

# Tätigkeitsbericht



verbraucherzentrale

*Sachsen*

2004

# Tätigkeits- bericht 2004



## Inhalt

Das Jahr 2004 – Auf und Ab mit gutem Ausgang .....	Seite	4
Zinsanpassung – Stiefkind bei vielen Kreditinstituten .....	Seite	11
Energie- und Gaspreise – trauriges Spitzenniveau in Deutschland.....	Seite	14
Gesundheitsreform – Patient mit vielen Leiden.....	Seite	18
Mehrwertdienste – lieb und teuer.....	Seite	24
TK-Firmen: Vorsicht Kundenfalle .....	Seite	27
Neue Gesetze – neue Verunsicherung.....	Seite	29
PISA: Finanzwissen – nur letzte Plätze.....	Seite	31
Zwei Jahre Haftung für Sachmängel – nicht ohne Pferdefuß .....	Seite	33
Schlussverkauf – ja er lebt noch .....	Seite	35
Grüne Gentechnik – Marktcheck deckt auf .....	Seite	37
Trendgetränke – eine Ausstellung mit viel Zufluss.....	Seite	39
Nähe schafft Vertrauen – Unsere Region schmeckt lecker .....	Seite	41
Tarnen – Täuschen – Abkassieren: Die Maschen des Jahres 2004 .....	Seite	44
Im Namen des Verbrauchers: Eine Auswahl wichtiger Urteile aus dem Jahre 2004.....	Seite	48
Zahlen, Daten und Fakten – Das Jahr 2004 im Überblick .....	Seite	56
Die Mitglieder der VZS.....	Seite	57
Der Vorstand der VZS.....	Seite	58
Die MitarbeiterInnen der VZS .....	Seite	58
Mitgliedschaften der VZS.....	Seite	59
Beratungsnebenstellen der VZS.....	Seite	59
Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der VZS .....	Seite	60
Organigramm .....	Seite	62
Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen .....	Seite	63
Impressum .....	Seite	67

## Das Jahr 2004 – Auf und Ab mit gutem Ausgang

2004 war wie kaum ein anderes Jahr von Höhen und Tiefen, aber auch von vielen Veränderungen geprägt.

Am 21.10.2004 veröffentlichte der Verbraucherzentrale Bundesverband einen »Verbraucherschutzindex der Bundesländer«. Erstmals wurde dabei mittels eines Länderrankings das Engagement der 16 Länder beim Verbraucherschutz verglichen. In dem Index wurde anhand von 53 Indikatoren deren verbraucherpolitische Leistungsbilanz in den Teilbereichen Landesregierung, Landtage sowie Lebensmittelüberwachungs- und Eichbehörden untersucht. Zusätzlich wurde die Leistungsfähigkeit der Verbraucherzentralen in Abhängigkeit von der Ressourcenbereitstellung durch die Länder untersucht. Das Gesamtergebnis eines Landes setzte sich aus den Ergebnissen dieser vier Teilbereiche zusammen.

### Verbraucherschutzindex – schlechte Note für Sachsen

Nur vier Länder erreichten bei diesem Vergleich ein "ausreichend", elf Mal musste die Note "mangelhaft" vergeben werden. Der Freistaat Sachsen landete auf Platz 16. Als einzige positive Ergebnisse für unser Bundesland bescheinigten die Prüfer der Verbraucherzentrale Sachsen

(VZS) eine für ein Flächenland gute geografische Erreichbarkeit und ein gutes Internetangebot.

Für die VZS bleibt somit auch in Zukunft auf Landesebene viel zu tun, um für die Verbraucher im Freistaat Sachsen noch mehr zu erreichen. Die unisono seit Jahren von Landespolitik und Landesverwaltung vorgetragene Auffassung, der Verbraucherschutz sei in Sachsen gut organisiert und ebenso finanziert, bekam mit der Veröffentlichung des Gutachtens einen herben Dämpfer.

Mit ihrem Bundesverband gestalteten die Verbraucherzentralen im Jahre 2004 ein bundesweites Intranet. Dieses soll künftig die gemeinsame Plattform für den bundesweit einheitlichen Informations- und Wissensaustausch aller Mitarbeiter sein. Der Probetrieb wurde am 31.12.2004 erfolgreich abgeschlossen. Seit Jahresbeginn ist der Regelbetrieb aufgenommen worden.

Geprägt war das Jahr 2004 zudem von einer weiteren bundesweiten Verschlechterung der Rahmenbedingungen für die Verbraucherzentralen. Der Insolvenzantrag der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern am 11.05.2004 bildete dabei den traurigen Höhepunkt. Die VZS selbst konnte diesem Trend trotzen und den Verbrauchern im Freistaat Sachsen ein weiter verbessertes Dienstleistungsangebot offerieren.

Zu Beginn des Jahres stand die VZS Verbrauchern persönlich als auch telefonisch für alle Fragen zur Gesundheitsreform zur Verfügung.

Die große Verunsicherung der Verbraucher, die fehlende Klarheit der gesetzlichen Regelungen und eine Reihe von Einzelfragen z. B. zur Praxisgebühr oder zu den neuen Zuzahlungsregelungen hatte die VZS bewogen, nach intensiver Schulung ihrer Mitarbeiter dieses neue Beratungsangebot in ihr Angebotsspektrum aufzunehmen.

Ab 26.07.2004 konnten sich Verbraucher zum Thema Patientenrechte nun auch in Dresden und Leipzig beraten lassen, nachdem dieses Beratungsangebot bereits seit Jahren in Chemnitz in Anspruch genommen werden konnte. Beantwortet werden dabei u. a. Haftungsfragen bei vermuteten Behandlungsfehlern und daraus resultierende Ansprüche auf Schmerzensgeld und Schadenersatz. Außerdem gibt es Hilfe bei Fragen zur Arzt- bzw. zur Zahnarztrechnung oder zur Behandlung im EU-Ausland. Darüber hinaus werden Rechtsfragen beantwortet, die im Zusammenhang mit dem Gesundheitsmodernisierungsgesetz stehen, beispielsweise zur Belastungsgrenze für chronisch Kranke.

Ihre "Gesundheitsoffensive" des Jahres 2004 komplettierten die sächsischen Verbraucherschützer durch die zusätzliche Möglichkeit, ab dem 20.09.2004 auch telefonischen Patientenrat zu Medizinfragen in Anspruch nehmen zu können. Eine Kooperation mit der Verbraucherzentrale Thüringen macht es seitdem möglich, dass man immer mittwochs unter der Rufnum-

LVZ vom 02.11.2004

## Verbraucherzentrale Beratung wird trotz Sparzwang ausgebaut

Trotz Sparzwangs will die Verbraucherzentrale Sachsen die Öffnungszeiten für verbleibende wichtige Beratungsstellen erweitern. „Das mit dem Wirtschaftsministerium vereinbarte Modernisierungskonzept ist kein reines Schließungskonzept“, sagt der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen, Joachim Betz. „Die Umstrukturierung soll 2006 umgesetzt werden.“

Die fünf Beratungseinrichtungen, die übrig bleiben und jetzt an vier Tagen geöffnet sind, sollen dann Montag bis Freitag offen sein. „Geplant ist ein Personalabbau im Land um 25 Prozent, was 15 Stellen entspricht.“ Zudem müsse die Verbraucherzentrale mit weniger Geld auskommen. Für dieses Jahr hat der Landtag 2,2 Millionen Euro genehmigt. Von 2006 an sollen es 1,85 Millionen Euro sein. Die Verbraucherzentrale selbst nimmt etwa 450 000 Euro ein.

Das Modernisierungskonzept sieht vor, die drei Beratungszentren in Leipzig, Dresden und Chem-

nitz zu erhalten. Von den zehn Beratungsstellen bleiben Zwickau und Auerbach im Vogtland bestehen. Geschlossen werden die Einrichtungen in Görlitz, Plauen, Weißwasser, Riesa, Hoyerswerda, Bautzen, Torgau und Aue. „Die Schließungen sind zum 30. Juni 2005 vorgesehen“, so Betz. „Wir wollen aber dort, wo geschlossen wird, künftig ein Rumpfangebot anbieten.“ Erste Gespräche mit den Kommunen seien vielversprechend.

Auch die telefonische Beratung soll ausgebaut werden. „Wir bieten gegenwärtig an drei Tagen in der Woche Telefonberatungen an. Das soll dann an vier Tagen erfolgen“, sagte Betz. Bei der persönlichen Information werden die Bürger gebeten, nicht nur einfach zur Verbraucherzentrale zu gehen, sondern sich vorher einen Termin geben lassen, um Wartezeiten zu vermeiden. dpa

www.vzs.de

mer 01805/770600 (0,12 Euro/Minute) Antworten auf seine Fragen zu allgemeinen Erkrankungen, zu Krankheiten des Bewegungsapparates oder zu Vorsorgeuntersuchungen erhält.

### Noch mehr Service mit internetbasiertem Terminplaner

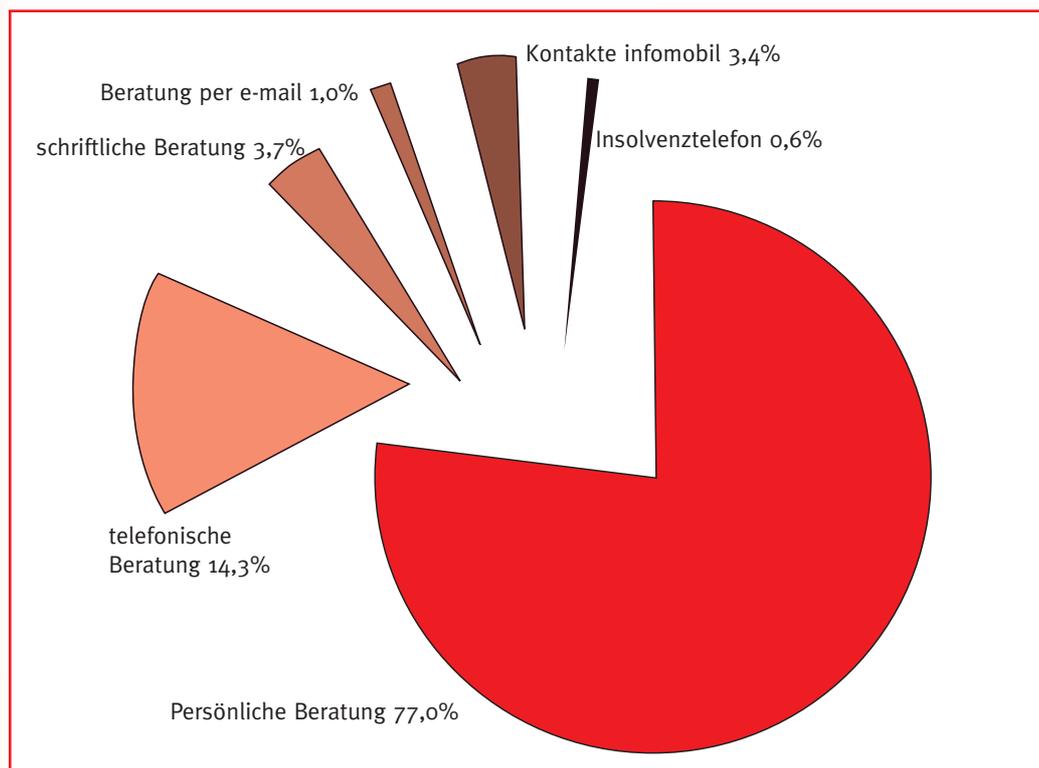
Mit der Einführung eines internetbasierten Terminplaners in der VZS wurde es möglich, im größeren Umfang als bisher Verbrauchern Termine für Beratungsgespräche anzubieten. In den Verbraucherzentralen war es bisher bis auf eine

Ausnahme Usus, kaum Termine zu vergeben. Die VZS war in den letzten Jahren im kleinen Umfang dazu übergegangen, über ihre Beratungseinrichtungen Termine zu vergeben. Nunmehr besteht die Möglichkeit, dies in viel stärkerem Maße als bisher zu nutzen, da die Terminvereinbarung auch telefonisch und landesweit, ähnlich wie bei einer Ticketbuchung, erfolgen kann. Mehr als 4.000 Beratungsgespräche kamen so im Jahre 2004 zustande. Dieser Service erspart den Ratsuchenden lange Wartezeiten und kommt insbesondere Berufstätigen entgegen.

Bis zum Ende des Jahres 2004 überarbeitete die VZS ihren bisherigen Internetauftritt. Zwischenzeitlich ist er übersichtlicher, moderner und nutzerfreundlicher gestaltet. Er bietet darüber

hinaus einen barrierefreien Zugang beispielsweise für hör- und sehbehinderte Menschen.

Mitte des Jahres bewilligte das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) allen 16 Verbraucherzentralen erstmals seit dem Jahre 2000 wieder Projektmittel für Themen des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes. Arbeitsteilig erarbeiteten die Verbraucherzentralen damit bundesweit einheitlich u. a. Faltblätter, Vorträge, Plakate oder Beratungsstandards zu den Themen Altersvorsorge, Schulden und Telekommunikation/Mehrwertdienste. Daneben konnte aus diesen Mitteln zusätzliches Personal eingestellt werden, welches viele Vorträge vor verschiedenen Zielgruppen hielt und Verbraucherberatungen durch-



Ratsuchende bevorzugen nach wie vor das persönliche Gespräch, um viele Fragen mit einem vertrauensvollen Ansprechpartner zu klären.

führte. In den Monaten September bis Dezember wurden im Rahmen des Projektes in Sachsen jeweils »Tage der offenen Tür« durchgeführt, an denen kostenlose Beratungsmöglichkeiten zu den Themen private Altersvorsorge und Telekommunikation angeboten wurden. Die VZS bot zudem ab dem 06.09.2004 bis zum Jahresende für überschuldete Haushalte eine Hotline zur Verbraucherinsolvenz an, die stark frequentiert wurde.

Nachfrageseitig wurde das vergangene Jahr vom Thema ordnungsgemäße Zinsanpassungsüberprüfung besonders geprägt. Die VZS bietet diesen Service seit 1999 an. Besonderen Zuspruch fand dieses Angebot im Jahre 2004 deshalb, weil Ende des Jahres die Verjährung einer Vielzahl von Forderungen gegenüber Kreditinstituten drohte. Insgesamt rund 1.200 Überprüfungsberechnungen auf ordnungsgemäße Zinsanpassungen durch Banken und Sparkassen wurden von Mitarbeitern der VZS durchgeführt. Eine derartige Berechnung kann unter Umständen mehrere Stunden dauern. Bis in die letzten Tage des Jahres 2004 hatte die VZS so alle Hände voll zu tun, um den vielen Anforderungen der Verbraucher entsprechen zu können. Insgesamt wurde ein theoretisches Erstattungsvolumen von mehr als 1,5 Millionen Euro errechnet, welches die sächsischen Verbraucher gegenüber ihren Kreditinstituten geltend machen konnten. Dies ist aber nur die im Jahre 2004 ermittelte Summe, an denen sich sächsische Kreditinstitute in den vergangenen Jahren zu Lasten von Verbrauchern ungerechtfertigt bereichert hatten. Die tatsächliche Summe dürfte ein Vielfaches davon betragen, da die Dunkelziffer sehr hoch ist.

## Eigeneinnahmen so hoch wie noch nie

Nicht zuletzt durch die vielen Zinsanpassungsüberprüfungen und auf Grund der regen Nachfrage der Verbraucher in den Beratungsstellen konnte die VZS im Jahre 2004 so hohe Eigeneinnahmen erwirtschaften wie noch nie zuvor. Knapp 400.000 Verbraucher suchten insgesamt Rat und Hilfe bei der VZS.

Eingestellt wurde hingegen zum Jahresende der gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Bayern betriebene Faxabruf, der tendenziell immer weniger von den Verbrauchern genutzt wurde. Das lag sicherlich u. a. daran, dass das Medium Faxabruf schon lange nicht mehr den technisch letzten Schrei darstellt. Die bisher von der VZS über den gemeinsamen Faxabruf verbreiteten Verbraucher-Informationsmaterialien werden nun auf der neuen Website der VZS zum kostenlosen Herunterladen angeboten.

In den letzten Wochen und Monaten des Jahres 2004 war die VZS in den Medien noch stärker vertreten als sonst, allerdings diesmal weniger mit Ratschlägen, Tipps und Warnungen, sondern mehr als unfreiwilliger Schlagzeilenlieferant. Berichtet wurde von Schließungsabsichten und über geplante betriebsbedingte Kündigungen beim Personal.

Die VZS hatte im April 2004 ein Umstrukturierungs- und Modernisierungskonzept erarbeitet. Damit wurde auf eine Ankündigung des Sächsischen Staatsministeriums für Wirtschaft und Arbeit (SMWA) reagiert, wonach ab dem Jahre

# Verbraucherschützer befürchten Einschnitte

## Kleinen Beratungsstellen droht das Aus / Niesky geschlossen

Dresden (DNN/T. K.). Der permanente Sparzwang von Freistaat und Kommunen könnte auch zu Abstrichen in puncto Verbraucherschutz führen. „Der Fortbestand der Verbraucherzentrale Sachsen ist zwar nicht gefährdet, aber ob alle kleineren Beratungsstellen und -nebenstellen in der Fläche bestehen bleiben, das ist die Frage“, sagte der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen, Joachim Betz, in Leipzig gegenüber den DNN.

„Wir sind etwa zu 80 Prozent von öffentlichen Mitteln abhängig“, sagte Betz. Die Lage für das kommende Jahr sei unklar, da es noch keinen Landeshaushalt gebe. Derzeit arbeiten rund 100 Beschäftigte in den Beratungsstellen in Chemnitz und Chemnitz zehnteil Beratungsstellen. Freilberg, aus Chemnitz.

gewendet werden. Und in naher Zukunft sehen die Verbraucherschützer Berlin mit Problemen konfrontiert.

Dresdner Neueste Nachrichten vom 18.07.2004

2006 eine empfindliche Kürzung der institutionellen Förderung der VZS zu erwarten sei. Das Konzept sah neben einer Vielzahl von Modernisierungsvorhaben eine Schließung von 8 der insgesamt 13 Beratungseinrichtungen, die Schließung aller Beratungsnebenstellen und eine Reduzierung des Personalbestandes um ein Viertel vor. Zur Vermeidung größerer negativer Auswirkungen auf die Bevölkerung war u. a. eine stärkere Einbindung der Kommunen in das Dienstleistungsangebot der VZS, eine Verbesserung des Internetangebotes und ein stärkeres Angebot über Hotlines vorgesehen. Nach Abstimmung dieses Konzepts mit dem Hauptzuwendungsgeber beschloss der Vorstand am 19.08.

2004 unternehmerische Entscheidungen zur Umsetzung des Konzepts.

Als am 07.10.2004 erstmalig in den Medien über die Absichten informiert wurde, gab es eine in dieser Form bisher noch nicht erlebte Medienresonanz.

Diese fand offensichtlich auch in den Koalitionsverhandlungen zwischen CDU und SPD ihren Niederschlag, denn auf Seite 59 des Koalitionsvertrages ist zu lesen: "Die unabhängige Verbraucherinformation und die individuelle Verbraucherberatung durch die Verbraucherzentrale Sachsen werden auf dem Niveau des Haushaltsansatzes 2004 gesichert."

**sz-online****Sächsische Zeitung**  
Donnerstag, 25. November 2004**Verbraucher  
können weiter beraten werden****Die Koalitionsregierung bekennt sich  
zum Verbraucherschutz.**

Beim Lesen der Koalitionsvereinbarung  
beschleicht Joachim Betz ein Gefühl  
fielen...

**Auf sicherem Fundament nun  
modernisieren**

Das bedeutet zum Einen, dass damit bis zum Ende der Legislaturperiode unsere Arbeit erstmalig auf einem mittelfristig relativ gesicherten finanziellen Fundament fortgeführt werden kann.

Zum Anderen haben die Koalitionäre in diesem Satz ihre Erwartungshaltung formuliert, dass die VZS in ihrer Verantwortung das gegenwärtige Niveau bei der Verbraucherinformation und der individuellen Verbraucherberatung beibehalten möge.

Auf Grund dieser völlig neuen Situation hatte der Vorstand in seiner Sitzung am 07.12.2004 die am 19.08.2004 getroffenen unternehmerischen Entscheidungen einstimmig wieder zurückgenommen. Alle aus finanziellen Zwängen heraus geplanten Schließungs- und Kündigungsabsichten konnten dadurch erst einmal ad acta gelegt werden.

Die VZS ist überglücklich, die erreichte Flächendeckung und den Umfang des Dienstleistungsangebotes für die sächsischen Verbraucher auch weiterhin erhalten zu können. Dennoch wird sich die VZS wie bisher auch zukünftig modernisieren, um damit den gestie-

genen Ansprüchen der Verbraucher entsprechen zu können.

Mit der Übergabe dieses Tätigkeitsberichtes möchte sich der Vorstand der VZS bei allen bedanken, die zu der erfolgreichen Arbeit des vergangenen Jahres ihren Beitrag geleistet haben. Dieser Dank gilt dem Sächsischen Staatsministerium für Wirtschaft und Arbeit, dem Sächsischen Staatsministerium für Umwelt und Landwirtschaft, dem Regierungspräsidium Leipzig, dem Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft, den Landkreisen, Städten und Ge-

meinden des Freistaates Sachsen, den Kollegen in den Verbraucherorganisationen und den Mitgliedern der VZS.

Ein ganz besonderer Dank gilt den Mitarbeitern der VZS, die wiederum sehr engagiert alle an sie gestellten Herausforderungen zu meistern wussten.



Bernd Günther  
Vorstandsvorsitzender

## Zinsanpassung – Stiefkind bei vielen Kreditinstituten

Im Jahre 1999 erweiterten die sächsischen Verbraucherschützer ihr Dienstleistungsangebot um die rechnerische Überprüfung von variabel verzinsten Krediten auf ordnungsgemäße Zinsanpassung. Im Freistaat Sachsen waren davon viele Verbraucher betroffen, die noch zu DDR-Zeiten einen Baukredit aufgenommen hatten. Die niedrigen Zinssätze für DDR-Darlehen wurden nach der Wiedervereinigung von den Banken und Sparkassen den marktüblichen Konditionen angepasst. Zumeist wurden variable Zinssätze vereinbart. Da diese Zinsfestsetzung Anfang der 90er Jahre in einer ausgesprochenen Hochzinsphase erfolgte, hätten die Zinsen in der danach zu verzeichnenden Niedrigzinsphase gesenkt werden müssen. Dies ist aber in vielen Fällen nicht oder nicht ordnungsgemäß geschehen, so dass viele Kreditnehmer Rückerstattungsansprüche gegenüber den Kreditinstituten hatten und teilweise gegebenenfalls noch haben.

Tausende Kreditverträge wurden seitdem überprüft. Im Jahr 2004 wurde die höchste Nachfrage seit der Einführung dieses Angebotes verzeichnet.

Hintergrund dafür war die zum Jahresende in vielen Fällen drohende Verjährung der Rückzah-

lungsansprüche. Durch die Schuldrechtsmodernisierung wurde die regelmäßige Verjährungsfrist von 30 auf nur noch 3 Jahre verkürzt, so dass all jene Verträge zu verjähren drohten, deren Tilgung zum 31.12.2001 beendet wurde.

Die VZS verstärkte zu diesem Thema ihre Öffentlichkeitsarbeit bereits zu Beginn des Jahres 2004 mit dem Ziel, möglichst viele Verbraucher zu erreichen. Rund 3.500 Sachsen wandten sich daraufhin an die VZS und wollten wissen, ob ihr Kreditinstitut eine ordnungsgemäße Zinsanpassung vorgenommen hat. Rund 1.200 Verbraucher ließen daraufhin von der VZS Berechnungen durchführen. Dabei wurde festgestellt, dass in fast jedem Fall den Verbrauchern ein Rückerstattungsbetrag im drei- oder sogar vierstelligen Bereich zustand.

Im Laufe des Jahres zeichnete sich jedoch ab, dass sich die Kreditinstitute – möglicherweise wegen der zunehmenden Zahl der Anspruchsteller – tendenziell zahlungsunwilliger zeigten. Während im Bereich der Volks- und Raiffeisenbanken durch verschiedene Schlichtersprüche des zuständigen Ombudsmannes diesem Verhalten Einhalt geboten werden konnte, entwickelten sich einige Sparkassen zum Problemfall.

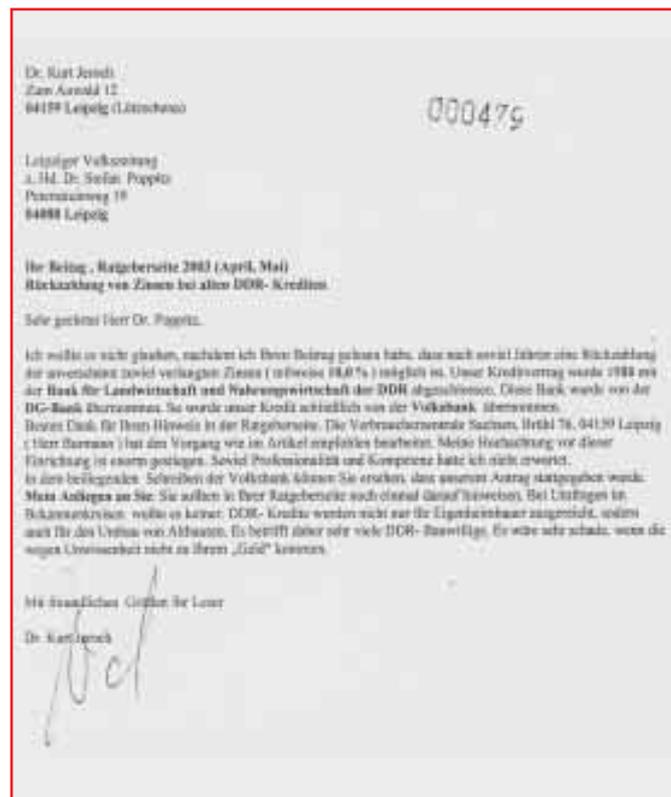
### Kompromiss mit den Sparkassen ausgehandelt

Im Interesse der Verbraucher nahm deshalb die VZS gemeinsam mit Kollegen aus der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt im Juni Kontakt



Doch nicht jeder Betroffene ist bereit, seine Ansprüche in letzter Konsequenz von einem Gericht überprüfen zu lassen, zumal niemand vorher sagen kann, zu welchem Prozessausgang es kommen wird. Auch darauf haben wohl einige Sparkassen mit Erfolg spekuliert. Die sächsischen Verbraucherschützer sind ihrerseits in ein Zinsanpassungsverfahren vor dem Brandenburgischen Oberlandesgericht gegen die Mittelbrandenburgische Sparkasse eingetreten. Die VZS verfolgt damit das Ziel, einem äußerst verbraucherunfreundlichen Urteil des Landgerichtes Potsdam entgegenzutreten. Bei der erstinstanzlichen Entscheidung wurde jegliches Recht auf eine Zinsanpassung verneint. Mit einer Entscheidung ist allerdings erst im Frühjahr 2005 zu rechnen.

Doch nicht nur mit der ordnungsgemäßen Zinsanpassung bei Darlehen, sondern auch bei langfristigen Sparverträgen mit Bonus- oder Prämienzahlungen gab es Probleme. Zwar hat der Bundesgerichtshof im Februar 2004 mit dem Urteil (Az.: XI ZR 140/03) entschieden, dass eine von den Kreditinstituten häufig verwendete Zinsanpassungsklausel unwirksam ist, aber die Kreditinstitute kümmerte das wenig. Aufforderungen der Sparer, eine Neuabrechnung des Sparvertrages vorzunehmen und Nachzahlungen zu leisten, werden bis heute abgelehnt. Dies wird neue gerichtliche Entscheidungen zur Folge haben müssen. Sachsens Verbraucherschützer werden Ratsuchenden künftig auch für diesen Bereich rechnerische Überprüfungen anbieten.



## Energie- und Gaspreise - trauriges Spitzenniveau in Deutschland

Bis auf die Preise war im Jahre 2004 der Energiemarkt von Stagnation geprägt. Stromanbieterwechsel von Verbrauchern waren trotz Preiserhöhungen fast eine Rarität. Dafür gab es viele Gründe.

Verbraucher scheuten u. a. einen Anbieterwechsel, weil die Gefahr gesehen wurde, dass auch der neue Versorger ebenfalls Preisanpassungen vornehmen könnte. Das geschah tatsächlich in der Praxis recht häufig.

Eine Reihe von Stromversorgern, die in den letzten Jahren neu auf den Markt gekommen waren wie z. B. die best energy GmbH (Berlin) oder die Zeus Strom AG (Hamburg), mussten Insolvenz anmelden. Vorauszahlungen von Verbrauchern waren in solchen Fällen leider als Verlust zu verbuchen, da diese bei einem Insolvenzverfahren nachrangig behandelt werden.

Für einen Großteil der Verbraucher war auch das Einsparpotenzial an Energie so gering, dass sich ein Wechsel nicht mehr lohnte. So hielt man in der Regel seinem bisherigen Stromanbieter die Treue.

Die VZS empfahl Ratsuchenden daher, entweder günstigere Preismodelle oder eine längere Lauf-

zeit unter Ausschluss von Preiserhöhungen mit seinem Versorger auszuhandeln.

### Politik selten lernfähig

Um das Problem viel zu hoher deutscher Energiepreise im europäischen Vergleich zu lösen, ist die von den sächsischen Verbraucherschützern immer wieder geforderte Einrichtung einer Regulierungsbehörde auf Bundesebene mit dem Ziel der Genehmigung der Strompreise überfällig. Obwohl mehrfach von der Bundesregierung angekündigt, soll sie nunmehr Mitte 2005 ihre Arbeit aufnehmen. Verlautbarungen zu Folge soll sie aber lediglich die Netznutzungsentgelte vorab genehmigen. Eine deutliche Senkung der Strompreise ist damit auch nach deren Einrichtung nicht zu erwarten. Die Stromversorger werden somit auch weiterhin einen Freibrief bei der Gestaltung ihrer Preise haben. Demnach werden die zu hohen Strompreise in Deutschland auch künftig die privaten Haushalte unangemessen belasten, was sich auch negativ auf die Konjunktur auswirkt.

Neben dem Strommarkt ist seit 1998 formal auch der Gasmarkt für den Wettbewerb geöffnet. Bei der Liberalisierung des Strommarktes hatte es seinerzeit fast zwei Jahre gedauert, bis Verbraucher die Möglichkeit hatten, ihren Versorger zu wechseln und damit Druck auf die Preise auszuüben. Anstatt die Fehler und schlechten Erfahrungen bei der Strommarktliberalisierung zu vermeiden, ist bei der Gasmarktliberalisierung bis heute nicht abzusehen, wann

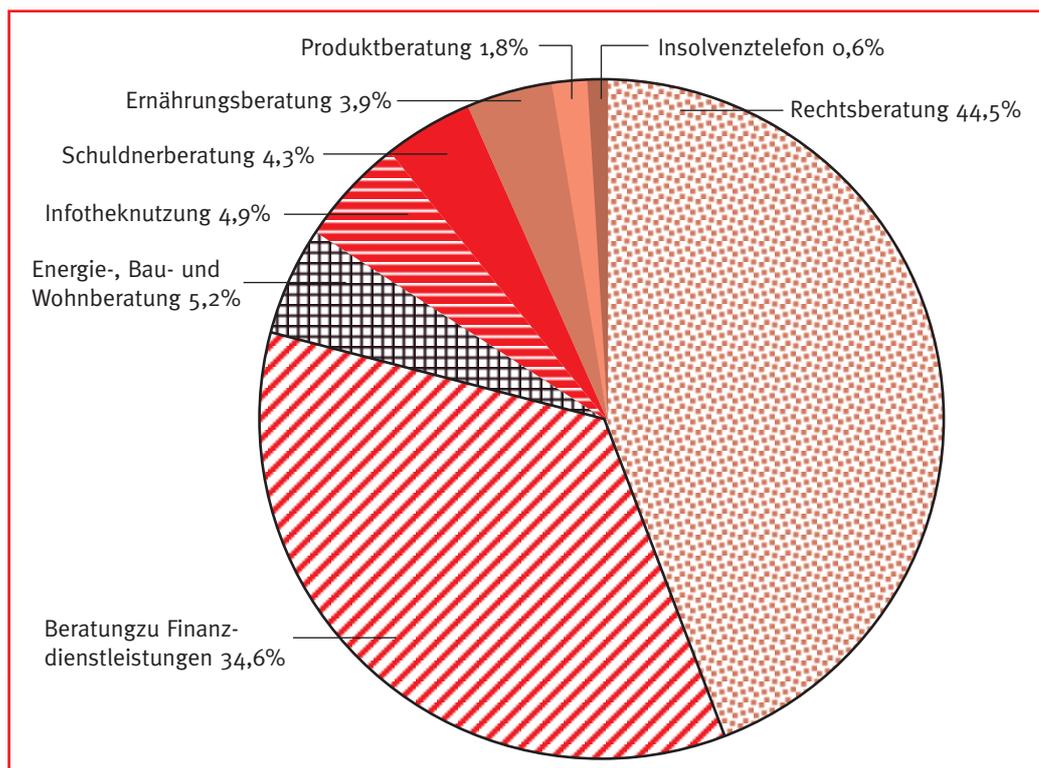
Konsumenten Vorteile aus dem Wettbewerb ziehen können. Als Begründung gibt die Gaswirtschaft die noch fehlenden Lastprofile an, die angeblich zur sicheren Versorgung notwendig wären.

Nach Ansicht der sächsischen Verbraucherschützer steht einer wirkungsvollen Liberalisierung die von der Gaswirtschaft nach wie vor angewandte Gas-Öl-Preisbindung entgegen. Diese Bindung, die vor fast vierzig Jahren zur Sicherung des Aufbaus der Gaswirtschaft eingeführt wurde, stellt heute für einen wirkungsvollen Wettbewerb ein unüberwindbares Hindernis dar. Nach wie vor wird jeweils mit einer Verzögerung von einem halben Jahr der Gaspreis an den Ölpreis angepasst. Steigt der Ölpreis, so erhöht

sich auch der Gaspreis. Zwar ist auch eine Anpassung an einen sinkenden Ölpreis vorgesehen, aber geringere Preise wirken sich nicht im vollen Umfang auf den Gaspreis aus. Darüber hinaus sind seit Mitte des Jahres 2004 die Ölpreise drastisch gestiegen und haben im letzten Quartal 2004 astronomische Größen erreicht. Auf Grund der Ölpreisbindung dürften damit auch 2005 steigende Gaspreise die Folge sein.

## Unberechtigte Strom- und Gaspreiserhöhungen führen zu enormer Nachfrage

Mitte des Jahres 2004 eskalierte die Situation auf dem Energiemarkt, da verschiedenste Versorger nach Auffassung der VZS unberechtigte



Die angekündigten Preiserhöhungen der Energieversorger führten zu einem großen Andrang in den Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen. Auch deshalb nahmen Fragen zur Energie-, Bau- und Wohnberatung im Jahr 2004 den 3. Rang hinter der Rechtsberatung und der Beratung zu Finanzdienstleistungen ein.

Preiserhöhungen für das 2. Halbjahr 2004 bzw. für Anfang 2005 ankündigten. Die Höhe der angekündigten Preissteigerungen stellte für eine Reihe von Haushalten durchaus ein finanzielles Problem dar. Die Angst stieg, künftig die benötigte Energie nicht mehr bezahlen zu können. Der Bund der Energieverbraucher empfahl, nur maximal 2% der Preiserhöhung zu bezahlen und die Zahlung darüber hinausgehender Beträge zu verweigern. Entsprechende Musterbriefe wurden den Verbrauchern von dort zugänglich gemacht.

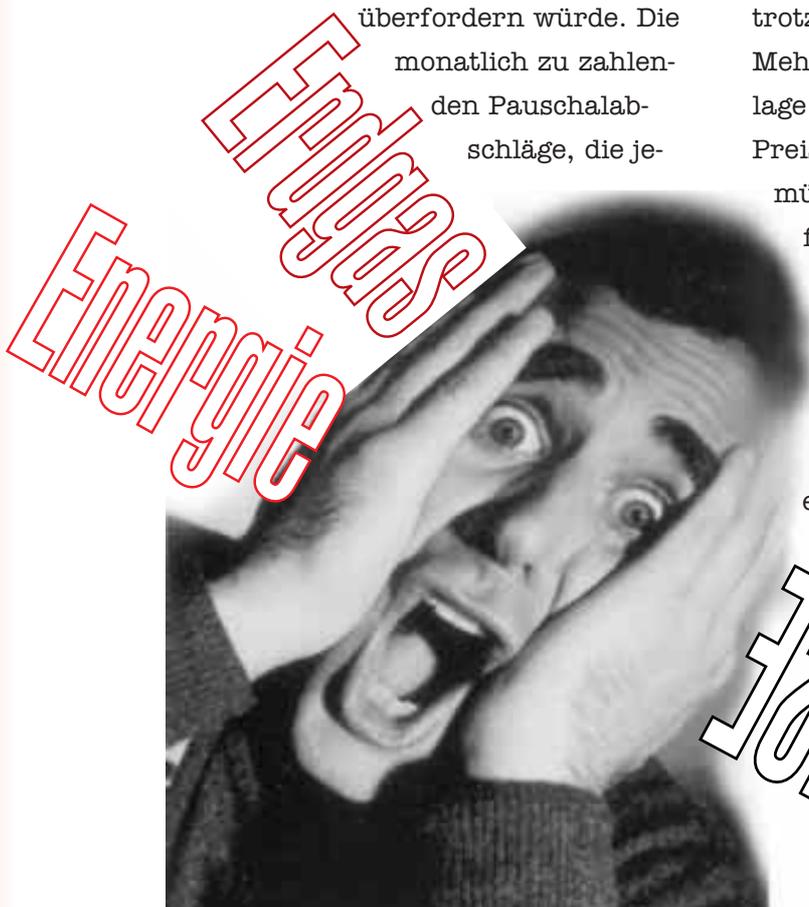
Die VZS schloss sich dieser Empfehlung nicht an, weil u. a. deren praktische Handhabung sehr schwierig ist und dies die Verbraucher häufig überfordern würde. Die monatlich zu zahlenden Pauschalabschläge, die je

weils auf dem Energiebezug des Vorjahres basieren, müssten auf der Grundlage des aktuellen Verbrauchs neu berechnet werden, was sehr schwierig ist. Nur auf diese Weise könnte der Pauschalbetrag korrekt reduziert werden. Die erteilte Einzugsermächtigung hätte widerrufen und eine auf dem reduzierten Betrag beruhende von jedem Verbraucher gegenüber seinem Energieversorger neu erteilt werden müssen.

Jedoch kann erst mit der Jahresabschlussrechnung ermittelt werden, ob der dem tatsächlichen Verbrauch entsprechend geminderte Betrag gezahlt wurde. Wenn z. B. noch weniger Energie als kalkuliert verbraucht wurde, kann trotzdem eine Überzahlung vorliegen. Diesen Mehrbetrag wird der Versorger auf der Grundlage seiner Preise gemäß der angekündigten Preiserhöhung verrechnen. Der Verbraucher müsste dann den überzahlten Betrag zurückfordern, notfalls auf dem Klageweg.

Zum Anderen ist nicht auszuschließen, dass die Energieversorger Klagen wegen Zahlungsverweigerung anstrengen oder abgeschlossene Sonderverträge kündigen, die einen preiswerteren Bezug von Energie oder Gas für einen bestimmten Zeitraum gewährleisten. Das brächte für die Betroffenen andere Nachteile.

Die VZS empfahl hingegen, die angekündigten Preiserhöhungen nur unter Vorbehalt zu zahlen, bis die Billigkeit der Erhöhung vom Versorger nachgewiesen

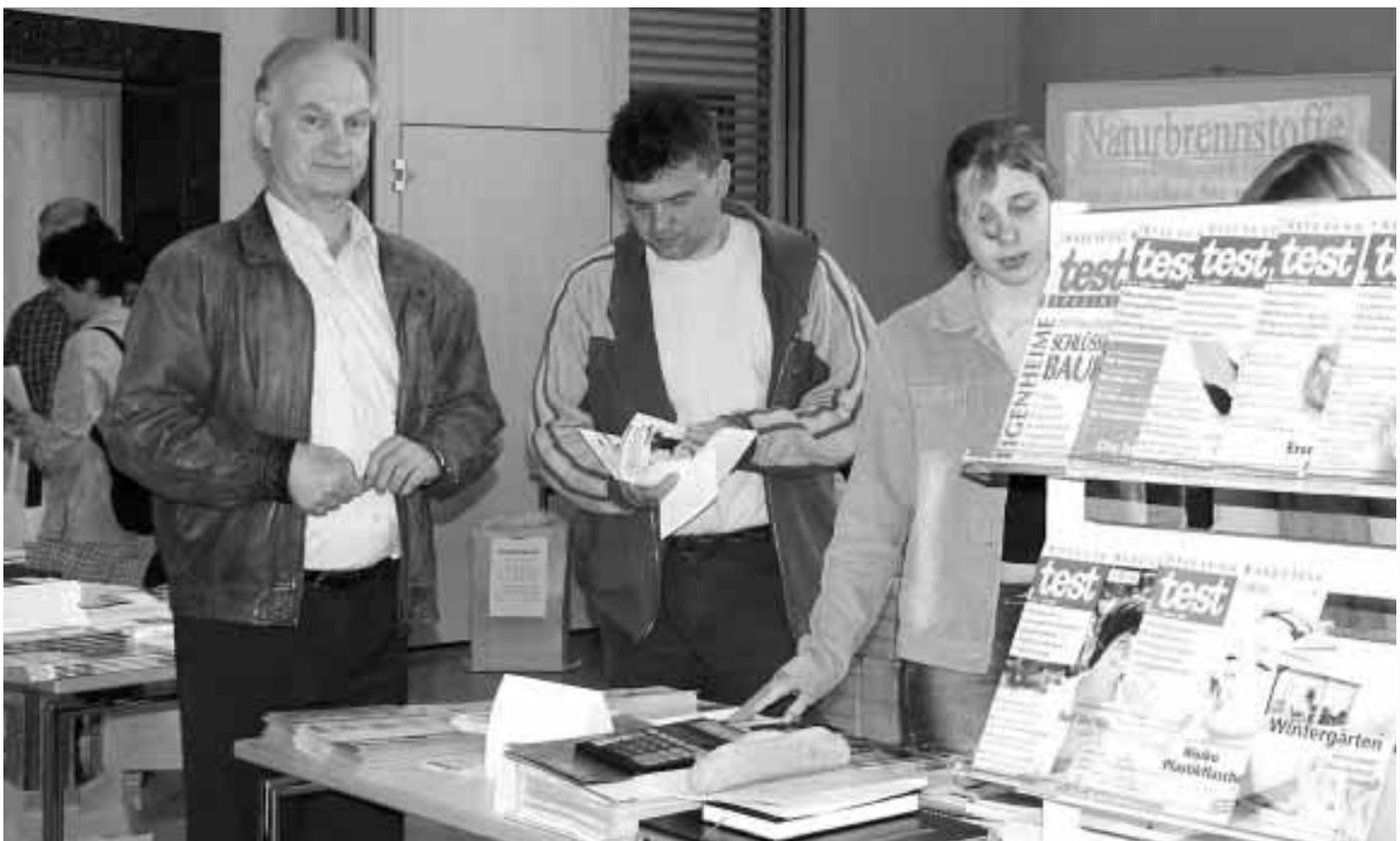


wurde. Damit bestehen Chancen, zuviel entrichtete Beträge zurückfordern zu können, insofern die Unbilligkeit der Erhöhung nachgewiesen wird. Auch wenn die diesbezügliche Chance als relativ gering einzuschätzen ist, hätten Verbraucher ohne größeren Aufwand und ohne Fiktionen ihren Anspruch angemeldet und dem jeweiligen Versorger ihren Standpunkt und damit ihren Protest mitgeteilt. Ein entsprechender Musterbrief für Verbraucher wurde von der VZS ab September 2004 sowohl im Internet als auch in den Beratungseinrichtungen angeboten. Darin wurde auch auf die Alternativmöglichkeit der Zahlungsverweigerung hingewiesen. Welche Variante bevorzugt wird, muss jeder Verbraucher letztlich selbst entscheiden. Die Nach-

fragen der Verbraucher zu diesem Thema waren im IV. Quartal 2004 immens.

Die Reaktion der Versorger war anfänglich sehr unterschiedlich. Einige forderten die Verbraucher auf, ihren Zahlungsverpflichtungen nachzukommen. Andere Versorger kündigten einseitig die Einzugsermächtigung. Dies führte unter Umständen dazu, dass pro Rechnung eine Bearbeitungsgebühr zu zahlen war. Die VZS wies deshalb in ihrem Musterbrief darauf hin, dem Versorger die Aufrechterhaltung der Einzugsermächtigung mitzuteilen.

Beim »Tag der erneuerbaren Energien« gab Hellmuth Seifert (l.) vom Beratungszentrum Chemnitz auch Tipps zur Energieeinsparung im Haushalt.



## Gesundheitsreform – Patient mit vielen Leiden

Die große Gesundheitsreform – sie stand wie ein Damoklesschwert über allen gesetzlich Versicherten. Was wird sie bringen und welche Kosten kommen auf die Versicherten und insbesondere auf die Patienten zu? Welche Zuzahlungen sind wann, wo, wie und in welcher Höhe zu leisten? Praxisgebühr – ein völlig neuer Begriff. Chronisch Kranke hatten besonders viele Bedenken, da die Befreiungsmöglichkeit für Zuzahlungen in Härtefällen sang- und klanglos zum Ende des Jahres 2003 weggefallen war. Eine vollständige Befreiung war nicht mehr möglich. Nun sollte es ein neues System geben. Wie sieht das aus und welche Bedingungen sind zu erfüllen, damit man von den Zuzahlungen befreit werden kann? Wie errechnet sich die Belastungsgrenze? Welche Neuregelungen gibt es beim Zahnersatz? Muss ich eine Zahnersatzversicherung abschließen .... und, und, und.

Die sächsischen Verbraucherschützer entschlossen sich deshalb, nicht nur in der persönlichen und telefonischen Beratung Rede und Antwort bei den vielfältigen Fragen zu stehen, sondern auch durch Informationsveranstaltungen den Versicherten mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Zusammen mit dem Landesverband der Betriebskrankenkassen, der Landes Zahnärzte-

kammer, dem Verband der Hausärzte in Sachsen, der Sächsischen Apothekerkammer und den drei großen sächsischen Zeitungen »Leipziger Volkszeitung«, »Sächsische Zeitung« und »Freie Presse« wurden in den Städten Leipzig, Dresden und Chemnitz diese Informationsabende unter starker Beteiligung von Versicherten und Patienten, insbesondere auch chronisch Kranker, im Januar und Februar 2004 durchgeführt.

### Viele Fragen zur Praxisgebühr

Große Unsicherheit herrschte besonders am Anfang des Jahres zur Praxisgebühr. Generell ist für jede erste Inanspruchnahme eines Arztes oder Zahnarztes eine Praxisgebühr von 10 € pro Quartal in der Regel vor Beginn der Behandlung zu entrichten. Keine Praxisgebühr ist erforderlich bei Kontrollbesuchen beim Zahnarzt, bei Vorsorge- und Früherkennungsterminen oder bei Schutzimpfungen. Von dem zuerst behandelndem Arzt ist bei Inanspruchnahme von anderen Ärzten eine Überweisung auszustellen. Nur dann wird die erneute Zahlung einer Praxisgebühr im Quartal nicht fällig. Hier war viel Aufklärungsarbeit durch die sächsischen Verbraucherschützer notwendig.

### Manche Arzneimittel nicht mehr verschreibungspflichtig

Unmut und Ärger riefen bei vielen Versicherten die Neuregelungen zu den Arzneimitteln hervor.



Großer Andrang herrschte am 11. Februar 2004 im Verlagshaus der Leipziger Volkszeitung. Die Verbraucherzentrale Sachsen führte gemeinsam mit dem Landesverband der Betriebskrankenkassen, der Landes Zahnärztekammer, dem Verband der Hausärzte in Sachsen, der Sächsischen Apothekerkammer und der Leipziger Volkszeitung einen Informationsabend zu Fragen der Gesundheitsreform durch. Marion Schmidt, Gesundheitsexpertin der Verbraucherzentrale Sachsen (r.) im Gespräch mit einer Besucherin des Abends.



Die Versicherten verstanden es nicht, warum viele Medikamente nicht mehr der Verschreibungspflicht unterliegen sollten. Die neue Arzneimittelrichtlinie (OTC-Liste) brachte – leider erst im April – Klarheit darüber, was nicht mehr verschrieben werden durfte und welche zugelassenen Ausnahmen es gibt. Von dieser Regelung waren insbesondere die chronisch Kranken betroffen, denn es handelte sich u. a. auch um Medikamente, die Neben- oder Begleiterscheinungen ihrer Krankheit lindern sollten. Diese mussten nun aus der eigenen Tasche bezahlt werden. Anders bei den verschreibungspflichtigen Arznei- und Verbandsmitteln. Dort ist eine Zuzahlung von 10 % des Preises, jedoch mindestens 5 Euro und maximal 10 Euro pro Arzneimittel zu leisten. Deshalb kann eingeschätzt werden, dass die geplanten Einsparungen durch die Gesundheitsreform auf dem Gebiet der Arzneimittel nahezu ausschließlich auf dem Rücken der Patienten,

insbesondere der chronisch Kranken erfolgte. Auch auf dem Gebiet der Heilmittel, wie z. B. bei Massagen, müssen 10 % der Kosten zuzüglich 10 Euro pro Verordnung gezahlt werden.

### Belastungsgrenze und chronisch Kranke

Wichtig ist bei allen Zuzahlungen, dass diese zu quittieren sind und die Quittungen durch die Versicherten aufbewahrt werden, um genau festzustellen, wann die jeweilige Belastungsgrenze erreicht ist. Dann kann man eine Befreiung für das laufende Kalenderjahr erhalten. Diese Belastungsgrenze liegt bei 2 % der Bruttoeinnahmen bzw. bei 1 % der Bruttoeinnahmen bei chronisch Kranken. Die Definition, wer chronisch krank ist, wurde erst Ende Januar 2004 festgelegt. Bis zu diesem Zeitpunkt herrschte völlige Unklarheit und Verunsicherung gerade bei diesen Versicherten. Aber





Nützliche Tipps, aber wenig Trost für Härtefälle konnten die Verbraucherschützer am 4. Februar 2004 in Dresden und am 18. Februar 2004 in Chemnitz in ihren gemeinsamen Informationsveranstaltungen mit dem Landesverband der Betriebskrankenkassen sowie mit der Sächsischen Zeitung und der Freien Presse geben.

auch danach wussten viele Versicherte nicht, wie sie zu der Einstufung als chronisch Kranker gelangen sollten. Hier war Aufklärung durch Sachsens Verbraucherschützer notwendig. Schließlich ging es darum, dass durch diese Einstufung und durch die Senkung der Belastungsgrenze für die Zuzahlungen auf 1% des Bruttoeinkommens die chronisch Kranken Kosten sparen konnten.

### **Leistungen, die von der Kasse nicht mehr gewährt werden**

Es gab auch eine Reihe von Regelungen, die nicht mehr in den Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherung aufgenommen wurden, wie z. B. das Sterbegeld und die Zuschüsse der Kas-

sen bei Brillen. Auch dazu gab es viele Anfragen, insbesondere in der persönlichen Beratung.

### **Erstattung von Fahrkosten nur im Ausnahmefall**

Fahrkosten zu ambulanten Behandlungen werden grundsätzlich nicht mehr von der Krankenkasse übernommen. Nur bei zwingenden medizinischen Gründen kann die Krankenkasse in besonderen Fällen eine Genehmigung erteilen und die Fahrkosten übernehmen. Die entsprechende Fahrkosten-Richtlinie trat erst April 2004 in Kraft, so dass bis dahin die Verunsicherung der Betroffenen wieder groß war. Auch hier ist der Rat der sächsischen Verbraucherschützer sehr gefragt gewesen.

### Kostenerstattung, Selbstbehalt und Beitragsrückzahlung

Neu waren auch die Regelungen zur Kostenerstattung und zum Selbstbehalt oder der Beitragsrückzahlung. Konnte man tatsächlich sparen oder musste man hier auch wieder draufzahlen? Die VZS machte in zwei Presseinformationen auf die zusätzlichen Belastungen bei der Kostenerstattung aufmerksam und riet, die Angebote für freiwillig Versicherte zum Selbstbehalt oder zur Beitragsrückzahlung genau zu prüfen.

### Zahnersatz und Zahnersatzversicherung

Viel Wirbel verursachte die neue gesetzliche Regelung zum Zahnersatz im Jahr 2005 und damit verbunden der mögliche Abschluss von Zahnersatzversicherungen bereits im Jahr 2004. Im Rahmen von allgemeinen Zusatzversicherungen wurden sie meist durch die gesetzlichen Krankenkassen als Vermittler und auch durch die privaten Versicherungsgesellschaften direkt angeboten. Der Zahnersatz sollte ab 2005 aus dem Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherung gestrichen werden. Viele Versicherte schlossen deshalb vorsorglich Zahnersatzversicherungen ab. Im Herbst stand

dann überraschend fest, dass der Zahnersatz eine Kassenleistung bleibt. Allerdings werden nur Festzuschüsse zur Regelversorgung gezahlt und die Versicherten müssen ab dem 01.07.2005 einen zusätzlichen Beitrag zur Krankenversicherung leisten. Dieser beträgt 0,4% vom Bruttoverdienst. Er ist von den



Versicherten allein zu tragen. Für die bereits abgeschlossenen Zahnersatzversicherungsverträge wurde ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt.

## **Sonderkündigungsrecht bei Kassenwechsel und bei Kassenfusionen**

Nach wie vor bestanden beim Sonderkündigungsrecht zum Wechsel der Krankenkasse Probleme. Die neue gesetzliche Regelung setzte nunmehr eine Frist für das Sonderkündigungsrecht bei Beitragssatzerhöhungen. Die Kündigung muss bis spätestens zum Ende des Monats, der auf die Beitragssatzerhöhung folgt, bei der Kasse vorliegen. Sie beträgt dann 2 Monate zum Monatsende. Mehrere Krankenkassen, die eine Beitragssatzerhöhung im Rahmen einer Fusion vollzogen, machten den Versicherten das Sonderkündigungsrecht streitig. Die Gesetzeslage war hierzu nicht eindeutig. Zwei Gerichte machten den Vorreiter und entschieden, dass ein Sonderkündigungsrecht bei Kassenfusionen besteht, wenn gleichzeitig der Beitragssatz erhöht wird. Ende des Jahres schloss sich das Bundessozialgericht dieser Auffassung an und bestätigte damit die Richtigkeit einer langjährigen Forderung der Verbraucherzentralen.

## **Neue Heilmittelrichtlinien**

Seit Mitte des Jahres wurden die Heilmittelrichtlinien neu gefasst, die die Versorgung mit

Heilmitteln bei Patienten weiterhin sicherstellen sollen, insbesondere bei chronisch Kranken sowie bei Menschen mit Behinderung. Welche Therapien bei welcher Diagnose verordnet werden können, wurde detailliert im Heilmittelkatalog geregelt, der gleichzeitig die verordnungsfähige Höchstmenge festlegt. Im Regelfall werden innerhalb eines Behandlungsintervalls zwischen 6 (in der physikalischen Therapie) und 10 (in der Stimm-, Sprech-, Sprach- oder Ergotherapie) Behandlungseinheiten pro Rezept verordnet. Das Rezept kann bis zur Gesamtverordnungsmenge mehrfach ausgestellt werden. Bei einer Massage kann dies z. B. bis zu 18 Behandlungseinheiten betragen.

## **Erweiterte Beratungsangebote rund um die Gesundheit**

Um sich der gestiegenen Nachfrage sowohl durch die Gesundheitsreform als auch im gesamten Bereich der Gesundheitsdienstleistungen zu stellen, können sich Ratsuchende seit Ende Juli 2004 in den Beratungszentren Chemnitz, Dresden und Leipzig über ihre Rechte als Patient beraten lassen. Dies war bis zu diesem Zeitpunkt nur im Beratungszentrum Chemnitz möglich gewesen. Weiterhin wird in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Thüringen seit Ende September 2004 eine medizinische Patientenberatung am Telefon angeboten. Ganz gleich, ob es sich um Fragen zu allgemeinen Erkrankungen oder auch um spezielle Fragen zu organischen Erkrankungen handelt, der gute Rat der Verbraucherschützer war und ist oftmals gefragt.

## Mehrwertdienste – lieb und teuer

Im Verlaufe des Jahres 2004 zeigte es sich, dass sich Betrüger auch nach dem Inkrafttreten des Gesetzes zur Bekämpfung des Missbrauches von 0190/0900-Mehrwertdiensternummern immer wieder neue Maschen zum Abkassieren einfällen ließen.

Im Internet waren es insbesondere Dialer, die nicht den gesetzlichen Mindestanforderungen an derartige Anwahlprogramme entsprachen. So entzog die Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (RegTP) aus diesem Grunde Anfang April rund 25.000 Dialern rückwirkend die Registrierung. Für nicht registrierte Dialer besteht keine Zahlungspflicht, und so konnten die sächsischen Verbraucherschützer zahlreichen Verbrauchern helfen, die sich ungewollt hohe Internetkosten durch einen oder mehrere der gesetzwidrigen Dialer eingehandelt hatten.

Besonders perfide waren derartige Einwahlprogramme, die sich nicht an die vorgeschriebene Dialer-Rufnummern-gasse 0900-9 hielten,

sondern sich klammheimlich aus dem Ausland, über Satelliten, über ganz normale Festnetz-Nummern oder über für andere Dienste vorgesehene Rufnummern-gassen auf die Computer der Internetnutzer schlichen.

### Urteil: Heimliche Dialer-Einwahlen nicht bezahlen

Ein Meilenstein war deshalb das Urteil des Bundesgerichtshofes vom März 2004: Die Richter entschieden, dass Telefonkunden heimliche Dialer-Einwahlen nicht bezahlen müssen. Damit konnte vielen Internet-Sur-



fern geholfen werden, die Rechnungen der drei Hamburger Firmen Digital Web Media, Hanseatische Abrechnungssysteme GmbH (HAS) sowie Hamburger For-derungs-Management GmbH (HFM) erhielten. Sie sollten für eine »gebührenpflichtige Serviceleistung« 69,95 Euro berappen, da sie angeblich ein Abo für einen »Internet Service« abgeschlossen hätten. An die Adressen der Opfer waren die Unternehmen über einen Dialer gelangt, der eine ganz normale Telefonnummer in Frankfurt am Main anwählte und dabei die Telefonnummer des Surfers mit übermittelte. Die Regulierungsbehörde für Post und Telekommunikation (RegTP) hatte den genannten Firmen deshalb das Inkasso untersagt. Die sächsischen Verbraucherschützer rieten Betroffenen, die Rechnungen nicht zu bezahlen und sich auch von Mahnschreiben nicht einschüchtern zu lassen.

Doch auch andere Betrüger kassierten über Mehrwertdienste-Rufnummern fleißig ab. Die sächsischen Verbraucherschützer wandten sich an die RegTP und erwirkten so die Abschaltung einer 0190-Nummer, unter welcher Arbeitssuchende abgezockt wurden. In einer großen sächsischen Tageszeitung war mit dieser Nummer in verschleiierter Schreibweise

und ohne Angabe der entstehenden Kosten für ein angebliches Arbeitsangebot geworben worden. Auch die ZIEHUNGSZENTRALE NORD aus 48412 Rheine, die massenweise Gewinnbenachrichtigungen verschick-



te, konnte ab August 2004 mit ihrer Telefon-Hotline 0137-737 0540 vermeintliche Gewinner nicht mehr mit 98 Cent pro Anruf abkassieren. Diese Rufnummer wurde vom Netzbetreiber, der dtms AG (Mainz) wegen regelwidriger Nutzung abgeschaltet. Dafür hatte sich die VZS stark gemacht. Sie hatte die RegTP gebeten zu prüfen, ob die beanstandete Nummer rechtmäßig genutzt wird. Das war nicht der Fall, denn alle Telefonnummern, die mit der Ziffernfolge 0137 beginnen, sind von der RegTP für so genannte MABEZ-Dienste (Massenverkehr zu bestimmten Zielen) vorgesehen, wie sie etwa zur Stimmabgabe in bestimmten Fernseh- oder Hörfunksendungen genutzt werden. Die dahinter stehende Technik kann bis zu drei Millionen Anrufe pro Stunde verkraften. Der Anrufer zahlt pro Verbindung, und sei diese auch noch so kurz. Als Unternehmens-Hotline missbraucht, ließ die MABEZ-Nummer bis zu ihrer Abschaltung bei der ZIEHUNGSZENTRALE NORD gehörig die Kasse klingeln.

### Unglückliche "Gewinner"

Leider nicht mehr helfen konnten die sächsischen Verbraucherschützer jenen vermeintlichen Gewinnern, die auf Lock-Anrufe, Lock-SMS oder schriftliche Gewinnbestätigungen hereinfließen, mit welchen sie zum Gewinn von Bar- oder Sachpreisen beglückwünscht

wurden. Ihr Versuch, den Gewinn unter der angegebenen 0137- oder 0190-Nummer abzurufen, bescherte ihnen lediglich eine höhere Telefonrechnung als sonst üblich. Weil die gesetzlichen Vorschriften zur kostenlosen Ansage des Verbindungspreises vor dem Zustandekommen der Verbindung zu der angegebenen Mehrwertdienst-Rufnummer in der Regel eingehalten wurden, blieben die Rückforderungen der Verbindungskosten durch die unglücklichen »Gewinner« ohne Erfolg. Geschädigte konnten die Kosten nur noch als »Lehrgeld« verbuchen. Die VZS warnte deshalb nachdrücklich vor Rückrufen auf teure Mehrwertdienst-Rufnummern im Zusammenhang mit dubiosen Gewinnbenachrichtigungen.



## TK-Firmen: Vorsicht Kundenfalle

Auf dem Telekommunikationsmarkt kämpften die TK-Dienstleistungsfirmen im Verdrängungswettbewerb mit immer härter werdenden Bandagen, um der Deutschen Telekom AG Kunden abspenstig zu machen. Immer wieder mussten Sachsens Verbraucherschützer Ratsuchende bei der Anfechtung von Verträgen helfen, die auf Grund arglistiger Täuschung zustande gekommen waren. Ihren Ruf schädigten so in Sachsen vor allem solche Firmen wie Arcor (Eschborn), free-net (Hamburg) und StarCom (München). Häufig hatten die TK-Firmen so genannte Vertriebspartner engagiert, die Verbrauchern an der Haustür mit dubiosen Argumenten und Versprechungen einen Freischaltungsauftrag des Telefonanschlusses auf ihren Auftraggeber unterjubelten. Auch in Eingangszonen von Baumärkten und Einkaufszentren warteten die »Vertriebspartner« mit Rubelspaß und Gewinnspielen auf, um den angelockten Verbrauchern die Zusendung von Gutscheinen für kostenlose Telefongespräche und von Gewinnen zu offerieren, wenn sie Name, Anschrift und Telefonnummer auf einem vorgelegten Formular hinterließen. Dass es sich hierbei um einen Freischaltungsauftrag des Telefonanschlusses für jene Firma handelte, für die gegen Erfolgshonorar Kunden geworben wurden, verschwiegen die Werber häufig.

### Kunde wider Willen

Ähnlich ging auch die Firma Tele2 vor, in deren Auftrag zahlreiche Verbraucher durch Werbe-Anrufe von damit beauftragten Callcentern genervt wurden. Obwohl die Verbraucher keinen Preselection-Vertrag mit Tele2 abschließen wollten, sondern sich oft nur mit der Zusendung von Informationsmaterial einverstanden erklärten, sandte ihnen das Unternehmen per "Postident-Special" die Vertragsunterlagen zu. Betroffene wussten zumeist nicht, dass der Postbote sich bei dieser Zustellungsart nicht nur den Empfang der Sendung per Unterschrift bestätigen ließ, sondern zugleich im Auftrag des Absenders die Unterschrift unter den Vertrag einholte.

Doch auch die Deutsche Telekom AG tat sich mit rüden Werbemethoden hervor. Sie beauftragte ebenfalls ein Callcenter, um ihre Kunden im Namen des Unternehmens anzurufen. Ihnen sollten Optionstarife wie Calltime 120, AktivPlus, der XXL-Tarif oder für die Internetnutzung ein Tarif von T-Online schmackhaft gemacht werden. Selbst wenn die Kunden ablehnten oder, um nicht unhöflich zu sein, der Zusendung von Informationsmaterial zustimmten, fanden viele von ihnen auf der nächsten Telefonrechnung Grundgebühren für einen Options- oder Online-Tarif in Rechnung gestellt, obwohl sie diesen gar nicht in Auftrag gegeben hatten. Die VZS riet deshalb den »Kunden wider Willen« zum einen, diese »Zwangsumstellung« nicht hinzunehmen und die Rechnung um den entsprechenden Betrag zu kürzen. Schließlich müsse die Telekom den angeblichen Vertragsschluss nachweisen,

wenn sie Geld dafür haben wolle. Zum anderen riet sie allen Verbrauchern, die von telefonischer Werbung und Vertreter-Besuchen der Deutschen Telekom verschont bleiben wollen, dieser schriftlich zu untersagen, ihre Bestandsdaten zur Kundenwerbung oder zur Produktinformation zu verwenden oder diese Daten zu Werbezwecken an Tochterunternehmen (wie T-Mobile und T-Online) bzw. an Fremdfirmen weiterzugeben. So genannte Initiativ-Anrufe (Cold Calls - »kalte Anrufe«) zu Werbezwecken sind zwar nach dem im Juli 2004 novellierten Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) ge-

genüber Verbrauchern verboten, aber einen wirksamen Schutz dagegen haben die Verbraucher nicht. Einen Anspruch auf Unterlassung können nur Mitbewerber oder dafür gesetzlich zugelassene rechtsfähige Verbände und qualifizierte Einrichtungen geltend machen.



## Neue Gesetze – neue Verunsicherung

2004 war das Jahr der Reformen. Gesundheitsreform, Arbeitsmarktreform, Rentenreform – alle brachten den Verbrauchern viele Veränderungen. Dabei schien es so, als sei manches Gesetz, welches erst in letzter Minute auf den Weg gebracht wurde, mit einer heißen Nadel gestrickt worden. Das alles führte dazu, dass Verbraucher mit den neuen, sich schnell verändernden Rahmenbedingungen häufig überfordert wurden.

Das spiegelte sich 2004 deutlich in der Nachfrage der Verbraucher wider. Am Jahresanfang waren viele Verbraucher überrascht, dass der Sparerfreibetrag und die Arbeitnehmersparzulage verändert wurden. Während über die Reduzierung der Wohnungsbauprämie noch kurz zuvor öffentlich diskutiert wurde, kam diese Gesetzesänderung still daher. Doch wer darüber nicht informiert war, lief Gefahr, Ärger mit dem Finanzamt zu bekommen, wenn die Freistellungsaufträge nicht entsprechend der Absenkung des Sparerfreibetrages geändert wurden.

Informiert sein sollte der Verbraucher auch über die mit der Gesundheitsreform neu eingeführten Angebote an Krankenzusatzversicherungen. Seit

2004 ist es den gesetzlichen Krankenkassen möglich, ihren Mitgliedern Zusatzversicherungen privater Versicherer zu vermitteln. Doch die vielen neuen Tarife mit unterschiedlichen Bausteinen waren kaum durchschaubar. Die VZS nahm deshalb im Frühjahr diese privaten Zusatzversicherungen unter die Lupe. Im Ergebnis musste festgestellt werden, dass sich bei weitem nicht alle Angebote lohnen. Immer wieder warnten die sächsischen Verbraucherschützer auch vor einem übereilten Abschluss von privaten Zahnzusatzversicherungen.

### Für Hartz IV Verträge nicht übereilt kündigen

Ab Mitte des Jahres spielten dann Fragen rund um das neue Arbeitslosengeld II eine dominierende Rolle. Hier ging es insbesondere um die Fortführung oder Kündigung von Versicherungs-, Kredit- und Geldanlageverträgen. Viel Unklarheit bestand bei den Betroffenen zu den neuen verschiedenen Freibeträgen. Diese wurden häufig nicht ausgeschöpft. Die sächsischen Verbraucherschützer rieten deshalb von übereilten Vertragskündigungen ab, die im Regelfall mit hohen finanziellen Verlusten einhergehen. Zur Vermeidung von Nachteilen für die Betroffenen wurde über die Möglichkeiten von Vertragsänderungen informiert.

Ab Herbst des Jahres blies dann die Versicherungswirtschaft wieder einmal zum großen Hallelu im Hinblick auf den Verkauf von Kapital- und fondsgebundenen Lebensversicherungen. Hintergrund dafür waren die zum 01.01.2005 in Kraft

tretenen Regelungen des Alterseinkünftegesetzes, mit denen die bisherige Steuerfreiheit der Erträge aus diesen Versicherungen abgeschafft wurde. Über die individuellen Auswirkungen der mit diesem Gesetz eingeführten allgemeinen nachgelagerten Besteuerung verunsichert, schlossen viele Sachsen für sich oder ihre Kinder noch einen Lebensversicherungsvertrag ab. In zahlreichen Individualberatungen, in Telefonforen, Vorträgen und im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit informierte die VZS, dass sich ein solcher Abschluss tatsächlich nur noch in wenigen Fällen lohnt.

Beratungsbedarf wegen der gesetzlichen Änderungen gab es auch auf dem Gebiet der betrieblichen Altersvorsorge und hier insbesondere zu Direktversicherungen. Nur wenige Arbeitnehmer hatten zur Kenntnis genommen, dass durch das

»Verbraucherstammtisch« ist der Titel einer neuen Veranstaltungsreihe im Beratungszentrum Dresden, die jeweils am 4. Donnerstag im Monat von 17 bis 18 Uhr stattfindet. In regelmäßigen Gesprächen mit den Verbraucherschützern geht es dabei beispielweise um die richtige Versicherung, um Fragen zum Reiserecht, um gesunde Ernährung oder um Warnsignale zu fragwürdigen Nebenverdienst-Angeboten.



Alterseinkünftegesetz auch ihr Vertrag betroffen ist. Für laufende Direktversicherungen wurde ein Wahlrecht zwischen alter und neuer steuerlicher Regelung eingeräumt. Mit Vorträgen in Chemnitz, Dresden und Leipzig nahm sich die VZS dieses schwierigen Themas an und versuchte Transparenz zu schaffen, um die Entscheidungsfindung der Versicherten zu unterstützen.

Am Jahresende gab es dann auch noch - wie schon in den letzten Jahren - traditionell die öffentliche Diskussion um den Erhalt oder die Abschaffung der Eigenheimzulage. Immer im Glauben, dass es mit dem Wegfall der staatlichen Subvention dieses Mal nun ernst wird, haben sich manche Verbraucher entschieden, ihr Bauvorhaben vorzuziehen. In der Baufinanzierungsberatung der VZS konnten sie überprüfen, ob ein solches Vorhaben sinnvoll ist und wie eine Baufinanzierung auf sichere Füße gestellt wird. Fast fünfmal mehr Verbraucher als 2003 nutzten dieses Angebot.

## PISA: Finanzwissen – nur letzte Plätze

2004 wurde sehr viel über die aus deutscher Sicht schlechten Ergebnisse der PISA-Studie gesprochen. Auch aus den Individualberatungen und bei Vorträgen vor Verbrauchern wird der VZS immer wieder deutlich, dass vielen Menschen grundlegende Informationen fehlen. Das trifft insbesondere auf den Bereich des Finanzwissens zu.

Dieses unzureichende Wissen ist ein guter Nährboden für Angebote unseriöser Unternehmen. Insbesondere im Bereich des Grauen Kapitalmarktes führt das jährlich zu Milliardenverlusten. Doch auch der Abschluss unnötiger oder überteuerter Versicherungsverträge einerseits und fehlende Absicherung Existenz bedrohender Risiken andererseits hat in fehlendem Wissen seine Ursachen. Sachsens Verbraucherschützer haben es sich deshalb 2004 zur besonderen Aufgabe gemacht, junge Menschen auf diesem Gebiet zu informieren.

Die zwei Mitarbeiterinnen der Auerbacher Beratungsstelle Ines Dörfler und Heike Teubner (v.l.n.r.) können auf ein erfolgreiches Jahr 2004 mit einem beachtlichen Zuwachs an Beratungszahlen zurückblicken. Den Spitzenplatz in den Nachfragen hielt die Rechtsberatung, dicht gefolgt von Fragen zu verschiedenen Finanzdienstleistungsangeboten.

### Zielgruppe junge Leute

Den Auftakt bildete im März 2004 eine Aktion, die sich zu Semesterbeginn an Studenten wandte. Mit Aushängen und Flyern wurde in sächsischen Hochschulen auf spezielle Aktionstage, an denen Fragen rund um den richtigen Versicherungsschutz beantwortet wurden, aufmerksam gemacht. Die Aktion wurde zu Beginn des Herbstsemesters unter anderem auch mit einem Tag der offenen Tür im Beratungszentrum Dresden wiederholt. Ein Praktikant der Fachhochschule Bernburg unterstützte das Vorhaben der sächsischen Verbraucherschützer. Aus seiner Sicht konnte er den Verbraucherschützern Anregungen geben, wie man Studenten noch besser erreichen kann. Zusätzlich wurde

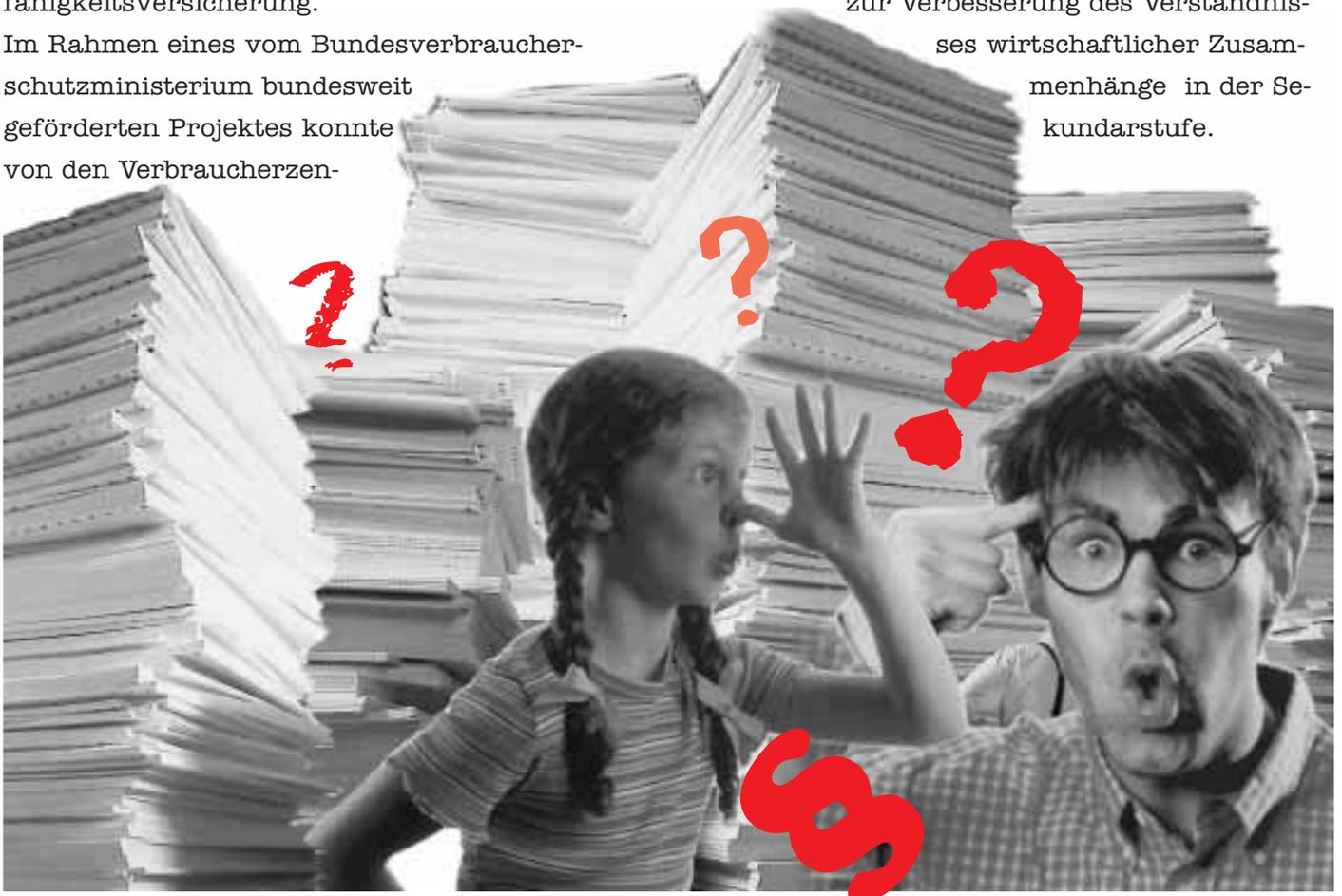


ein Vortrag erarbeitet, der speziell für Schüler der 5. bis 8. Klasse vorgesehen ist. Er behandelt altersgerecht grundlegende Fragen rund um das Girokonto, zu Versicherungen und Schulden, insbesondere zu Handyschulden. Um sich auch jungen Leuten als richtiger Ansprechpartner zu empfehlen, nahmen die sächsischen Verbraucherschützer im November erstmals an den sächsischen Azubi- und Studententagen mit einem Stand in Leipzig teil. Schwerpunkt der Informationstätigkeit der VZS bildeten dabei Informationen über den richtigen Krankenversicherungsschutz wie auch über die Bedeutung einer privaten Berufsunfähigkeitsversicherung.

Im Rahmen eines vom Bundesverbraucherschutzministerium bundesweit geförderten Projektes konnte von den Verbraucherzen-

tralen zu diesen wichtigen Themen auch eine kleine Broschüre erstellt werden, die kostenlos an Verbraucher abgegeben wird.

Die VZS möchte auch weiterhin den Weg einer zielgruppenorientierten Information fortsetzen. In diesem Zusammenhang wurde dem Sächsischen Staatsministerium für Kultus angeboten, an der Erarbeitung entsprechender Lehr- und Lerninhalte für Kinder und Jugendliche mitzuwirken. Damit bestünde die Möglichkeit, das vorhandene Erfahrungswissen der VZS auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes in die Verbesserung der Lehrpläne einzubringen. Dies wäre ein wichtiger Beitrag zur Verbesserung des Verständnisses wirtschaftlicher Zusammenhänge in der Sekundarstufe.



## Zwei Jahre Haftung für Sachmängel – nicht ohne Pferdefuß

Seit dem 1. Januar 2002 haben Verkäufer ihren Kunden gegenüber zwei Jahre lang dafür einzustehen, dass ihre Waren beim Verkauf mängelfrei waren. Das war Anlass für die Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen, die Einhaltung dieser Verpflichtung einem Praxistest zu unterziehen und das Verhalten von 150 Händlern in einer Stichprobe unter die Lupe zu nehmen.

Das Ergebnis war ernüchternd. Kunden haben es schwer, nach Ablauf der ersten 6 Monate nach dem Kauf erfolgreich zu reklamieren.

Trotz der im Gesetz festgeschriebenen zweijährigen Haftung für Sachmängel lehnten Händler besonders bei technischen Konsumgütern die berechtigten Ansprüche ihrer Kunden häufig ab. Allein an ca. 30 Fällen im Freistaat Sachsen wurde deutlich, dass man die Verantwortung lieber auf den Hersteller abwimmeln oder von einem zweijährigen Einstehen für Mängel an einer Ware nichts wissen wollte. In einigen Fällen hielten Händler diese gesetzliche Regelung sogar für ein Gerücht und erteilten ihren Kunden eine unfreundliche Abfuhr. Häufig sollte die Bearbeitung einer Reklamation davon abhängig gemacht werden, dass man vor-

her eine Vereinbarung zur Kostenübernahme für Reparatur, Überprüfung, Anfahrt oder Entsorgung unterzeichnet.

### Händler »mauern« zu oft

Grund für das häufige »Mauern« der Händler ist, dass das Gesetz innerhalb der ersten 6 Monate nach dem Kauf davon ausgeht, dass ein Mangel schon bei Übergabe vorhanden war, wenn er sich in dieser Zeit zeigt. Hieraus ziehen die Verkäufer nach Auffassung der VZS zu häufig den falschen Schluss, dass der Kunde nach Ablauf dieser Zeit in jedem Falle aufwändige Beweismittel für die Mangelhaftigkeit der Kaufsache zum Zeitpunkt der Übergabe vorlegen muss.

Entgegen der Auffassung vieler Händler muss der Kunde keineswegs immer ein teures technisches Gutachten vorlegen, um zu beweisen, dass die Ware bereits beim Kauf mangelhaft war. Das kann der Gesetzgeber auch nicht gewollt haben, da sonst die neuen Kundenrechte von zwei Jahren oft ins Leere laufen würden.

Richtig ist zwar, dass nur in den ersten sechs Monaten zugunsten des Käufers die gesetzliche Vermutung gilt, dass ein aufgetretener Mangel schon bei der Übergabe der Ware vorhanden war. Das heißt aber noch lange nicht, dass Kunden ab dem 7. Monat nach dem Kauf generell mit der Begründung abgewiesen werden können, sie hätten den entsprechenden Nachweis nicht erbracht. In vielen Fällen wird schon



Insgesamt 150 Händler wurden in einer Stichprobe der Verbraucherschützer zum Thema Sachmängelhaftung unter die Lupe genommen.

der erste Anschein dafür ausreichen, dass die Ware bereits bei Erhalt mangelhaft war, selbst wenn dieser Mangel erst später aufgetreten ist. Für diesen ersten Anschein sprechen eine bestimmungsgemäße Nutzung ebenso wie die heute zu erwartende mehr als zweijährige Lebensdauer gerade bei technischen Konsumgütern. Nichts anderes gilt zum Beispiel dann, wenn das Gerät erst 6 Monate nach dem Kauf erstmalig in Gebrauch genommen wird.

Die beteiligten Verbraucherzentralen riefen im Ergebnis der Untersuchung den Handel auf, die Käuferrechte nicht durch überspannte Beweisforderungen auszuhebeln.

Bitte geben Sie den ausgefüllten Fragebogen in Ihrer Verbraucherberatungsstelle ab oder senden Sie ihn an die Verbraucherzentrale Sachsen, Bernhardtstraße 7, 04315 Leipzig bzw. faxen Sie ihn an 0341/6832826.  
Ihre Angaben werden vertraulich behandelt. Sie dienen dazu, im Rahmen einer Untersuchung festzustellen, ob und in welchem Umfang es Defizite bei der Gewährung der gesetzlichen Käuferrechte gibt und dies anschließend verbraucherpolitisch auszuwerten. Danke für Ihre Unterstützung.

### Reklamationsfragebogen

1.) Wo (z.B. vor Ort, per Telefon, Internet, Brief) und bei welchem Händler haben Sie Ihre Ware gekauft? (Name, Anschrift, ggf. Tel./Fax-Num. des Händlers)

.....

.....

2.) Zur freiwilligen Angabe: Ihre Anschrift und Tel. für evtl. Rückfragen

.....

.....

3.) Angaben zur Ware:

- Wann haben Sie Ihre Ware gekauft?
- Welche Ware haben Sie gekauft?
- Welchen Preis hatte die Ware?

.....

.....

4.) Welchen Mangel hatte die Ware?

.....

.....

5.) Wann (Datum) haben Sie reklamiert?

.....

.....

Parallel dazu wurde der Verbraucherzentrale Bundesverband, Berlin angeregt, die Rechtsfrage einer grundsätzlichen Klärung zuzuführen. Er hat daraufhin vor dem Landgericht Nürnberg-Fürth gegen die Quelle AG auf Unterlassung geklagt. Die Firma teilt ihren Kunden regelmäßig per Formschreiben mit: »Ab dem 7. Monat nach dem Kauf müssen Sie als Käufer die Kosten für eine eventuelle Reparatur selbst tragen, es sei denn, Sie weisen nach, dass die Ware bereits bei Erhalt mangelhaft war. Davon können wir in diesem Fall jedoch nicht ausgehen«. Eine Entscheidung des Landgerichtes steht noch aus.

## Schlussverkauf – ja er lebt noch

Um den abgeschafften Schlussverkauf machte sich Verwirrung breit: In den Medien war zu lesen, zu hören und zu sehen, dass der Sommerschlussverkauf 2004 nicht mehr stattfinden wird. Dennoch warben viele Händler unbeeinträchtigt mit günstigen Schlussverkaufspreisen, um wie bisher die Kunden anzulocken.

Ist das eigentlich erlaubt oder Betrug? Wird vielleicht gar nicht gesenkt? Was ist der Hintergrund für die Abschaffung des Schlussverkaufes? Welche Käuferrechte gelten beim Kauf im Rahmen eines Schlussverkaufes, wenn es den doch gar nicht mehr gibt? Mit solchen und ähnlichen Fragen wandten sich Ende Juli 2004 viele Verbraucher an die Verbraucherzentrale.

Per 08.07.2004 wurden die bisherigen strengen Regelungen über Schlussverkäufe durch eine Änderung des Wettbewerbsrechtes abgeschafft. Seit

Jahren hatten sich auch Sachsens Verbraucherschützer dafür stark gemacht, die veralteten Regelungen im Gesetz zu liberalisieren. Längst war es in den letzten Jahren Usus geworden, dass zu Beginn des offiziellen Schlussverkaufes entweder nur Ramsch oder eigens für den Schlussverkauf produzierte Billigware angeboten wurde.

### Überholte Regelungen endlich abgeschafft

Diese Praxis der letzten Jahre zeigte, wie überholt die Schlussverkaufs-Regelungen waren. So war es zwar auch unzulässig, jedoch üblich,



schon vor Beginn des offiziellen Schlussverkaufes hauseigene Schlussverkäufe zu veranstalten oder nicht schlussverkaufsfähige Waren anzubieten. Wer zum Winterschlussverkauf ein Schnäppchen machen wollte, der wusste, dass er bereits Ende Dezember oder Anfang Januar schon stark im Preis gesenkte Ware erwerben konnte.

Die VZS machte bereits im Juli 2003 die Probe aufs Exempel und testete in sächsischen Handelseinrichtungen, ob schlussverkaufsfähige Ware tatsächlich zu Beginn des Sommerschlussverkaufes nochmals im Preis gesenkt wurde, was der damaligen Forderung des Gesetzgebers entsprach. Das Ergebnis der Erhebung war ernüchternd: Von insgesamt 38 getesteten Artikeln wurden lediglich 2 vom Handel im Preis nochmals reduziert. Bei den übrigen wurden die vor Beginn des Schlussverkaufes zum Teil bereits drastisch reduzierten Preise nicht nochmals

herabgesetzt, was einen klaren Gesetzesverstoß darstellte. Bestenfalls gab es pauschal auf alle bereits reduzierten Artikel, die sich in einer gesondert gekennzeichneten Verkaufsfläche befanden, nochmals einen Abschlag.

Damit ist es seit Mitte des letzten Jahres vorbei. Die Händler sind nicht mehr an die strengen Regeln im Gesetz gebunden, sondern können Sonderverkäufe individuell durchführen. Das kann regional je nach Bedarf, etwa in Abhängigkeit von der Ferienzeit im betreffenden Bundesland oder vom (Über)angebot einer bestimmten Ware erfolgen. So können jetzt z. B. auch Möbel im Schlussverkauf angeboten werden, was früher nicht möglich war. Im Prinzip wurde der Schlussverkauf nicht abgeschafft, sondern nur sein enges Korsett gelockert. Die Händler entscheiden, wann, was und in welchem Umfang verkauft wird.

## Grüne Gentechnik – Marktcheck deckt auf

Ob Brot oder Kuchen, Schokolade, Fruchtmilchdrink oder Salatdressing – überall können gentechnisch veränderte Rohstoffe wie Soja oder Mais als Zutaten und Zusatzstoffe in Form von Sojamehl, Stärke, pflanzlichen Ölen, Lezithin, Vitamin E oder Glucosesirup enthalten



sein. Seit April 2004 muss in Abhängigkeit vom gentechnischen Herstellungsprozess etikettiert werden. Die europaweit in Kraft getretenen Kennzeichnungsvorschriften für Gen-Lebensmittel und deren Zutaten verpflichten Hersteller und Handel, Lebensmittel und Futtermittel zu kennzeichnen, wenn sie aus genetisch veränderten Organismen (GVO) und deren Rohstoffen stammen bzw. diese enthalten. Das ist auch dann vorgeschrieben, wenn diese Stoffe analytisch nicht mehr nachweisbar sind.

Die Neuerungen sollen mehr Transparenz schaffen und den Verbrauchern, die Lebensmittel mit GMO bevorzugen oder meiden wollen, die Kaufentscheidung zwischen den Produkten erleichtern.

Die Wahlfreiheit der Verbraucher bleibt jedoch auch in Zukunft eingeschränkt, da tierische Erzeugnisse wie Fleisch, Milch und Eier von Tieren, die Futtermittel mit GMO erhalten haben, sowie Enzyme, Vitamine, Aromen und Zusatzstoffe, die mit Hilfe von genetisch veränderten Mikroorganismen hergestellt wurden, weiterhin nicht kennzeichnungspflichtig sind.

### Verzicht auf Gentechnik gewünscht

Viele Verbraucher sind aufgrund der Medienberichterstattung zu diesem Thema sensibilisiert. Umfragen zufolge lehnen ca. 70% der Deutschen Gentechnik in ihrer Nahrung grundsätzlich ab. Lebensmittelhersteller, die auf Gentechnik verzichten, können durch diesen freiwilligen Verzicht das Vertrauen ihrer Käufer erlangen. Um Verbraucher im Freistaat bei ihrer Lebensmittel-

auswahl zu unterstützen, hat die VZS stichprobenartig 60 Unternehmen der sächsischen Ernährungswirtschaft branchenübergreifend befragt, wie sie es mit der Gentechnik halten und ob sie über die neuen Kennzeichnungsvorschriften hinaus garantieren können, dass genetisch veränderte Organismen in ihren Produkten nicht enthalten sind.

Fast 37 % der befragten sächsischen Unternehmen hatten diese Garantieerklärung (weder aus GVO noch mit Hilfe von GVO hergestellte Lebensmittel) für ihre Produkte abgeben können. Ein Fünftel der angeschriebenen Unternehmen gab auf das Schreiben keine verwertbare schriftliche Antwort. Manche waren noch nicht abschließend in der Lage, Auskunft zu geben. Die relativ große Resonanz auf die Befragung hat gezeigt, dass sich die meisten Firmen der Verantwortung für ihre Produkte bewusst sind und sich mit der Verwendung von GVO auseinander setzen.

Um diese Übersicht kontinuierlich erweitern zu können und weiteren Unternehmen die Möglichkeit zu geben, ihren Verzicht auf Gentechnik nach außen hin zu demonstrieren, forderte die VZS wei-

tere gentechnikfrei produzierende sächsische Firmen auf, ebenfalls eine solche Garantieerklärung abzugeben. Zu diesem Zweck wurden die Industrie- und Handelskammern und die Handwerkskammern zu Leipzig, Dresden und Chemnitz sowie der Landesinnungsverband Saxonia des Bäckerhandwerks Sachsen und der Sächsische Fleischer-Innungsverband um Mitarbeit und Information ihrer Mitglieder gebeten.

Zwei Faxabrufmaterialien der VZS informierten die Verbraucher darüber, welche Lebensmittel gekennzeichnet werden müssen, wo und wie die Kennzeichnung von gentechnisch veränderten Lebensmitteln erfolgt und gaben hilfreiche Einkaufstipps für jene, die Gentechnik im Einkaufskorb vermeiden wollen.



Ernährungsberatung wird im Freistaat Sachsen – hier in Frankenberg – auch mobil angeboten.

## Trendgetränke – eine Ausstellung mit viel Zufluss

Jugendliche löschen ihren Durst gerne mit Energydrinks, Sport- und Isogetränken sowie Alkopops. Diese zumeist stark gesüßten Mixgetränke enthalten neben Wasser diverse Zucker- und Süßungsmittel, verschiedene Zusatzstoffe und in unterschiedlichen Zusammensetzungen auch wohlklingende Substanzen wie Vitamine, Koffein, Guarana, Taurin, Inosit oder Sauerstoff. Sie werden mit erheblichem Werbeaufwand kurzerhand zu Trendgetränken erklärt, die gesteigerte Leistungs- und Konzentrationsfähigkeit versprechen. Peppige Werbung und der Konsumdruck von Altersgenossen heizen den Durst auf Trendgetränke erst richtig an. Übergewicht durch hohe Zuckeranteile, Herz- und Kreislaufprobleme durch aufputschende »Wunderstoffe« oder eine zu hohe Dosis Alkohol können die Folge sein.

Aufputschende koffeinhaltige Wellness- oder Energy-Drinks bergen für Jugendliche enorme Gefahren. Ab einer Menge von 200 mg Koffein (entspricht 2 bis 4 Tassen Kaffee) können bereits Nebenwirkungen wie Magen- und Kopfschmerzen, Unruhezustände, Einschlaf- oder Herzrhythmusstörungen auftreten. Kinder sind empfindlicher, bei 12- bis 15-Jährigen können Mengen ab etwa 60 mg Koffein (entspricht 2

Glas Cola) bedenklich werden. Bei intensiver sportlicher Betätigung können sich die negativen Folgen des Koffeins noch verstärken.

Eine neue Regelung soll hier mehr Transparenz schaffen. Seit dem 01.07.2004 hergestellte Getränke, denen mehr als 150 Milligramm Koffein pro Liter zugesetzt wurde, müssen mit dem Hinweis »erhöhter Koffeingehalt« und der exakten Angabe des Koffeingehaltes versehen werden.

### Alkopops – hochprozentige "Limonade"

Besonders kritisch ist es, wenn Getränke mit erhöhtem Koffeingehalt mit Alkohol kombiniert werden, wie es bei den so genannten Alkopops der Fall sein kann. Alkopops sind bei Jugendlichen sehr beliebte, fertig gemixte alkoholhaltige Getränke in bunten peppigen Flaschen. Der Geschmack von Wodka, Whisky oder Rum wird durch das Hinzumischen von Zucker, Kohlensäure, Aroma-, Konservierungs- und Farbstoffen geschickt maskiert, so dass diese bei einem Gehalt von 3,5 bis 5,6 Volumenprozent Alkohol wie harmlose Limonaden aussehen und schmecken. In einer Flasche verbirgt sich ungefähr ein doppelter Schnaps. Bei einer langen Disco- oder Partynacht werden leicht unbemerkt 5 bis 6 Fläschchen getrunken. Das entspricht einem Alkoholgehalt von 10 bis 12 Schnäpsen.

Mit der »Mach-Bar-Tour« bot die Verbraucherzentrale Sachsen für Schüler ab der 7. Klasse eine informative und interaktive Ausstellung zu »Trendgetränken« an. Die aus spielerischen Elementen bestehende Ausstellung zeigte, wie ein kritischer Umgang mit den flüssigen Statussym-



Mit der »Mach-Bar-Tour« boten die sächsischen Verbraucherschützer – hier in Riesa – für Schüler ab der 7. Klasse eine informative und interaktive Ausstellung zu Trendgetränken an. Die aus spielerischen Elementen bestehende Ausstellung zeigt, wie ein kritischer Umgang mit den flüssigen Statussymbolen machbar ist und welche Alternativen es gibt.



bolen Jugendlicher machbar ist und welche empfehlenswerten und ebenso trinkbaren Alternativen es gibt.

Sinn und Zweck der »Mach-Bar-Tour«, die von den Verbraucherzentralen bundesweit konzipiert wurde, war es, Jugendliche über die bedenkliche Zusammensetzung und verharmlosende Vermarktung der Trendprodukte aufzuklären und sie zu einem anderen Konsumverhalten anzuregen. Durch den Geschmacksvergleich von Energy- und Sportdrinks mit gesunden selbst gemixten Drinks, durch die Bewertung der Inhaltsstoffe und durch Entwerfen von eigenen Werbetafeln für ein selbst kreierte gesundes Mixgetränk setzen sich die Jugendlichen intensiv mit der Thematik auseinander und erlernen einen kritischen Umgang mit den modischen Mixgetränken. Die »Mach-Bar-Tour« wird auch 2005 fortgesetzt.



## Nähe schafft Vertrauen – Unsere Region schmeckt lecker



Regionale Produkte haben auch im Osten Deutschlands aufgrund der zunehmenden Globalisierung der Märkte an Bedeutung verloren. In den Supermärkten und in der Gemeinschaftsverpflegung werden die Produkte viel zu oft nach dem Preis und nicht nach der Herkunft ausgewählt. Da importierte Lebensmittel meist billiger sind als Produkte aus der Region, bleibt Heimisches oft im Regal liegen oder wird gar nicht mehr angeboten.

Um diesem Trend entgegen zu wirken hat das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft ein Projekt »Nähe schafft Vertrauen« gefördert, welches vom Verbraucherzentrale Bundesverband und dem Deutschen Verband für Landschaftspflege bundesweit durchgeführt wurde. Es besteht aus mehreren Modulen. Die VZS hatte im Jahre 2004 am Modul 3 »Vielfalt und höhere Qualität aus der Region« mitgearbeitet.

**Großer Kinder-Kunst-Wettbewerb**  
Malen, Basteln, Schreiben, Entdecken

Welches Obst und Gemüse wächst auf hochstem Kulkern?  
Wo kann man sächsische Produkte kaufen und essen?  
Wie kommen sächsische Produkte vom Feld bis auf den Tisch?  
Euch fällt sicher noch mehr ein!

Unsere **Region schmeckt lecker.**

Tolle Gewinne!

verbraucherzentrale

24. Juli 2004

Unter dem Motto »Unsere Region schmeckt lecker« schrieb die Verbraucherzentrale Sachsen im Sommer 2004 einen Kinderkunstwettbewerb mit dem Ziel aus, den Wert des saisonalen und regionalen Angebots frischer Lebensmittel herauszustellen.



Das Projekt hatte insgesamt das Ziel, verschiedene Zielgruppen zum Thema »Regionale Lebensmittel« zu sensibilisieren und Anregungen zur Steigerung des Verzehrs regionaler Produkte zu geben. Als Zielgruppen galten Kinder im Grundschulalter, Marktbesucher auf Wochenmärkten sowie Köche und Besucher der Gemeinschaftsverpflegung.

### **Kinderkunstwettbewerb für regionale Spezialitäten**

Unter dem Motto »Unsere Region schmeckt lecker« schrieb die VZS einen Kinderkunstwettbewerb mit dem Ziel aus, den Wert des saisonalen und regionalen Angebots frischer Lebensmittel herauszustellen.

Leider haben viele Kinder kaum noch Bezug zur Landwirtschaft und zu regional angebautem Obst und Gemüse. Sie kennen sich besser mit Pizza, Hamburgern oder Pommes aus. Daher sollten sie und ihre Lehrer und Erzieherinnen angeregt werden, regionale Anbieter und saisonale Pro-

dukte und deren Vorteile kennenzulernen. Etwa 150 Kinder aus Sachsen haben an dem Wettbewerb teilgenommen und schufen kreative Kunstwerke.

So entstand ein Theaterstück »Die traurige Möhre«, Geschichten wie »Das kleine Sachsen-Apfel-Gedicht«, ein sächsisches Kinderkochbuch nach einem Kochkurs und farbenfrohe Bilder und Collagen mit Lebensmitteln und Bauernhöfen aus Sachsen. Eine 7-köpfige Jury beurteilte die Kunstwerke sowohl nach der inhaltlichen als auch nach der künstlerischen Umsetzung. Am 04. September 2004 fand auf dem Augustusplatz in Leipzig im Rahmen eines Ökomarktes die feierliche Prämierung der Gewinner durch Herrn Gellner, Vizepräsident der Sächsischen Landesanstalt für Landwirtschaft, und die sächsische Erntepinzessin Anja statt. Die elf Kinder, die den Gruppen-Hauptpreis gewonnen



ten Märkten in Sachsen präsentiert. Ein selbst entwickeltes interaktives Spiel mit einer unbeschrifteten »Stummen Karte« des Freistaates Sachsen, auf der Marktbesucher Städte, Flüsse und Landschaften sowie verschiedene sächsische Produkte und ihre Herkunft zuordnen mussten, zog die Sachsen in ihren Bann.

Dabei entstanden intensive Gespräche über den Vorteil beim Kauf regionaler Produkte.

hatten, nahmen an einer Betriebsführung durch die Nudelfabrik »Teigwaren Riesa« teil und besuchten das Nudelmuseum.

Die Präsentation des Projektes in der Gemeinschaftsverpflegung erfolgte in zwei Betriebsrestaurants und in zwei Mensen. Die Köche wurden bei Exkursionen zu nahe gelegenen Landwirtschaftsbetrieben an die Thematik herangeführt, konnten dort Lieferkontakte knüpfen und sich über regionale Bioprodukte informieren. In den Mensen wurden in einer Aktionswoche regionale Spezialitäten auf den Speiseplan genommen.

Darüber hinaus wurde Informationsmaterial zum Thema »Produkte aus der Region« erstellt und verteilt sowie das Projekt auf ausgewähl-



## Tarnen – Täuschen – Abkassieren: Häufigste Maschen

So nett am Telefon geplaudert, so überzeugend gewesen, so freundlich eingeladen: Viele Sachsen glaubten auch 2004 wieder dem eindringlichen Werben wortgewandter Anbieter, die immer nur eines wollten – das Geld gutgläubiger Menschen. Dem hatte die VZS vor allem Aufklärung und Information, Rat und Unterstützung entgegenzusetzen. Auch wenn das Kind manchmal schon in den Brunnen gefallen war, konnten viele Verbraucher vor größerem Schaden bewahrt werden.

### Wie gewonnen – so zerronnen

**Ein Unternehmen namens First-Class-Reisen**, das bezüglich weiterer Firmenangaben lieber inkognito blieb, hatte nicht nur in Sachsen für Aufregung gesorgt. Angeblich sei der Hauptpreis im Wert von 149 Euro bei der Kaffeefahrt im letzten Sommer im Bus liegen geblieben. Die Preisvergabe wollte man nun mit einer Einladung in ein Hotel am Rande der Stadt Leipzig nachholen. Neben dem Hauptpreis und vielen Geschenken sollte es für jeden zusätzlich mitgebrachten Gast noch einmal 20 Euro in bar geben. Auf diese First-Class-Veräppelung sind viele Sachsen glücklicherweise nicht hereingefallen.

### **Eine Atlantis Bonus Marketing GmbH (ABM)**

mit Postfachadresse in Rödermark (Südhessen) wollte den Angeschriebenen weismachen, sie hätten ihren Gewinnanteil bis heute noch nicht abgerufen. Dabei stünden 2.500 Euro auf dem Spiel und sie sollten unter einer 0190-Nummer (1,86 €/Min.) dringend zurückrufen. Davon konnten ihnen die sächsischen Verbraucherschützer nur dringend abraten.

### **Eine verheißungsvolle Bandstimme**

machte aus den Sachsen zum Jahresausklang ein Volk von Gewinnern. So vernahmen Hunderte die abendliche Botschaft am Telefon, dass sie für einen Gewinn über 3000 Euro eine 0190-Nummer (1,86 €/Min.) anrufen sollten. Das ist nach dem Wettbewerbsrecht verboten, hielt die VZS dagegen und riet den Betroffenen von einem Rückruf auf jeden Fall ab.

### **Die Firma Kleeblatt Versand HandelsgmbH**

aus Graz/Österreich versprach sogar einen 1,6 Millionen-Euro-Gewinn, den man ebenfalls nur an einer Gewinn-Hotline unter einer 0190-Nummer (1,86 €/Min.) abrufen könne. Diese Chance wollte eine Leipzigerin nutzen, die am Ende nichts gewonnen, aber mehr als 20 Euro Telefonkosten verloren hatte.

### **Insolvenzverwalter Norbert Schulz**

aus Brandenburg verblüffte manchen Sachsen mit der Nachricht, er könne sich ein Guthaben über 298 Euro von einer aufgelösten Firma abholen. Dazu müsse er jedoch eine Kaffeefahrt nach Unbekannt buchen. Lieber nicht, lautete der Rat der VZS.



**Die Versandfirma »Schöner Leben«** aus Weert/Niederlande verschickte »Rentenbescheide« über monatlich zusätzliche 440 Euro. Leider war dieser »Renten-Auszahlungsbescheid« an eine »unverbindliche Testbestellung« gebunden und die zusätzliche Rente sollten nur die Gewinner von drei in Aussicht gestellten Sachwertpreisen erhalten. Die sächsischen Verbraucherschützer empfahlen, gerade bei der Rente nicht auf Geschenke zu hoffen, sondern beizeiten selbst etwas dafür zu tun.

## Außer Spesen – kein Verdienst gewesen

**Das Bildungsinstitut für offene Seminare (Bifos)** mit Sitz in Leipzig lockte mittels Jobanzeige viele Interessenten in Verträge über so genannte Motivations- und Ausbildungsprogramme zum Preis von 3.200 Euro. Die Kosten könne man mit dem Anwerben weiterer Interessenten für diese Seminare angeblich schnell wieder ausgleichen. Eigentlich wollten sie aber einen "seriösen Nebenjob am Wochenende", wie es in der Anzeige hieß und keinen teuren Ausbildungsvertrag. Hier drängt sich der Verdacht der progressiven Kundenwerbung auf, die nach § 6 c UWG verboten ist, warnten die sächsischen Verbraucherschützer.

»**Einstellungen für sofort**« hieß es in der Rubrik Arbeitsvermittlung einer großen Leipziger Tageszeitung. Gesucht würden z. B. Kraftfahrer, Helfer und Bürokaufleute. Mit der verschleierte Schreibweise der angegebenen Rufnummer (019085) 99600306 war nicht sofort erkennbar, dass es sich hier um eine teure 0190-Mehrwertdienste-Rufnummer handelte. Diese Skrupellosigkeit gegenüber Menschen, die dringend Arbeit suchen, empörte die VZS besonders.





### Dialer – Geldschneider mit Tarnkappe

**Die Online-Hilfe bei den Hausaufgaben** wurde für manchen Schüler sehr teuer, wenn er das zwingend einzugebende OK vor der Nutzung solcher Webseiten übersehen hatte. Das böse Erwachen kam dann mit der nächsten Telefonrechnung, die in einem Fall 98 Euro für insgesamt vier Hausaufgaben-Beiträge ausmachte. Offensichtlich haben sich etliche Dialer-Betreiber genau die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen ausgesucht, um kräftig Kasse zu machen.

**Auch die BT (Germany) GmbH** wollte auf diese Weise »gut verdienen«. So sollte eine Familie aus dem Vogtland Online-Dienste im Umfang von mehr als 2.000 € in Anspruch genommen haben.

**Mit dem IQ-Test im Internet** hatte man sich leider nur einen teuren Dialer eingefangen. Wirk-

lich klug handelten nur Internet-Besucher, die unter [www.iq-test.tv](http://www.iq-test.tv) ihren Intelligenz-Quotienten nicht testeten.

### Statt teurer Weissagung helle sein

Samantha, Hellseherin von internationalem Ruf, wie sie sich selbst nennt, könne angeblich großes Unheil abwenden, das Manchem bevorstehe. Alles ginge gut, wenn man ihr nur den symbolischen Betrag von 25 Euro übersenden würde. Noch besser, man überweise gleich 30 Euro, weil man dann den »überschnellen Versand« in Anspruch nehmen könne. Bloß nicht auf diesen plumpen Trick hereinfallen, riet die VZS.



### Schlank wird nur das Portemonnaie

Kohlsuppen-Schlank-Kapseln sollten in 12 Tagen bis zu 8 Kilo »wegzaubern«. Dieser Werbung kann man nicht trauen, warnten die sächsischen Verbraucherschützer.



Der größte Teil der angebotenen Schlankheitspillen und -pulver sind Geld- und keine Fett-Killer.

## Titel machen Leute

Den Dokortitel gegen eine kleine Spende einfach ehrenhalber verleihen lassen, ermunterte ein anonymes Fax vor allem jene, die kein Abitur, keinen Hochschulabschluss und keine Dissertation vorzuweisen haben. Abgesehen davon, dass die »kleine Spende« immerhin 3.800 Euro betragen sollte, hieß es bei dem Antwort-Fax aufpassen: Denn die angegebene Doppelnull weist auf eine Nummer im Ausland hin und schon das



kann kosten. Außerdem ist es in Deutschland verboten, Titel einfach zu kaufen und sich damit zu dekorieren.

## Nicht alles für bare Münze nehmen

Die MDM Münzhandelsgesellschaft mbH Deutsche Münze in Braunschweig bot für den Gegenwert von 10 Euro eine Silber-Gedenkmünze zur Fußball-Weltmeisterschaft in Deutschland im Jahre 2006 an. Die Auflage sei »streng limitiert« und man weist auf eine »hohe Wertsteigerung bei deutschen Silber-Gedenkmünzen« hin. Die sächsischen Verbraucherschützer sind skeptisch, denn bei einer Auflage von über dreieinhalb Millionen kann man kaum von »hoher Wertsteigerung« ausgehen.



## Im Namen des Verbrauchers : Wichtige Urteile

**Widerrufsbelehrungen** müssen eine ladungsfähige Anschrift beinhalten. Der Verbraucher muss in der Widerrufsbelehrung eine vollständige Adresse erfahren, an die er einen Widerruf richten kann, falls er sich vom Vertrag lösen möchte. Eine Postfachadresse reicht hierfür nicht aus, entschied das LG Frankfurt am Main. Das Gericht gab mit Urteil vom 24.03.2004 (AZ: 2/6 O 551/03) den sächsischen Verbraucherschützern Recht, die gegen die Arcor AG & Co. KG geklagt hatten. Zwar hatte der Bundesgerichtshof noch im Jahre 2002 anders entschieden. Dieses Urteil war aber überholt. Es bezog sich noch auf die alte Rechtslage vor der Schuldrechtsmodernisierung.



Wenn ein **Versandhandelsunternehmen** Kunden, die von ihrem Rückgaberecht mehr als vielleicht üblich Gebrauch machen, auffordert,

künftig nur das zu bestellen, was sie behalten wollen, dann stellt dies nach Auffassung der VZS eine unzulässige Umgehung der Verbraucher schützenden Vorschriften des BGB dar. Einerseits weil durch die Ausübung moralischen Drucks auf die Verbraucher der Umsatz angekurbelt werden soll und zum Anderen, weil damit auch das gesetzlich garantierte und im Gesetz ausdrücklich so bezeichnete uneingeschränkte Rückgaberecht im Versandhandel ausgehöhlt wird.

Das Versandhaus Otto war demgegenüber der Auffassung, dass alle Kunden, die eine bestimmte Rückgabequote überschreiten, die gesetzlichen Regelungen missbrauchen würden. Die Regelungen zum kostenlosen Rückgaberecht seien nicht dazu bestimmt, dem Kunden die Möglichkeit einzuräumen, in den eigenen vier Wänden kostenlose Modenschauen zu veranstalten. Im Übrigen stehe es jedem Unternehmer frei, selbst zu entscheiden, mit wem Verträge abgeschlossen werden und sich von unrentablen Kunden zu trennen. Mit Urteil vom 29.12.2004 (AZ: 5 U 22/04) hat das Oberlandesgericht Hamburg in 2. Instanz entschieden, dass das von der VZS als wettbewerbsrechtlich unzulässiges Verhalten beanstandete Vorgehen von OTTO zulässig sei. Nicht



Beim Radlersonntag im Mülsengrund kamen Interessierte auch gern am Informationsstand der Zwickauer Beratungsstelle vorbei.



jede Ausübung von Druck auf Kunden sei als wettbewerbsrechtlich unzulässig zu qualifizieren. Es verstoße auch nicht gegen datenschutzrechtliche Vorschriften, dass OTTO über lange Zeiträume die Daten aller Kunden zur Feststellung ihres Retourenverhaltens erfasse.



Waren aus **Sonderaktionen** müssen für 2 Tage reichen. Das LG Hof hat mit Urteil vom 29.12.2004 (AZ: 32 O 820/04, nicht rechtskräftig) auf die Klage der VZS gegen die LIDL GmbH & Co. KG entschieden, dass es nicht zulässig ist, Waren im Rahmen von Sonderaktionen zu bewerben, wenn unter Berücksichtigung der Art der Ware keine Bevorratung zur Deckung der zu erwartenden Nachfrage für mindestens zwei Tage erfolgt ist. Anderenfalls müsste das Unternehmen Gründe nachweisen, die eine geringere Bevorratung rechtfertigen. Diese 2-Tages-Frist entspricht dem, was das Mitte des letzten Jahres geänderte Gesetz zur Bekämpfung unlaute-

ren Wettbewerbs (UWG) als angemessene Frist vorsieht, um die auf Grundlage sorgfältiger Kalkulation zu erwartende hohe Nachfrage gerade auch bei Sonderaktionen zu decken.



**Fernabsatzverträge** über Warenlieferungen, bei deren Anbahnung und Abschluss sich der Verbraucher und der Unternehmer nicht direkt gegenüberstehen, können nach den Bestimmungen des BGB innerhalb von 2 Wochen widerrufen werden. In diesem Zusammenhang hatte sich der Bundesgerichtshof damit zu befassen, ob die Zustellung von Warenlieferungen per Post-Express-Service im Postident-2-Verfahren das Widerrufsrecht ausschließt oder nicht. Hintergrund war die Frage, ob der eigentliche Vertrag erst mit den Unterschriften zustande kommt, die der Verbraucher dem Postzusteller an der Haustür zu geben hat. Das hätte zur Folge, dass es sich dann nicht um einen Fernabsatzvertrag handeln würde und das Widerrufsrecht ausgeschlossen wäre.



Der Informationsstand des Beratungszentrums Chemnitz war zur 750-Jahrfeier des Ortschafts Wittgensdorf oft umlagert.

Mit Urteil vom 21.10.2004 (AZ: III ZR 380/03) entschied der BGH im Verbraucherinteresse gegen das Unternehmen Mobilcom, das telefonisch bestellte Multimediapakete per Boten im Wege des Postident-2-Verfahrens auslieferte, dass es sich dabei um widerrufbare Fernabsatzverträge handelt.



Kommt es nach einem abgeschlossenen **Partnervermittlungsvertrag** zum Rechtsstreit, so geht es regelmäßig um viel Geld. Beträge von mehreren tausend Euro sind keine Seltenheit. Bereits im Jahre 1990 hatte der Bundesgerichtshof entschieden, dass Partnervermittlungsinstitute ihre Vergütungsansprüche nicht einklagen können (Urteil vom 11.07.1990, AZ: IV ZR 160/89). In den vergangenen Jahren haben trotz des vorliegenden Grundsatzurteils aus dem Jahre 1990 eine nicht unerhebliche Zahl von Amts- und Landgerichten anders entschieden und dies damit begründet, dass die Bestimmung im BGB nicht mehr zeitgemäß sei. Mit Urteil vom

04.03.2004 (AZ: III ZR 124/03) bekräftigte der Bundesgerichtshof mit deutlichen Worten seine Rechtsprechung aus dem Jahr 1990. Danach bleibt es dabei, dass Ansprüche aus einem Partnervermittlungsvertrag nicht einklagbar sind.



Ein telefonisch geschlossener **Ratenlieferungsvertrag** z.B. über ein Zeitschriftenabonnement, kann nicht widerrufen werden, wenn die Summe der bis zum frühestmöglichen Kündigungszeitpunkt zu entrichtenden Zahlungen weniger als 200 Euro beträgt. Dazu hat der Bundesgerichtshof mit Urteil vom 05.02.2004 (AZ: I ZR 90/01) ein Machtwort gesprochen. Mit diesem Urteil steht auch fest, dass Ratenlieferungsverträge per Fernabsatz nicht schriftlich abgeschlossen werden müssen und auch nicht widerrufen werden können, wenn die bis zum Kündigungszeitpunkt zu leistenden Zahlungen 200 Euro nicht überschreiten. Auf Grund dessen heißt es für Verbraucher, die per Telefon

oder via SMS mit dubiosen Versprechungen in ein Zeitschriftenabonnement gelockt wurden, besondere Vorsicht walten zu lassen.



Der Bundesgerichtshof hat mit seinen Urteilen vom 03.06.2004 (AZ: X ZR 28/03) und vom 07.09.2004 (AZ: X ZR 25/03) die Rechte von **Pauschalreisenden** gestärkt. Bislang findet sich in vielen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Reiseveranstaltern die Klausel, nach der alle Ansprüche von Reisenden innerhalb eines Monats beim Reiseveranstalter geltend zu machen sind. Diese Klausel, nach der die Ausschlussfrist auf alle Ansprüche ausgedehnt

wird, ist jedoch unwirksam. So müssen etwa Schadenersatzansprüche wegen Personenschäden nicht innerhalb der kurzen Frist beim Reiseveranstalter geltend gemacht werden. Diese können noch 30 Jahre lang durchgesetzt werden. 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 Höchstgebo-

Zum »Europatag« am 29. April 2004 waren in der Beratungsstelle Auerbach auch die Hinweise der Kriminalpolizei zum Einkauf im benachbarten Tschechien gefragt.



tes zustande, weshalb man hier auch von unechten Versteigerungen spricht. Ist der Verkäufer ein Unternehmer, dann steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zu. Das hat der BGH mit seinem Urteil vom 03.11.2004 (AZ: VIII ZR 375/03) zu Gunsten eines Verbrauchers entschieden, der für eine bei ebay ersteigerte Ware die Bezahlung unter Berufung auf sein Widerrufsrecht verweigerte.



Der Telefonnetzbetreiber und nicht der Anschlussinhaber trägt das Risiko der heimlichen Installation eines automatischen Einwahlprogramms (**Dialer**) in einen Computer, wenn für den durchschnittlichen Anschlussnutzer unmerkbar die Verbindungen in das Internet über eine Mehrwertdiensternummer hergestellt werden und der Anschlussnutzer dies nicht zu vertreten hat. Es obliegt ihm auch nicht, Vorkehrungen gegen Dialer zu treffen, solange kein konkreter Hinweis auf einen Missbrauch vorliegt. Mit diesem Grundsatzurteil des BGH vom 04.03.2004 (AZ: III ZR 96/03) bestätigten die obersten Richter den Grundgedanken zahlreicher zuvor gefällter Gerichtsentscheidungen. Das Risiko der heimlichen Installation von automatischen Einwahlprogrammen, welche Verbindungen zu Mehrwertdiensten herstellen, ohne dass dies der Anschlussinhaber bemerkt, hat

danach nicht der Kunde, sondern der Telefonnetzbetreiber zu tragen.



Ein Webseiten-Betreiber, der kostenpflichtige Inhalte mittels **Dialer** anbietet und dessen Zielgruppe (nahezu) ausschließlich **Kinder und Jugendliche**

sind, muss von Anfang an über die maßgeblichen Umstände, insbesondere den Preis, aufklären. Mit Urteil vom 19.03.2004 hat das LG Mannheim (AZ: 7 O 47/04) festgestellt, dass es nicht ausreicht, den Preis erst beim dritten Zustimmungsfenster anzeigen zu lassen. Darauf können sich Verbraucher berufen, deren minderjährige Kinder durch das Herunterladen kostenpflichtiger Beiträge mittels Dialern auf solchen Internetseiten wie z. B. www.hausaufgaben.de oder www.referate.org hohe Telefonkosten verursacht haben.



Eltern müssen nicht die Kosten für solche **R-Gespräche** übernehmen, die von ihren Kindern angenommen wurden. Grundsätzlich besteht zwar eine Haftungspflicht der Anschlussinhaber für die Telefonkosten ihrer Kinder. Dies gelte jedoch nur für die üblichen Telekommunikationsdienstleistungen. Bei R-Gesprächen, die durch das Drücken einer Tastenkombination angenommen werden, bleibt dem Angerufe-

nen nach Ansicht der Richter zu wenig Zeit, um sich über die entstehenden Kosten klar zu werden. So urteilte das AG Braunschweig am 17.03. 2004 (AZ: 114 C 5637/03). Das Urteil ist rechtskräftig; mit Beschluss des LG Braunschweig wurde die Berufung zurückgenommen (AZ: 8 S 218/04).



Im Frühjahr 2004 stellte der Bundesgerichtshof mit einer Entscheidung (AZ: IV ZR 58/03) klar, dass bei **Versicherungen** an eine ordnungsgemäße Widerspruchsbelehrung hohe Anforderungen gestellt werden. Bezüglich der Form stellte das höchste Gericht fest, dass die Widerspruchsbelehrung nicht im Konvolut der übersandten Unterlagen untergehen darf. Mangelhaft ist es deshalb, wenn die Belehrung weder durch Farbe, Schriftart oder Größe noch durch Einrücken, Einrahmen oder in anderer Weise hervorgehoben wird.



Anfang Oktober 2004 gab es eine höchstrichterliche Entscheidung zum **Missbrauch von ec-Karten**. Mit dem BGH-Urteil (AZ: XI ZR 210/03)



wurde jedoch das Verbrauchervertrauen geschwächt. Das Gericht bestand weiter auf dem verbraucherunfreundlichen Anscheinsbeweis, wonach der Verbraucher in Missbrauchfällen beweisen muss, dass er die PIN nicht fahrlässig etwa durch eine Notiz dem Dieb bekannt gemacht hat. Allerdings ist in dieser Sache nach Meinung der VZS noch nicht das allerletzte Wort gesprochen worden.



Mit seinen Urteilen (AZ: XI ZR 200/03 und AZ: XI ZR 49/04) bestätigte der BGH im November 2004 die Auffassung der sächsischen Verbraucherschützer, wonach bei **Depotübertragungen** vom Bankkunden kein Entgelt verlangt werden darf. Viele Verbraucher haben deshalb Rückzahlungsansprüche gegen ihre Bank oder Sparkasse.



Geld zurück können auch einige Kreditnehmer auf Grund eines weiteren höchstrichterlichen Urteils erwarten. Der BGH (AZ: XI ZR 285/03) bestimmte im November 2004, dass die Banken bei der Berechnung einer **Vorfälligkeitsentschädigung** eine andere Methode anwenden müssen. Da die bisherige Vorgehensweise die Bankkunden benachteiligte, müssen jetzt viele Banken noch einmal eine Neuberechnung vornehmen und zu viel einbehaltene Entschädigungen auszahlen.



Der Bundesgerichtshof entschied Ende Januar 2004, dass ein Heim für den Zeitraum, in dem der **Heimbewohner** ausschließlich mit Sondenkost ernährt wird, keinen Anspruch auf das volle Entgelt für die Verpflegung hat. Das zu zahlende Entgelt ist um den Betrag der entspre-

chenden Einsparungen zu kürzen (Urteil vom 22.01.2004, AZ: III ZR 68/03).

Die Kosten für die spezielle Sondennahrung übernimmt die Krankenversicherung. Die Verabreichung der Sondenkost über eine Magensonde gehört zur medizinischen Behandlungspflege, die bereits im Entgelt für die Pflege enthalten ist. Wird die Sondenkost über einen längeren Zeitraum verordnet, kann ein Heim entsprechend planen, so dass bei der Beschaffung und Zubereitung der Nahrungsmittel Einsparungen vorgenommen werden können. Diese so ersparten Beträge müssen dem Heimbewohner erlassen werden.



Erhöht eine Krankenkasse im Rahmen einer **Fusion mit einer anderen Krankenkasse** ihren Beitragssatz, steht den Mitgliedern ein Sonderkündigungsrecht zu, stellte das Bundessozialgericht (BSG) fest (Urteil vom 02.12.2004, AZ: B 12 KR 23/04 R). Es handelt sich nicht um eine Beitragsneufestsetzung, weil eine neue Kasse entstanden ist. Der erhöhte Beitrag stellt vielmehr eine Beitragserhöhung für die bisherigen Mitglieder dar. Die fusionierenden Kassen haben in alle bisherigen Rechte und Pflichten der Versicherten einzutreten.



Eine **Krankenversicherung** muss, wenn sie die Kosten für ein Hörgerät übernimmt, auch die Batterien bezahlen. Nach Auffassung des Landgerichtes München I handele es sich bei den Batterien um erstattungsfähige Reparaturkosten (Urteil des LG München I vom 02.03.2004, AZ: 20 S 19205/03).

Die Durchsetzung von Schadenersatzansprüchen bei **ärztlichen Kunstfehlern** wurde für Patienten erleichtert. Die Karlsruher Richter stellten klar, dass die Beweislastumkehr in Arzthaftungsprozessen grundsätzlich patientenfreundlich gehandhabt werden muss. Ein grober Behandlungsfehler, der geeignet ist, einen Schaden der tatsächlich eingetretenen Art herbeizuführen, führt grundsätzlich zu einer Umkehr der objektiven Beweislast für den ursächlichen Zusammenhang zwischen dem Behandlungsfehler und dem Gesundheitsschaden. Nicht die Patientin hat den groben Behandlungsfehler zu beweisen, sondern der Arzt muss darlegen, dass er fehlerfrei gearbeitet hat (Urteil des BGH vom 27.04.2004, AZ: VI ZR 34/03).



Das Molkereiunternehmen Vogtlandmilch darf die Angabe **»Biogarde«** nicht mehr auf Lebensmitteln aus konventioneller Produktion verwenden. Bei der Verwendung der Angabe »Biogarde« als Hinweis für die Verwendung von Starterkulturen für einen Speisequark ist bei Nichtvorliegen einer ökologischen Wirtschaftsweise ein »klarer« Hinweis erforderlich, dass das Erzeugnis nicht ökologisch hergestellt wurde. Dieser klare Hinweis fehlte auf den Quarksorten des Unternehmens. Mit Urteil vom 20.04.2004 hat das Landgericht Leipzig (AZ: 01 HK O 7140/ 03) entschieden, dass die Angabe »Biogarde« auf einem Meerrettich Sahnequark, einem Fruchtquark und einem Kräutersahnequark des Unternehmens einen Verstoß gegen Artikel 5 der EG-Öko-Verordnung darstellt. Das Urteil ist rechtskräftig.

Die Firma **Haribo** GmbH & Co. KG muss auf dem Lakritzerzeugnis »Haribo Piratos« den deutlich sichtbaren Hinweis »Extra stark, Erwachsenenlakritz – kein Kinderlakritz« anbringen. Dies entschied das OLG Köln am 22.09.2004 in 2. Instanz (AZ: 6 U 72/04). Dieser Hinweis war lediglich auf der Packungsrückseite im Fließtext untergebracht. Nach Auffassung des OLG Köln reicht ein solcher Hinweis auf der Rückseite der Verpackung im Fließtext nicht aus, da der Verbraucher, der sich nicht für die Inhaltsangaben auf der Packungsrückseite interessiert, diesen Text nicht wahrnehmen wird.



**Milchschnitte** darf weiter mit hohem Milchanteil werben. Das Landgericht Frankfurt am Main war der Auffassung, dass die angegriffene Werbeaus-

Zum 9. Tag der Vogtländer im August 2004 war auch die Beratungsstelle Auerbach mit einem Informationsstand dabei. Viele Besucher nutzten die Gelegenheit, sich mit dem Beratungsangebot der Verbraucherschützer vertraut zu machen.

sage nicht irreführend ist und dass das Produkt Milchschnitte als Zwischenmahlzeit aufgrund der enthaltenen Zutaten ernährungsphysiologisch positiv zu bewerten ist (Urteil vom 04.08.2004, AZ: 2/6 O 131/04).



## Zahlen, Daten, Fakten: Das Jahr im Überblick

### Die Arbeit der VZS in Zahlen

Gesamtkontakte	:	399.352
• davon Beratungskontakte	:	61.516
• davon persönliche Beratung	:	47.374
• davon Infothek - Nutzung	:	3.010
• davon telefonische Beratung	:	8.806
• davon Anfragen per Brief	:	2.248
• davon Anfragen per e-Mail	:	639
• davon Kontakte Infomobil	:	2.060
• davon Insolvenztelefon	:	389
• davon Besucher von Ausstellungen, Aktionen, Vorträgen:	:	60.840
• davon Querverweise	:	14.239
• davon Mitnahme von Informationsmaterial (ohne Beratung)	:	5.504
• davon Broschürenverkauf (ohne Beratung)	:	5.445
• davon zentrale Dienste	:	251.808
• davon Zugriffe auf die Website	:	222.119
• davon Auskunftstelefon	:	24.224
• davon Faxabrufe	:	5.465

### Gesamtkontakte der Beratungseinrichtungen:

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

Leipzig	39.382
Dresden	20.488
Chemnitz	18.462
Auerbach	10.551
Zwickau	9.977
Görlitz	9.912
Hoyerswerda	8.203
Plauen	6.741
Bautzen	5.678
Riesa	5.316
Torgau	4.862
Weißwasser	4.544
Aue	3.428



## Überblick über die Beratungsinhalte

	KONTAKTE	%
Rechtsberatung (Schwerpunkt: Dienstverträge)	27.356 8.855	44,5
Beratung zu Finanzdienstleistungen (Schwerpunkt: Versicherungen)	21.290 8.994	34,6
Energie-, Bau- und Wohnberatung (Schwerpunkt: Heizkostenabrechnung)	3.184 1.203	5,2
Selbstinformation (Infothek-Nutzung) (Schwerpunkt: nicht erfasst)	3.010	4,9
Schuldnerberatung	2.641	4,3
Ernährungsberatung (Schwerpunkt: Ernährungsphysiologie)	2.370 460	3,9
Produktberatung (Schwerpunkte: Telekommunikation, Computer und Internet)	1.139 258	1,8
Telefonische Insolvenzberatung	389	0,6
Schiedsstelle Textilpflege	137	0,2

## Weitere Kontakte:

	KONTAKTE
244 Vorträge vor Erwachsenen:	4.679
263 Vorträge vor Schülern :	5.272
72 Ausstellungen :	6.294
221 Aktionen :	44.595

## Medienarbeit:

	HÄUFIGKEIT
Pressemitteilungen	693
registrierte Veröffentlichungen in Printmedien	1.231
Anfragen/Interviews Printmedien	852
Anfragen/Interviews elektronische Medien	1.219
Pressekonferenzen	9

## Die Mitglieder der VZS (Stand 31.12.2004)

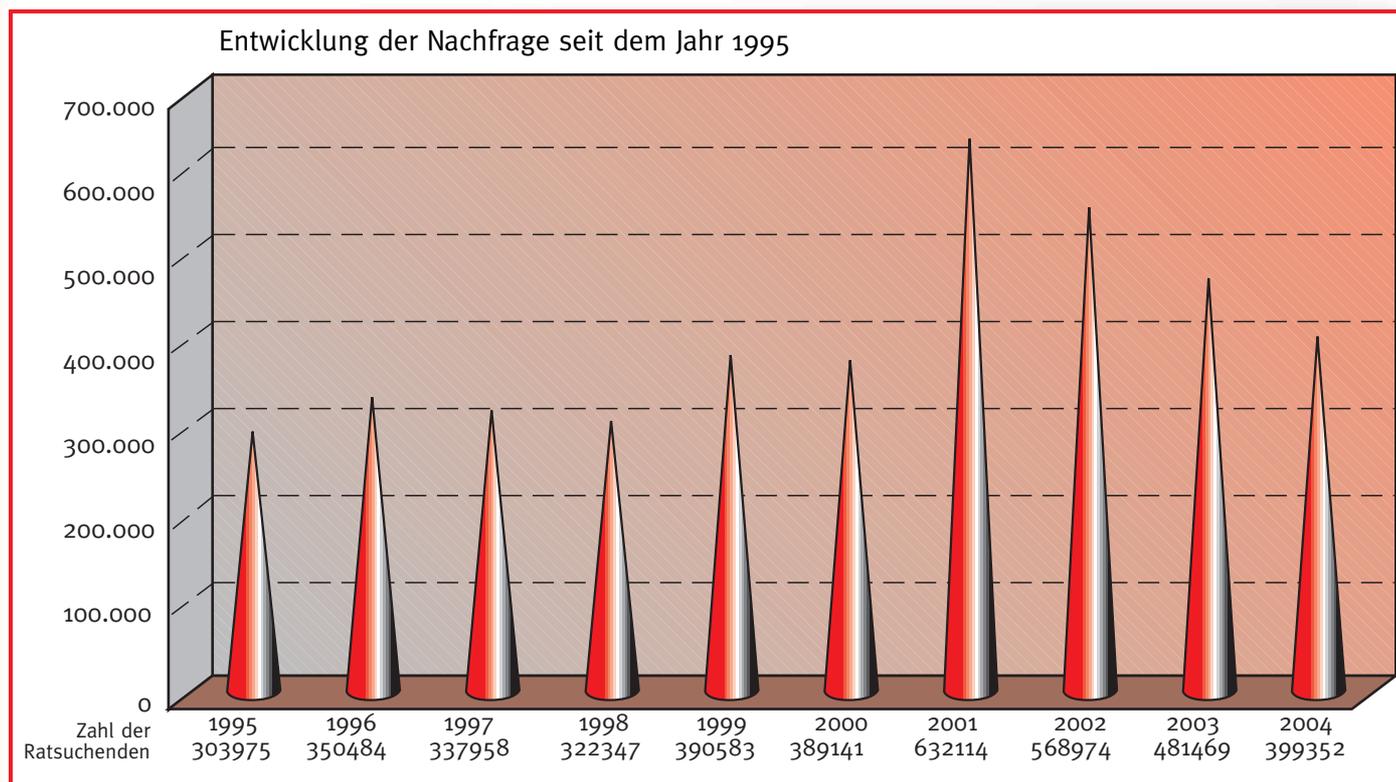
- Deutscher Gewerkschaftsbund,  
Landesbezirk Sachsen
- Deutscher Mieterbund,  
Landesverband sächsischer  
Mietervereine e.V., Chemnitz
- Deutscher Siedlerbund,  
Sächsischer Landesverband Siedler e.V.
- Umweltbund »ÖKOLÖWE« Leipzig e.V., Leipzig
- Deutscher Hausfrauenbund,  
Landesverband Sachsen
- Landratsamt Vogtlandkreis, Plauen
- Stadt Delitzsch
- 43 Einzelmitglieder

## Der Vorstand der VZS

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

## Die MitarbeiterInnen der VZS

Zum Ende des Jahres 2004 waren insgesamt 68 Mitarbeiter in der VZS beschäftigt. Hiervon wurden insgesamt 18 Beschäftigte über Projektmittel, 2 Mitarbeiter durch Zuschüsse aus Kommunen und 2 Mitarbeiter über so genannte 1-Euro-Jobs finanziert. Von den im Jahr 2004 beschäftigten Mitarbeitern waren 54 Vollzeit- arbeitskräfte.



## Die Stellen verteilen sich wie folgt

(Stand: 31.12.2004):

Geschäftsstelle Leipzig:	18 Personen
Beratungszentrum Leipzig:	13 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:	2 Personen
Beratungsstelle Torgau:	2 Personen
Beratungsstelle Aue:	1 Person

Hinzu kamen noch Energieberater und Rechtsanwälte, die uns auf der Basis von Honorarverträgen unterstützten. Sie fanden ebenso wie die im Jahre 2004 zeitweilig beschäftigten Aushilfskräfte bei dieser Darstellung keine Berücksichtigung.

## Mitgliedschaften der VZS

Die VZS war im Berichtsjahr Mitglied folgender Organisationen:

- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Berlin
- Institut für angewandte Verbraucherforschung e.V., Köln
- Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung 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.

## Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen

(Stand 31.12.2004)

### Regierungsbezirk Leipzig

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

### Regierungsbezirk Dresden

Am Markt 1, 01552 **Großenhain**  
(Rathaus, jeden 3. 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)  
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**  
(Stadtverwaltung, 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)

## Zugangswege für die Beratungseinrichtungen der

Internet <a href="http://www.verbraucherzentrale-">http://www.verbraucherzentrale-</a>					
BE	Anschrift	E-Mail-Adresse	Fax-Nr.	Ruf-Nr. Ansa- gedienst Termintel.	Termintelef. Zeitfenster
<b>LEIPZIG</b>	Brühl 34 – 38 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-Hoop-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

# Verbraucherzentrale Sachsen Stand 14.02.2005

sachsen.de		Spezialberatungen			
Öffnungszeiten		Ernährungs- beratung	Rechts- beratung (Anwalt)	Energieberatung (kostenfrei)	Schuldner-/ Patientenber.
		ohne Termin	T. erforderlich	T. erwünscht	T. erforderlich
Mo 9–14 Uhr / Mi 14–19 Uhr Do 13–18 Uhr / Fr 9–13 Uhr		Mo 9–13 Uhr	2. Mi und 4. Do. und Baurecht n. Vereinbar.	Mi 14–19 Uhr	Schuldnerberatung 0341/9608923 Patientenber. Di. n.V.
Mo 9–13 Uhr / Mi 15–19 Uhr Do 10–14 Uhr / Fr 9–13 Uhr		keine Beratung	nach Bedarf		
Mo 13–18 Uhr / Mi 9–14 Uhr Do 14–19 Uhr / Fr 9–13 Uhr		Do 14–19 Uhr	14-tägig Mo. nach Vereinb.	Do 14–19 Uhr	Patientenberatung Mi. nach Vereinb.
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 Energie 1. u. 3. Do 16–18 Uhr 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	1. bis 3. Mi 15–19 Uhr letzter Fr. 10–12 Uhr	
Mo 14–18 Uhr / Mi 9–13 Uhr Do 15–19 Uhr / Fr 9–13 Uhr		keine Beratung	Fr 9–12 Uhr	Mi 16.00–18.00 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 und nach Vereinb.	Mi 14–19 Uhr Do 9–14 Uhr	Patientenberatung Di. nach Vereinb.
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. und 4. Mi 16–18 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 15–18 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 14–17:30 Uhr	
Mo 9–13 Uhr / Mi 15–19 Uhr Do 9–13 Uhr / Fr 9–13 Uhr		Do 9–13 Uhr	nach Bedarf	Mi 15–18 Uhr	
Mo 9–13 Uhr / Mi 9–13 Uhr Do 14–18 Uhr / Fr 9–13 Uhr		keine Beratung	nach Bedarf	nach Vereinbarung	

**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.  
 Buchhalterin: Christel Dobsclaff 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.

## Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

### § 1 Name, Sitz, Wirkungsbereich, Geschäftsjahr

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

### § 2 Zweck

- (1) Zweck des Vereins ist es, insbesondere
  - a) die Interessen der Verbraucher durch unabhängige Aufklärung und Beratung wahrzunehmen und zu fördern;
  - b) die Position und das Recht der Verbraucher in der Marktwirtschaft zu stärken und die Verbraucher vor negativen Auswüchsen

marktwirtschaftlichen Anbieterverhaltens zu schützen;

c) verbraucherpolitisch wirksam zu sein.

(2) Der Verein verfolgt den in § 2 Absatz 1 genannten Zweck

a) durch Beratung und Hilfeleistung für Verbraucher einschließlich der Wahrnehmung der Befugnis zur Rechtsberatung und Rechtsbesorgung für Verbraucher gemäß Rechtsberatungsgesetz;

b) unter Ausschluss wirtschaftlichen Geschäftsbetriebes durch Geltendmachung und Durchsetzung von Unterlassungsansprüchen bei verbraucherschutzgesetzwidrigen 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 Wirtschaftsunternehmen und -verbände sowie andere Institutionen;

d) durch Öffentlichkeitsarbeit in Presse, Funk und Fernsehen;

e) durch Schulungsveranstaltungen, Vorträge und andere geeignete Maßnahmen.

### § 3 Gemeinnützigkeit

- (1) Der Verein ist parteipolitisch unabhängig und verfolgt ausschließlich und unmittelbar

gemeinnützige Zwecke im Sinne des Abschnitts »Steuerbegünstigte Zwecke« der Abgabenordnung.

- (2) Der Verein ist selbstlos tätig; er verfolgt nicht in erster Linie erwerbswirtschaftliche Zwecke. Mittel des Vereins sowie etwaige Gewinne müssen für satzungsmäßige Aufgaben verwendet werden.
- (3) Die Mitglieder erhalten keine Zuwendungen aus Mitteln des Vereins.
- (4) Es darf keine Person durch Ausgaben, die dem Zweck des Vereins fremd sind oder durch unverhältnismäßig hohe Vergütungen begünstigt werden.
- (5) Wird der Verein aufgelöst oder entfällt der im § 2 dieser Satzung beschriebene Zweck, fällt das Vermögen - soweit nicht gesetzliche Vorschriften oder auf ihrer Grundlage ergangene staatliche Entscheidungen etwas anderes bestimmen - zu gleichen Teilen an andere gemeinnützige Vereine, die im Auflösungsbeschluss der Mitgliederversammlung zu bestimmen sind. Beschlüsse über die künftige Verwendung des Vermögens dürfen erst nach Einwilligung des Finanzamtes ausgeführt werden.

#### § 4 Mitgliedschaft

- (1) Mitglied des Vereins können natürliche Personen ab vollendetem 14. Lebensjahr (Einzelmitglieder) sein sowie juristische Personen und Personenvereinigungen (korporative Mitglieder), die bereit sind, die Ziele und Aufgaben des Vereins zu fördern.

- (2) Der Verein hat ordentliche und fördernde Mitglieder. Diese haben sich zu den Zielen und Aufgaben des Vereins zu bekennen, entsprechend zu handeln und sollen keinen Gewerbe-, Handwerks- oder anderweitig erwerbswirtschaftlich orientierten Betrieb unterhalten. Fördernde Mitglieder unterstützen die Bestrebungen des Vereins. Sie haben kein Stimmrecht.
- (3) Über die Aufnahme als Mitglied entscheidet auf schriftlichen Antrag der Vorstand.
- (4) Der jährliche Mitgliedsbeitrag wird von der Mitgliederversammlung festgesetzt; der Beitragssatz kann für Einzelmitglieder und für korporative Mitglieder verschieden bemessen werden.
- (5) Die Mitgliedschaft endet
  - a) durch Austritt
  - b) durch Tod
  - c) durch Ausschluss
  - d) durch Erlöschen des Vereins.
- (6) Der Austritt ist jeweils zum Jahresende zulässig und muss dem Vorstand unter Beifügung der Mitgliedskarte bis spätestens einen Monat vor Jahresende schriftlich mitgeteilt werden.
- (7) Mitglieder, die den Zwecken des Vereins zuwiderhandeln oder sonst die Verwirklichung des Vereins gefährden oder mehr als ein halbes Jahr mit der Beitragszahlung im Rückstand sind, können ausgeschlossen werden. Über den Ausschluss entscheidet der Vorstand, nachdem dem Mitglied die Möglich-

keit einer Anhörung vor dem Vorstand gegeben wurde.

(8) Wird einem Aufnahmeantrag nicht entsprechen oder ein Mitglied ausgeschlossen, so ist dies schriftlich mitzuteilen unter Hinweis auf die Einspruchsmöglichkeit bei der Mitgliederversammlung.

(9) Mit der Beendigung der Mitgliedschaft erlöschen alle Mitgliedsrechte.

## § 5 Rechte der Mitglieder

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

## § 6 Organe des Vereins

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

## § 7 Mitgliederversammlung

(1) Die Mitglieder bilden als oberstes Organ des Vereins die Mitgliederversammlung. Sie soll mindestens einmal im Jahr stattfinden.

(2) Der Vorstand beruft die Mitgliederversammlung unter Einhaltung einer Frist von mindestens vier Wochen schriftlich unter Angabe der Tagesordnung ein. Eine Mitgliederversammlung muss einberufen werden, wenn ein Drittel der ordentlichen Mitglieder dies unter Angabe des Zweckes und der Gründe schriftlich beim Vorstand beantragt. Weitere Angelegenheiten können nachträglich auf die Tagesordnung gesetzt werden.

(3) Ein Mitglied des Vorstandes leitet die Mitgliederversammlung.

## § 8 Aufgaben der Mitgliederversammlung

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

## § 9 Beschlüsse der Mitgliederversammlung

- (1) In der Mitgliederversammlung hat jedes Einzelmitglied eine Stimme, jedes korporative Mitglied zwei Stimmen. Die korporativen Mitglieder stimmen durch ihre satzungsmäßig berufenen Organe; deren Vertreter haben sich durch schriftliche Vollmacht auszuweisen. Die Wahl des Vorstandes erfolgt per Listenwahl mit einfacher Mehrheit. Bei Stimmgleichheit erfolgt eine Stichwahl. Stimmrechtsübertragungen sind ausgeschlossen.
- (2) Die Mitgliederversammlungen fassen ihre Beschlüsse mit Stimmenmehrheit der erschienenen Mitglieder. Stimmgleichheit bedeutet Ablehnung. Bei Vorstandswahlen ist im ersten Wahlgang die absolute Mehrheit erforderlich. Für die Auflösung des Vereins ist eine Stimmenmehrheit von 4/5 der Anwesenden erforderlich.

- (3) Vorstandswahlen erfolgen durch schriftliche Abstimmung.
- (4) Über jede Mitgliederversammlung ist ein vom Versammlungsleiter und Schriftführer zu unterzeichnendes Protokoll zu fertigen, das für die Mitglieder spätestens nach vier Wochen bei jedem Vorstandsmitglied einsehbar ist.

### § 10 Vorstand

- (1) Der Vorstand besteht aus
  - a) dem Vorsitzenden,
  - b) dem stellvertretenden Vorsitzenden,
  - c) dem Kassenwart,
  - d) dem Schriftführer,
  - e) einem bis zwei Beisitzern.
- (2) Der Vorstand wird von der Mitgliederversammlung auf die Dauer von mindestens 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 Landespressegesetz 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.  
Brühl-Center  
Brühl 34-38  
04109 Leipzig  
Telefon: 0341 / 6888080  
Fax: 0341 / 6892826  
Internet: [www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de)  
E-Mail: [vzs@vzs.de](mailto:vzs@vzs.de)  
Redaktion: Renate Janeczek, Joachim Betz

Layout, Collagen, Produktion: Hunger & Hartmann, Leipzig  
Fotos: Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

Redaktionsschluss: 01.03.2005  
Auflage: 360 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

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