. T.

**Internet** <http://www.verbraucherzentrale->

BE	Anschrift	E-Mail-Adresse	Fax-Nr.	Ruf-Nr. Ansa- gedienst Termin- tel.	Termitele- f. Zeitfenster
<b>LEIPZIG</b>	Brühl 76 04109	VZS.BLZ@t-online.de	0341/ 2610482	0341/ 2610450	Mo 10–12 Uhr Fr 10–12 Uhr
<b>Torgau</b>	Bäckerstr. 10 04860	VZS.TOR@t-online.de	03421/ 710230	03421/ 710238	Mi 10–12 Uhr Fr 10–12 Uhr
<b>CHEMNITZ</b>	Zschopauer Str. 107 09126	VZS.BZC@t-online.de	0371/ 4014625	0371/ 431500	Mo 10–12 Uhr Fr 8–10 Uhr
<b>Aue</b>	Bockauer Talstr. 4 08280	VZS.AUE@t-online.de	03771/ 251001	03771/ 251000	Fr 8–12 Uhr
<b>Auerbach</b>	Am Graben 12 08209	VZS.AUBA@t-online.de	03744/ 219643	03744/ 219641	Fr 8–10 Uhr
<b>Plauen</b>	Oberer Steinweg 5 08523	VZS.PL@t-online.de	03741/ 224744	03741/ 224743	Fr 8–12 Uhr
<b>Zwickau</b>	Dr.-Friedrichs-Ring 65 08056	VZS.ZW@t-online.de	0375/ 294278	0375/ 294279	Mo 8–10 Uhr Fr 8–10 Uhr
<b>DRESDEN</b>	Fetscherplatz 3 01307	VZS.BZD@t-online.de	0351/ 4416208	0351/ 4593484	Mo 13–18 Uhr Fr 9–13 Uhr
<b>Bautzen</b>	Martin-Hopp-Str. 1 02625	VZS.BAU@t-online.de	03591/ 491037	03591/ 491036	Mi 13–15 Uhr
<b>Görlitz</b>	Kunnerwitzer-Str. 2 02826	VZS.GOE@t-online.de	03581/ 402987	03581/ 402262	Mo 13–15 Uhr
<b>Hoyerswerda</b>	A.-Einstein-Str. 47 Haus D / 02977	VZS.HOY@t-online.de	03571/ 406493	03571/ 406492	Mi 10–12 Uhr
<b>Riesa</b>	A.-Puschkin-Platz 2 e 01587	VZS.RIE@t-online.de	03525/ 733279	03525/ 730168	Fr 9–12 Uhr
<b>Weißwasser</b>	Str. der Kraftwerker 11 02943	VZS.WW@t-online.de	03576/ 207046	03576/ 242100	Mo 13–15 Uhr

sachsen.de	Spezialberatungen			
Öffnungszeiten	Ernährungsberatung ohne Termin	Rechtsberatung (Anwalt) T. erforderlich	Energieberatung (kostenfrei) T. erwünscht	Schuldner-/Patientenber. T. erforderlich
Mo 9–14 Uhr / Mi 14–19 Uhr Do 13–18 Uhr / Fr 9–13 Uhr	Mo 9–13 Uhr	Mi 14–18 Uhr Do 13–16 Uhr	Mo 9–14 Uhr Mi 14–19 Uhr	Schuldnerber. 0341/9608923
Mo 9–13 Uhr / Mi 15–19 Uhr Do 10–14 Uhr / Fr 9–13 Uhr	keine Beratung	nach Bedarf	2. und 4. Do 10–14 Uhr	
Mo 13–18 Uhr / Mi 9–14 Uhr Do 14–19 Uhr / Fr 9–13 Uhr	Do 14–19 Uhr	Mo 13–18 Uhr	Do 14–20 Uhr	Patientenber. Mi 9–14 Uhr
Mo 13–18 Uhr / Mi 9–14 Uhr Do 14–19 Uhr / Fr 9–13 Uhr	keine Beratung	nach Bedarf	2. und 4. Do 16–18 Uhr	
Mo 14–18 Uhr / Mi 9–13 Uhr Do 15–19 Uhr / Fr 9–13 Uhr	keine Beratung	1. und 3. Fr 13–16 Uhr	1. u. 3. Mo 14–18 Uhr 1. u. 3. Do 16–18 Uhr	Energie Bau
Mo 9–12 Uhr / und 16–18 Uhr Mi 15–19 Uhr / Do 9–13 Uhr Fr 9–13 Uhr	keine Beratung	letzter Mi 15–18:30 Uhr	Mi 15–19 Uhr Fr 10–13 Uhr	
Mo 14–18 Uhr / Mi 9–13 Uhr Do 15–19 Uhr / Fr 9–13 Uhr	keine Beratung	Fr 9–12 Uhr	Mi 15:30–18:30 Uhr	
Mo 13–18 Uhr / Mi 14–19 Uhr Do 9–14 Uhr / Fr 9–13 Uhr	Mo 13–18 Uhr	Mo 13–18 Uhr	Mi 14–19 Uhr	
Mo 9–13 Uhr / Mi 14–18 Uhr Do 10–14 Uhr / Fr 9–13 Uhr	keine Beratung	1. und 3. Mi 16–18 Uhr	2. u. 4. Mi 15–17 Uhr	
Mo 14–18 Uhr / Mi 13–17 Uhr Do 9–12 Uhr / und 16–18 Uhr Fr 9–13 Uhr	1. Do 16–18 Uhr	nach Bedarf	jeweils Mo 14–18 Uhr	
Mo 9–13 Uhr / Mi 14–18 Uhr Do 9–13 Uhr / Fr 9–13 Uhr	Do 9–13 Uhr	2 x monatlich Mi 16–17:30 Uhr	3. Mi 14–17 Uhr	
Mo 9–13 Uhr / Mi 15–19 Uhr Do 9–13 Uhr / Fr 9–13 Uhr	Do 9–13 Uhr	Di 13–16 Uhr	Mi 14–19 Uhr	
Mo 9–13 Uhr / Mi 9–13 Uhr Do 14–18 Uhr / Fr 9–13 Uhr	keine Beratung	3. Do 14–18 Uhr	1. Mi 13–16 Uhr	

## Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

### Vorstand

Vorsitzender: Bernd Günther  
 stelv. Vorsitzende: Edith Dittrich  
 Kassenwart: Hans Korb  
 Schriftführerin: Kerstin Fürll  
 Beisitzerin: Jutta Schmidt

### Verwaltung/Finanzen/Personal

Leitung: Bettina Böhme 40 Std.  
 Buchhalterinnen: Christel Dobsclaff 40 Std.  
 Tadele Shibru 40 Std.  
 Organisation/Versand/Dokumentation:  
 Petra Forkert 30 Std.

### Geschäftsführung

Geschäftsführer: Joachim Betz  
 Vertreterin: Bettina Dittrich

### Leitung Sekretariat

Christa Gottschling 40 Std.

## Fachreferate

### Verbraucherrecht

Leitung:  
 Bettina Dittrich  
 40 Std.

### Finanzdienstleistungen

Leitung:  
 Andrea Hoffmann  
 40 Std.

### Beratungsstellen/ Öffentlichkeitsarbeit

Leitung:  
 Renate Janeczek  
 40 Std.

### Grundsatz/Produkte Dienstleistungen

Leitung:  
 Dr. Evelin Voß  
 40 Std.

### Energie/Bauen/ Wohnen

Leitung:  
 Roland Pause  
 40 Std.

### Ernährung

Leitung:  
 Uta Viertel  
 40 Std.

## Beratungszentren · Beratungsstellen · Stützpunkte

### Beratungszentrum Leipzig

Leitung: Monika Möstl 40 Std.

### Beratungszentrum Chemnitz

Leitung: Dr. Sondra Feigel 40 Std.

### Beratungszentrum Dresden

Leitung: Regina Döhnert 40 Std.

### Beratungsstelle Torgau

Leitung: Wolfgang Apelt 40 Std.

### Beratungsstelle Plauen

Leitung: Magdolna König 40 Std.

### Beratungsstelle Görlitz

Leitung: Rainer Glade 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.

### Beratungsstelle Bautzen

Leitung: Dirk Mittrach 40 Std.

## **Beratungs- nebenstellen der VZS** (Stand 31.12.2003)

### **Regierungsbezirk Leipzig**

Friedrich-Naumann-Promenade 9,  
04758 **Oschatz** (Außenstelle des Land-  
ratsamtes, letzter Dienstag im Monat)

### **Regierungsbezirk Dresden**

Am Markt 1, 01552 **Großenhain**  
(Rathaus, jeden 3. Dienstag im Monat)  
Robert-Koch-Straße 1a, 02906 **Niesky**  
(Landratsamt, letzter Dienstag im Monat)  
Bahnhofstraße 17, 02763 **Zittau**  
(Frauenzentrum, letzter Dienstag im Monat)

### **Regierungsbezirk Chemnitz**

Badergasse 2,  
08451 **Crimmitschau**  
(Stadtverwaltung,  
jeden 4. Dienstag im Monat)

Meißner Gasse 19 (Gerberpassage),  
09599 **Freiberg**  
(Montag, Mittwoch und Freitag)

Am Bahnhof 9,  
09337 **Hohenstein-Ernstthal**  
(Außenstelle Landratsamt,  
jeden 4. Dienstag im Monat)

Kirchstraße 14,  
08248 **Klingenthal**  
(Rathaus, jeden 1. Dienstag im Monat)

Rochlitzer Straße 64,  
09648 **Mittweida**  
(Lokalredaktion "Freie Presse",  
jeden 4. Dienstag im Monat)

Markt 1,  
08462 **Reichenbach**  
(Stadtverw., letzter Dienstag im Monat)

Uhlmannstraße 1-3,  
09366 **Stollberg**  
(Landratsamt, jeden 3. Dienstag im Monat)

Markt 7,  
08233 **Treuen**  
(Rathaus, jeden 1. Donnerstag im Monat)



## 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 Ver-  
eins ist unmittelbar der Freistaat  
Sachsen. Daneben beteiligt sich der  
Verein im Interesse einer bundeseinheit-  
lichen Verbraucherpolitik landesüber-  
greifend oder bundesweit an Gemein-  
schaftsvorhaben unter dem Dach des  
Bundesverbandes der Verbraucher-  
zentralen 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 Wahr-  
nehmung der Befugnis zur Rechtsberatung  
und Rechtsbesorgung für Verbraucher  
gemäß Rechtsberatungsgesetz;
  - b.) unter Ausschluss wirtschaftlichen  
Geschäftsbetriebes durch Geltendmachung  
und Durchsetzung von Unterlassungs-  
ansprüchen bei verbraucherschutzgesetz-  
widrigen Praktiken, bei unlauterem  
Wettbewerb, der sich zum Nachteil der  
Verbraucher auswirkt, und bei Verstößen  
gegen das Gesetz zur Regelung des Rechts  
der Allgemeinen Geschäftsbedingungen;
  - c.) durch enge Zusammenarbeit mit den  
Behörden, Verbänden und Massenmedien  
und durch Einwirkung auf Wirtschafts-  
unternehmen und -verbände sowie andere  
Institutionen;
  - d.) durch Öffentlichkeitsarbeit in Presse,  
Funk und Fernsehen;
  - e.) durch Schulungsveranstaltungen, Vor-  
träge 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 erwerbswirtschaft-

liche 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 unter-

stützen 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 stellvertr. Vorsitzenden,
  - c) dem Kassenwart,

- d) dem Schriftführer,
  - e) einem bis zwei Beisitzern.
- (2) Der Vorstand wird von der Mitgliederversammlung auf die Dauer von mindestens zwei Jahren gewählt, längstens bis zur Mitgliederversammlung des dritten Jahres. Er ist der Mitgliederversammlung gegenüber rechenschaftspflichtig.
- (3) Der Vorstand beschließt die Maßnahmen, deren Durchführung zur Erfüllung der Aufgaben des Vereins erforderlich ist. Er vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich. Der Vorstand überträgt die Befugnisse zur Durchführung der laufenden Geschäfte der Geschäftsführung nach Maßgabe der Geschäftsordnung des Vorstandes. Zur Wahrnehmung der Verbandsklagetätigkeit nach UWG bzw. AGBG und zur Wahrnehmung von Gegendarstellungsansprüchen nach dem Landespresseggesetz wird die Geschäftsführung durch den Vorstand bevollmächtigt, den Verein gerichtlich und außergerichtlich zu vertreten. Die Geschäftsführung handelt in diesen Fällen als rechtsgeschäftlich bevollmächtigter Vertreter des Vorstandes i. S. eines besonderen Vertreters nach § 30 BGB.
- (4) Die Haftung des Vorstandes und seiner Mitglieder gegenüber dem Verein beschränkt sich auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten.
- (5) Der Vorstand beruft die Mitgliederversammlung ein. Er hat für ihre ordnungsgemäße Durchführung zu sorgen, insbesondere hat er die Jahresfinanzabrechnung nebst Tätigkeitsbericht der Mitgliederversammlung zur Beschlussfassung vorzulegen.

- (6) Die Mitglieder des Vorstandes sind ehrenamtlich tätig. Sie sollen die Gewähr für eine sachgerechte Ausübung dieser Tätigkeit geben. Kein Mitglied des Vorstandes darf in Vereinsangelegenheiten ein ihm selbst gewinnbringendes Geschäft übernehmen und besorgen und in einem Arbeitsverhältnis zum Verein stehen. Vorstandsmitglieder, die erwerbswirtschaftlich orientiert als Selbstständige, Gesellschafter oder gesetzliche Vertreter unternehmerisch tätig sind, dürfen keinen bestimmenden Einfluss auf die Vorstandstätigkeit haben.

## § 11 Geschäftsführung

- (1) Die Geschäftsführung besteht aus dem Geschäftsführer und seinem Stellvertreter. Der Geschäftsführer und der stellvertretende Geschäftsführer werden vom Vorstand berufen. Der Geschäftsführer hat das Recht, dem Vorstand einen Stellvertreter vorzuschlagen.
- (2) Eine Abberufung der Geschäftsführenden durch den Vorstand, der die Berufung vorgenommen hat, oder nach Vorstandswechsel, ist nur aus wichtigem Grund nach den Grundsätzen, die für eine außerordentliche Kündigung gelten, möglich.
- (3) Der Geschäftsführung obliegt die Wahrnehmung der laufenden Geschäfte, wie Einstellung und Entlassung von Mitarbeitern, Vertretung des Vereins in betriebsverfassungsrechtlichen Angelegenheiten, Abschluss und Erfüllung von Verträgen, Abgabe verbindlicher Erklärungen gegenüber Dritten im Sinne des Satzungszwecks, Erstellen von langfristigen Aufgabenkonzepten, Erstellen des jährlichen Wirtschaftsplanes und des Jahresabschlusses.

- (4) Die Geschäftsführung darf zur Wahrnehmung der Verbandsklagebefugnis Rechtsanwälten zur Vertretung des Vereins vor Gericht Vollmacht erteilen.
- (5) Die Geschäftsführenden müssen nicht selbst dem Verein angehören. Ihre Haftung gegenüber dem Verein beschränkt sich auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten.

## § 12 Bildung von Fachbeiräten

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

## § 13 Rechnungswesen

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

Diese Satzung wurde von der Mitgliederversammlung am 25.09.2001 in Leipzig beschlossen.

---

### Impressum:

Herausgeber: Verbraucherzentrale Sachsen e.V.  
Bernhardstraße 7  
04315 Leipzig  
Telefon: 0341 / 6888080  
Fax: 0341 / 6892826

Fotos: Verbraucherzentrale Sachsen e.V.  
Illustrationen: Gestaltungsbüro Reichelt  
Redaktionsschluss: 01.03.2004  
Auflage: 360 Exemplare

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

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

Redaktion: Renate Janeczek  
Joachim Betz  
Layout & Produktion: Hunger & Hartmann, Leipzig

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