



verbraucherzentrale

Sachsen

WELLEN SCHLAGEN – WELLEN BRECHEN

Das war das Jahr 2017

1	EINLEITUNG	4-7 
2	FINANZDIENSTLEISTUNGEN UND VERSICHERUNGEN Abgesichert gegen Naturgefahren: Versicherungspflicht oder mildere Mittel? Kündigungswelle sächsischer Sparkassen Ärgernis Restschuldversicherung	8-9  10-11 11
3	RECHT Unseriösen Schlüsseldiensten einen Riegel vorschieben Manipulierte Abgaswerte: Welche Rechte haben Dieselfahrer? Reisebranche unter Druck: Die Reform des Pauschalreiserechts Erfolge vor Gericht	12  13 14 15
4	DIGITALES Big Data: Ferngesteuert in Kinderzimmer, Schule und Gesellschaft? Vernetztes, digitales Fahren: Mehr Transparenz und Datensicherheit Meilenstein im Mobilfunk: Die EU-Roaming-Verordnung	16-17  18 19
5	ENERGIE, BAUEN UND WOHNEN Care Energy: Mit Vollgas in die Insolvenz Teure Wärme: Contracting-Verträge zulasten der Mieter Smart Metering: Digitalisierung der Energiebranche	20  21 21
6	LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG Erfolg für Verbraucher: Nährwertkennzeichnung wird zur Pflicht Klartext Nahrungsergänzung: Was können die Alleskönner wirklich?	22  23
	EINE PORTION REGIONALES	24
	#HERZENSMOMENTE	25
7	AUS DEN PROJEKTEN Der Marktwächter Finanzen hat sich etabliert Energieprojekt: Festes Fundament durch neue Partner Wirtschaftlicher Verbraucherschutz Wir sind für alle da: Verbraucherbildung für Geflüchtete und Migranten Schulden können jeden treffen: Insolvenz- und Schuldnerberatung in Leipzig	26-27  28 29 30-31 32
	#SCHLUSSPUNKT	33
8	DIE VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN – ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN – DAS JAHR 2017 IM ÜBERBLICK Veranstaltungen der Projekte Öffentlichkeitsarbeit Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. Der Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. Thematische Inhalte 2017 Kontakte und Beratungen der Beratungseinrichtungen Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. Beratungsnebenstellen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. Die Finanzierung im Jahr 2017 Die Satzung der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. Impressum	34  34 34 34 35 35 36 36 36 37 38 39 40-42 43

WELLEN SCHLAGEN – WELLEN BRECHEN DAS WAR DAS JAHR 2017

Wellen hohlen nach und nach selbst den härtesten Fels aus. Manchmal türmen sie sich auf stürmischer See zu Monsterwellen auf, die es schwierig machen, Kurs und Steuerrad zu halten. Manchmal bewegen sich Wellen aber auch ruhig fort, stoßen auf wenig Wind und Widerstände und erreichen so gezielt, aber sanft ein sicheres Ufer.

Die Verbraucherzentrale Sachsen hat 2017 sowohl für seichten und starken Wellengang gesorgt: Als der stete Tropfen, der den Stein höhlt, als Initiative, die auf offene und interessierte Ohren stößt, als starker Partner in verschiedenen Kooperationen sowie als ernstzunehmender, schlagkräftiger Rettungsanker.



Prellbock 2017: Negativpreis geht an Sparkasse Zwickau und Erzgebirgssparkasse

Der Jahresauftakt begann dabei gleich mit einem sehr stürmischen Thema: Dem Startschuss zur Abstimmung für den Negativpreis 2017. Vom 01. Februar bis zum 15. November 2017 konnten alle geprellten Verbraucher wieder Abzocker, Blender, Service-Nieten und Mogelpackungen für den „Prellbock 2017“ vorschlagen. Ende des Jahres war es dann soweit und die Entscheidung von Verbrauchern und der unabhängigen Jury so eindeutig wie nie zuvor: Gleich zwei Sturköpfe riefen förmlich nach dem Preis und so erhielten zwei Sparkassen, die Sparkasse Zwickau und die Erzgebirgssparkasse, den Negativpreis 2017 der Verbraucherzentrale Sachsen. Grund für den Frust der Verbraucher sind lukrative Prämiensparverträge, die beide Sparkassen unlängst gekündigt haben. Damit ist das Kartenhaus aus Werbeversprechen eingestürzt,

das in den 90er Jahren viele zum Vertragsabschluss bewegte. Heutige Senioren haben damals ihre Hoffnungen in die Prämiensparverträge der Sparkasse gesetzt, um langfristig für das Alter oder auch für die Enkel vorzusorgen. Vom gut verzinsten und sicheren Sparprodukt ist nun nicht viel übrig. Die Platzierung spiegelt auch die Situation in den Beratungsstellen wider: Die Kündigung der Prämiensparverträge hat im vergangenen Jahr so viele Kunden in die Rechtsberatung der Verbraucherschützer getrieben, dass es nicht nur separate Infoveranstaltungen und Sonderhotlines gab, sondern auch die Öffnungszeiten einiger Beratungsstellen erweitert wurden, um der Nachfrage nach unabhängiger, persönlicher Beratung überhaupt gerecht werden zu können. Neben rechtlichen Fragen ist eines aber wohl das schwierigste: Den wütenden Kunden der Sparkasse Zwickau oder der Erzgebirgssparkasse zu erklären, warum andere sächsische Sparkassen ihre Prämienspar-Kunden anders behandeln. Auch die Sparkassen Leipzig, Meißen und Muldentale haben ihre lukrativen Sparverträge gekündigt. Mit einem gravierenden Unterschied: Nach Gesprächen mit der Verbraucherzentrale Sachsen konnten Ex-Prämien-

Vorstand Andreas Eichhorst stellte sich am Tag der Negativ-Preisverleihung den Fragen und Fotowünschen der sächsischen Pressevertreter.

Foto: vzs



¹ Im folgenden Text wird auf die gleichzeitige Nennung männlicher und weiblicher Sprachformen aus Gründen der besseren Lesbarkeit verzichtet. Damit ist keinerlei Wertung verbunden. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

sparer, die nicht klagen wollten, eine zusätzliche, ganz sichere Alternative mit Festzins und mehrmonatiger Laufzeit abschließen. Bei den Sparkassen Chemnitz, Döbeln sowie der Ostsächsischen Sparkasse Dresden stand die Kündigung noch nicht einmal zur Debatte.

Abgesichert gegen Naturgefahren: Verbraucherzentrale Sachsen fordert Versicherungspflicht gegen Elementarschäden

Gespalten sind die Ansichten auch, wenn es darum geht, Häuser gegen Naturgefahren wie Starkregen, Erdbeben oder Überflutungen abzusichern. Die Verbraucherzentrale Sachsen setzt sich seit Jahren für die Einführung einer Pflicht zum Abschluss einer Elementarschadenversicherung ein. So auch beim Naturgefahrenkolloquium 2017 im Dresdener Hygienemuseum mit Gästen und Podiumsteilnehmern aus Bundes- und Landespolitik, Wissenschaft, Versicherungsbranche und Verbraucherschutz. Die Veranstaltung wurde vom damaligen Ministerpräsidenten Stanislaw Tillich eröffnet, der in seiner Begrüßung ebenfalls für eine bundesweite Pflichtversicherung plädierte. Sachsen wurde in der Vergangenheit immer wieder von Hochwasser und anderen Naturkatastrophen heimgesucht. Ohne einen ausreichenden, individuellen Versicherungsschutz werden die ganz sicher kommenden, nächsten Naturereignisse negative volkswirtschaftliche und gesellschaftliche Auswirkungen haben.

Aktuell sind nur wenige Bürger überhaupt gegen Elementarschäden und damit nicht nur gegen Überschwemmungen, sondern auch gegen Schäden durch Erdbeben, Schneedruck, Lawinen oder Erdbeben abgesichert. Viele gehen dabei fälschlicherweise davon aus, versichert zu sein, andere wiederum können sich die horrenden Prämien schlichtweg nicht leisten. Einige stützen sich zudem darauf, dass auch in Zukunft der Staat für Schäden aufkommen wird, was aber angesichts der hohen Unwetterfrequenzen nicht wiederholt so geleistet werden kann. Für wiederum andere ist es dagegen noch nicht einmal möglich, einen Anbieter zu finden, der sie versichert. Dennoch muss es für alle Bürger realistisch sein, einen verlässlichen wie bezahlbaren Versicherungsschutz mit risikodifferenzierten Prämien zu erhalten, so die Forderung der Verbraucherzentrale Sachsen, an der auch in Zukunft gearbeitet wird.

*Passend zum Thema spielte das Wetter am 7. April 2017 ein eigenes Spiel während Ministerpräsident Tillich und Verbraucherzentralen-Vorstand Eichhorst das Naturgefahrenkolloquium mit der eingeplanten Starkregensimulation eröffneten.
Foto: vzs*



Verbraucherbildung: Medienkompetenzen stärken und Orientierung für Migranten und Geflüchtete

Hohe Ziele und erste Meilensteine hat sich die Verbraucherzentrale Sachsen auch im Bereich Verbraucherbildung gesteckt. Leuchtturmcharakter hat hier das Thema „Lebensmittel und Ernährung“. Allein 2017 haben die Mitarbeiterinnen mit Kursen und Veranstaltungen rund um regionale Lebensmittel, Nachhaltigkeit, Lebensmittelkennzeichnung und Co. über 20.000 Schülerinnen und Schüler, aber auch Auszubildende oder Bundesfreiwilligendienstleistende erreicht. Nachholbedarf gibt es dagegen bei anderen Themenbereichen wie Finanzen, Digitalisierung und Selbstschutz oder Recht, aber auch bei zielgruppenorientierten Bildungsangeboten für Senioren, den ländlichen Raum Sachsen oder auch für Migranten und Geflüchtete. Das im Jahr 2017 gestartete neue Projekt „Wir sind für alle da!“ richtet sich insbesondere an Geflüchtete und Migranten in Sachsen, sowie an Integrationsbeauftragte und Multiplikatoren. Mit verschiedenen Bildungsangeboten und Workshops und einem breiten Netzwerk in Sachsen gelingt es so, den Menschen schnell und unkompliziert bei verschiedenen Problemlagen zu helfen, aber auch präventiv zu arbeiten. Egal ob Fragen und Tipps bei undurchsichtigen Betriebskos-

ten, überteuerten Handyverträgen, Online-Abzockern auf Vergleichs- oder Anzeigenportalen oder zum Bankkonto und wichtigen Versicherungen – die niedrigschwelligen Informationsveranstaltungen und Angebote geben den Menschen Orientierung in ihrem Alltag als Verbraucher.

Wie bereichernd auch die Unterschiede zwischen den Generationen in Sachen Verbraucherbildung sein können, hat ein bunter Aktionstag mit Schülern und Senioren im Mai 2017 im erzgebirgischen Lauter gezeigt. Unzählige Informationsgespräche zur Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung während die Kleinsten der Kindertagesstätte spielerisch an das Thema gesunde Ernährung herangeführt werden und sich Siebtklässler mit dem Datenschutz auf ihren Smartphones beschäftigen – das klingt erstmal wenig vereinbar, veranschaulicht aber die Bandbreite der Themen, die der sächsische Verbraucherschutz zu bieten hat. Wie selbstverständlich kommen dabei auch die Generationen untereinander ins Gespräch. Wenn eine Schülerin dann einer Rentnerin erklärt, wie man mit einer App nach dem nächsten Bus schaut und dabei von den Experten der Verbraucherzentrale Sachsen noch Tipps für Einstellungen am Smartphone bekommen, damit die App möglichst wenige persönliche Daten abfischt und keine Zusatzkosten anfallen, baut das nicht nur mögliche Hemmnisse ab, sondern kann auch die Generationen – digital natives und digital immigrants – zusammen bringen und aus deren Expertise schöpfen. Begleitet wurde die Veranstaltung von MdL Simone Lang und Thomas Kunzmann, Bürgermeister von Lauter-Bernsbach. Dass man einiges von den jüngsten lernen kann, zeigt auch ein Tag im März 2017, an dem die Elftklässler des Johannes-Kepler-Gymnasiums in

Simone Lang hilft nicht nur als Verbraucherpolitische Sprecherin der sächsischen SPD-Fraktion. Hier sprang sie in ihrer Rolle als Quiz-Joker den Schülern beim Beantworten der kniffligsten Fragen bei.

Foto: vzs



Um kaum ein Thema verlegen: Ulrich Kelber, Staatssekretär des BMJV stellte sich den Fragen der Leipziger Gymnasiasten rund um Digitalisierung, Finanzbildung und Ernährung.

Foto: vzs



Leipzig den Unterricht umdrehen und Staatssekretär Ulrich Kelber vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, sowie MdL Sebastian Fischer und MdL Simone Lang, aber auch Verbraucherzentralen-Vorstand Andreas Eichhorst mit Fragen rund um Datenschutz, Verbraucherrechte, Ernährung und Co. löcherten. Besonders bei Anliegen rund um WhatsApp, Facebook, Online-Games und Co. hakten die Schüler lieber zwei Mal nach. Eines machte das dabei besonders deutlich: Den hohen Stellenwert, den lebens- und praxisnahe Verbraucherbildung in Schulen einnehmen sollte, um die Schüler fit für den Alltag zu machen. Wie insbesondere Medienbildung in Schulen integriert werden kann, wurde anknüpfend an die Thematik im September 2017 bei der Veranstaltung „Big Data: Ferngesteuert in Kinderzimmer, Schule und Gesellschaft?“ von Vertretern aus den Bereichen Schulpolitik, Daten- und Verbraucherschutz zusammen mit Lehrern, Erziehern und Sozialarbeitern und Eltern diskutiert und erarbeitet. Egal ob es um den Schutz persönlicher Informationen im Netz und in Apps oder den Umgang mit Algorithmen geht – die Voraussetzung für einen zukunftsfähigen Verbraucherschutz ist es, Orientierung und Kompetenzen in digitalen Lebenswelten zu vermitteln. In diesem Zusammenhang fand auch die Forderung der Verbraucherzentrale Sachsen viele Fürsprecher: Medienbildung muss selbstverständlicher Bestandteil der Schulbildung werden. Dazu bedarf es nicht nur einer speziellen Lehreraus- und fortbildung, sondern auch eines Medienpädagogen an jeder Schule.

Angebotspalette: Neue Produkte und bedürfnisorientiertere Beratungsformen

Auch die Anforderungen und Erwartungen an die Beratung der Verbraucherzentrale Sachsen sind ständig in Bewegung. Die Erkenntnisse zur Dieselfaffäre haben manchen Autofahrer aufgeschreckt: Was bedeutet es für Autobesitzer, wenn sich Fahrzeughersteller öffentlich dazu bekennen, dass der Abgasausstoß eines Autos höher ist als angegeben? Welche Rechte hat der Eigentümer eines Fahrzeugs mit manipulierter Software? Bestehen Ansprüche auf Nachbesserung, Neulieferung oder Rücktritt?

Seit Sommer 2017 geht die Verbraucherzentrale Sachsen deshalb in die Offensive und bietet allen verunsicherten Dieselkäufern eine umfassende Beratung zu ihren Rechten gegenüber Händlern wie Herstellern an. Denn die Gerichte sprechen den Kfz-Besitzern immer häufiger Ansprüche zu, zuletzt sogar auf Neulieferung eines mangelfreien Dieselfahrzeugs innerhalb der 2-jährigen Gewährleistungsfrist, aber auch Haftungsansprüche. Außerdem zielt die Verbraucherzentrale Sachsen darauf ab, einen passenden Fall aus der Rechtsberatung für ein Musterverfahren zu verwenden, dessen Urteil anderen Dieselfahrern zur Durchsetzung ihrer Ansprüche verhelfen soll.

Zielgruppen- und bedürfnisorientiert ist auch ein weiteres Angebot, das die Verbraucherzentrale Sachsen insbesondere den Menschen im ländlichen Raum des Vogtlandes zur Verfügung stellt: Die Verbraucherberatung direkt zu Hause. So ist seit Juni 2017 eine Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale Auerbach nun mehr unterwegs als im Büro, um Rechts- und Finanzfragen zu klären – egal ob zum Wohnzimmer-Sofa, dem Seniorenheim oder zum Café um die Ecke. Das Pilotprojekt testet den Bedarf an aufsuchender Beratung im ländlichen Raum aus und ist insbesondere für Senioren und Menschen mit eingeschränkter Mobilität sehr gut geeignet. Denn auch wenn es sachsenweit 13 Beratungsstellen gibt: Gerade im ländlichen Raum schildern viele Verbraucher immer wieder, dass es ihnen schwer fällt, es in die Beratungsstelle zu schaffen – sei es aufgrund der verbesserungswürdigen Infrastruktur oder der eigenen eingeschränkten Mobilität. Umso dankbarer wurde das neue Angebot der Vogtländer angenommen und nachgefragt.

Zukunft ist jetzt: Angebot, Themen und Kommunikationskanäle der Marke Verbraucherzentrale Sachsen

Doch nicht nur auf die Anliegen und Bedürfnisse der Verbraucher geht die Verbraucherzentrale Sachsen ein. Oder – langfristig betrachtet – eben gerade auf diese: Denn der im Grunde alten Erkenntnis, dass man sich nur gut um andere kümmern kann, wenn man sich auch gut um sich selber kümmert, soll ab 2017 durch die Auflage eines internen Projektes „Zukunft ist jetzt“ die notwendige Aufmerksamkeit gewidmet werden. Nur durch eine grundlegende und gleichsam von der Belegschaft getragene Veränderung in allen Bereichen der Arbeit kann nach Ansicht der Verbraucherzentrale Sachsen die Zukunfts- und Innovationsfähigkeit des Vereins erhalten bleiben und nur so können Verbraucher in den kommenden Jahren zielgruppengerecht beraten, informiert und vertreten werden. Im Rahmen einer Kick-Off-Veranstaltung mit allen Mitarbeiter im Juni wurde der offizielle Startschuss für die Projektarbeit gegeben. Die Arbeitsgruppen agieren dabei nicht losgelöst aus dem Gefüge der Verbraucherzentrale Sachsen, sondern werden durch alle Kollegen, die Zuarbeiten leisten, die Konzepte erstellen und für Rat zur Seite stehen, unterstützt. Aus einer Betriebs- und Belegschaftsversammlung heraus wurden zahllose Anregungen für Veränderungspotential zu fünf Themenbereichen zusammengefasst und Projektgruppen mit der Ausarbeitung von Kriterien, Konzepten und konkreten Lösungsvorschlägen betraut. Zu den identifizierten Themen gehören neben den Beratungsthemen, den Beratungseinrichtungen und Zugangswegen auch Komplexe wie Mitgliederstruktur, Zusammenarbeit bzw. Kooperation mit Unternehmen und Verbänden oder Prozesse, die die interne Kommunikation, die Qualifikation oder Wertschätzung von Mitarbeitern optimieren.

Das Projekt ist zunächst für fünf Jahre angelegt und soll am Ende den Verbraucherschutz und die Verbraucherzentrale Sachsen auf starke Beine gestellt haben. Erste Ergebnisse der Projektarbeit sind für 2018 geplant.



Weitere Informationen unter
www.verbraucherzentrale-sachsen.de
www.facebook.com/VZSachsen
www.youtube.de/VZSachsen
www.twitter.com/Eichhorst_AE

ABGESICHERT GEGEN NATURGEFAHREN: VERSICHERUNGSPFLICHT ODER MILDERE MITTEL?

Wie gelingt der Versicherungsschutz gegen Naturgefahren? Bezüglich der Elementarschadenversicherung hat die Verbraucherzentrale Sachsen die Versicherungswirtschaft gefragt. Mit der Erhebung sollte insbesondere die aktuelle Situation rund um die Versicherbarkeit von Wohngebäuden in überschwemmungsgefährdeten Zonen (Risikozonen 3 und 4) abgebildet werden. Dabei stellte sich heraus, dass für Wohngebäude in der Altstadt von Meißen (Risikozone 4) kein einziges Versicherungsunternehmen eine Elementarschadenversicherung angeboten hat. Außerdem zeigte sich, dass in Dresden (Risikozone 3)

Verbraucher diesen Schutz teuer bezahlen müssten. Insofern hat sich die Situation im Vergleich zur letzten Erhebung im Jahr 2013 nicht grundsätzlich verändert. Darüber hinaus wurde Ende Februar eine bundesweite repräsentative Umfrage bei einem Meinungsforschungsinstitut in Auftrag gegeben. Die Ergebnisse geben Aufschluss darüber, ob und zu welchen preislichen Konditionen Verbraucher eine Versicherungspflicht gegen Elementarschäden befürworten oder ablehnen. Das Resultat: Zwei Drittel der Befragten haben sich für eine Versicherungspflicht ausgesprochen.

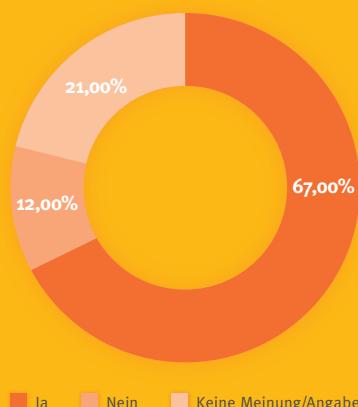


WIE DENKEN VERBRAUCHER ÜBER EINE ELEMENTARSCHADEN- VERSICHERUNG?

Die Verbraucherzentrale Sachsen wollte das genau wissen und hat eine repräsentative Bevölkerungsumfrage in Auftrag gegeben. Die Online-Umfrage der deutschsprachigen Bevölkerung ab 18 Jahren führte das iff Hamburg/Ipsos vom 03. März bis zum 07. März 2017 durch. Insgesamt wurden bundesweit 1.071 Personen befragt.

Verpflichtung zur Elementarschadenversicherung

Sollen private Hauseigentümer in der Wohngebäudeversicherung auch für Naturgefahren immer einen Versicherungsschutz einschließen und erhalten müssen?



Sächsisches Naturgefahrenkolloquium mit Experten und Entscheidern

Beide Umfragen fanden am 7. April 2017 Einzug in das sächsische Naturgefahrenkolloquium. Eingestimmt durch eine Starkregensimulation der Feuerwehr Dresden haben an diesem Tag Spitzenaktive aus verschiedenen Fachbereichen unter großem medialen Interesse diskutiert, wie sich Verbraucher künftig gegen die finanziellen Folgen von Naturkatastrophen absichern können.

Nach der Eröffnung des Naturgefahrenkolloquiums durch den Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen, Andreas Eichhorst, nutzte auch Ministerpräsident Stanislaw Tillich die Gelegenheit für einleitende Worte: „Jedem muss klar sein – egal ob Bürger oder Unternehmer – dass bei Naturkatastrophen künftig nicht automatisch der Staat einspringt. Eigenvorsorge durch individuellen Versicherungsschutz wird deshalb umso wichtiger“. Auch im Anschluss an die Veranstaltung der Verbraucherzentrale Sachsen spricht sich der sächsische Ministerpräsident öffentlich und im Kontext zu den aktuellen Aktivitäten der Verbraucherzentrale Sachsen zu einer Versicherungspflicht gegen Elementarschäden an Wohngebäuden aus.

Besonders hervorzuheben ist hierbei die wertvolle Zusammenarbeit mit dem Umweltforschungszentrum (UfZ) sowie dem Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW). So folgte die Verbrau-

Inhaltlich ganz dicht am Tenor der Verbraucherzentrale Sachsen hielt Ministerpräsident Tillich während des Naturgefahrenkolloquiums in Dresden eine sehr persönliche Rede rund um die Gefahren durch Elementarkräfte und den individuellen Schutz gegen die Schäden.

Foto: vzs



mit Andreas Eichhorst beim Tag der Sachsen im September 2017 in Löbau. Fortgeführt wurde der Austausch am 22. September bei einem Besuch in der Sächsischen Staatskanzlei in Dresden zusammen mit dem Umweltforschungszentrum. Ein „Round Table“ brachte darüber hinaus weitere wichtige Stakeholder der Branche ins Gespräch. Der erste Austausch der Veranstaltungsreihe, die von der Verbraucherzentrale Sachsen zusammen mit dem Onlineportal Finanztip und dem Bund der Versicherten ins Leben gerufen wurde, fand am 24. Oktober im Deutschen Institut für Wirtschaftsforschung in Berlin statt. Teilnehmer waren unter anderem Experten aus dem Bundesfinanz- und Bundesjustizministerium, der Schweiz, der Sächsischen Staatskanzlei und dem Sächsischen Staatsministerium für Umwelt und Landwirtschaft, der Landesvertretungen Baden-Württemberg und Thüringen, dem Deutschen Institut für Wirtschaftsforschung und der Humboldt-Universität Berlin. Außerdem nahmen Vertreter vom Versicherungsombudsmann e.V. und vom Institut für Klimaforschung teil.

cherzentrale Sachsen gern einer Einladung des UfZ, um auf der im September in Leipzig durchgeführten REKLIM-Konferenz vom Helmholtz-Verbund ein starkes Statement zum Thema Versicherungspflicht gegen Naturgefahren zu präsentieren.

Kontinuierliche Gespräche

„Gemeinsam aktiv zu bleiben“ – Das versprach Ministerpräsident Stanislaw Tillich auch im Gespräch

Rund war der Tisch zwar nicht, aber das tat dem Erkenntnisgewinn und dem intensiven Austausch unter Experten aus Politik, Verbraucherschutz und Forschung Ende Oktober keinen Abbruch.

Foto: vzs

Die Veranstaltung brachte eine angeregte, offene und lösungsorientierte Diskussion hervor, in deren Ergebnis weitere Schritte angedacht wurden. In Hinblick auf die Sondierungsgespräche und damals anstehenden Koalitionsverhandlungen der künftigen Bundesregierung wurde ein Positionspapier erstellt, das auch dem Bundeskanzleramt vorliegt. Im Zusammenhang mit der Klimakonferenz Anfang November in Bonn erfolgte eine weitere Verteilung an Bundestagsabgeordnete.



KÜNDIGUNGSWELLE SÄCHSISCHER SPAR- KASSEN

Im Februar 2017 brach ein Thema wie eine Lawine über Sparkassenkunden: Die Kündigung langfristiger Sparverträge mit dem Namen „PrämienSparen Flexibel“. Einige sächsische Sparkassen ließen das Vertrauen und die Ersparnisse ihrer Kunden nach dem Kündigungsschreiben in Trümmern zurück. Die Bergungsarbeiten halten nach wie vor an.

Eine gemeinsame Stoßrichtung der sächsischen Sparkassen? Fehlanzeige!

Den Startschuss für die Kündigungswelle gab die Sparkasse Leipzig. Es folgten im Laufe des Jahres die Sparkassen Meißen, Muldental, Zwickau und die Erzgebirgssparkasse. Eine gemeinsame Sprache haben Sachsens Sparkassen dabei bis heute nicht gefunden: Während ein Institut fristlos kündigt, bieten andere Sparkassen ihren Kunden nach Verhandlungen mit der Verbraucherzentrale Sachsen zusätzliche, ganz sichere Alternativangebote mit Festzins und mehrmonatiger Laufzeit an, die für jene Betroffenen prüfenswert sind, die nicht gegen die Sparkasse klagen wollen. Andere Sparkassen, darunter

etwa die Ostsächsische Sparkasse Dresden, versprechen dagegen, an ihren Verträgen festzuhalten.

Das Vertragsmodell „PrämienSparen Flexibel“

Die strittigen Verträge laufen in der Regel länger als 20 Jahre und sind in der derzeitigen Niedrigzinsphase wegen hoher Boni für die Sparer lukrativ. Für die Kreditinstitute sind die Verträge dagegen eine Last. Die Enttäuschung der vorwiegend älteren Betroffenen, die in Bezug auf Geldanlagen sehr sicherheitsorientiert sind, ist berechtigterweise riesengroß. Die Kündigungen seitens der Sparkassen sind dennoch rechtlich umstritten. Außerdem bürden Klagen gegen die Beendigung der Verträge ein nicht unerhebliches Prozesskostenrisiko.

Sparkassen Leipzig, Meißen und Muldental: Alternativprodukt ermöglicht

Die Sparkassen nehmen bei der Versorgung der Bevölkerung mit geld- und kreditwirtschaftlichen Leistungen eine besondere Rolle ein und besitzen über ihre Verwaltungsräte einen unmittelbaren Draht in die Politik. In den Rechtsberatungen der Verbraucherzentrale Sachsen zeigten sich viele der gekündigten PrämienSparer in diesem Zusammenhang durchaus enttäuscht und politikverdrossen. Zusätzlich zum Interesse der Betroffenen sieht die Verbraucherzentrale Sachsen ihren Auftrag deswegen auch darin, der wachsenden Gefahr der



PRÄMIENSPAREN: DAS KÜNDIGungsverhalten SÄCHSISCHER SPARKASSEN

Die Vertragstreuen:

Einhaltung bestehender Verträge

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

Die Dickköpfigen:

Keine Zugeständnisse an gekündigte Betroffene

Die Verschwiegenen:

Reaktion steht noch aus



Protestwahlen entgegenzusteuern. So wurden nicht nur intensive Gespräche mit der Landes- und Kommunalpolitik geführt, sondern auch der Dialog mit den Sparkassen gesucht. Für betroffene Sparer der Sparkassen Leipzig, Meißen und Muldental hat die Verbraucherzentrale Sachsen so prüfenswerte, zusätzliche Alternativangebote ausgehandelt. Diese bestehen darin, den gekündigten Verbrauchern ein bis Ende 2018 ein befristetes, sicheres Alternativprodukt mit einer Verzinsung zwischen 1,1 und 1,4 Prozent p.a. anzubieten und darüber hinaus einen anteiligen Bonus für 2017 zu zahlen. Diese Angebote haben in den genannten Regionen zu einer Befriedung der Situation geführt.

Sparkasse Zwickau und Erzgebirgssparkasse: Sturköpfe halten an Kündigung fest

Die Vorstände der Sparkasse Zwickau und der Erzgebirgssparkasse lehnten ein solches Vorgehen ab und ließen ihre betroffenen Kunden damit wütend und unverstanden zurück. Hunderte von ihnen machten ihrem Unmut Luft, indem sie die Sparkassen für den Negativpreis „Prellbock 2017“ der Verbraucherzentrale Sachsen vorschlugen. Und auch die unabhängige Jury des Negativpreises kam im Dezember 2017 zu dem Entschluss, dass der „Prellbock 2017“ tatsächlich der Sparkasse Zwickau und der Erzgebirgssparkasse verliehen werden soll. Am 14. Dezember 2017 fand in der Beratungsstelle Zwickau unter großem Medieninteresse die Preisverleihung statt. Damit einher geht Anfang 2018 die Einreichung mehrerer Klagen gegen beide Kreditinstitute.

Insgesamt zählt die Verbraucherzentrale Sachsen mehr als 1.100 persönliche Beratungen. Mehr als 500 Betroffene suchten außerdem Rat in speziell angebotenen Informationsveranstaltungen. Die Nachfrage hält weiter an.

ÄRGERNIS RESTSCHULDVERSICHERUNG

Restschuldversicherungen und Verbraucherdarlehen wurden 2017 zu einem weiteren Tätigkeitsschwerpunkt. Im gesamten Jahresverlauf haben die Experten in den Beratungsstellen mit Hilfe eines Fragebogens konkrete Fälle erfasst. Ein besonders drastischer Fall des Verkaufs

einer unsinnigen und existenzgefährdenden Restschuldversicherung offenbarte sich im Frühjahr in Leipzig. Im Zusammenhang mit einem Nettokredit von über 38.401,00 Euro wurde von der TARGO-Bank eine Restschuldversicherung mit einer Prämie von 18.550,44 Euro verkauft. Ein weiterer prägnanter Fall ging von der Ostsächsischen Sparkasse aus. Er führte dazu, dass der betroffene Verbraucher sogar Strafanzeige erstattete.

Drastische Fälle ins Licht der Öffentlichkeit rücken

Derart extreme Fälle fanden nicht nur Platz in der Berichterstattung bundesweiter Medien, sondern wurden auch in der verbraucherpolitischen Arbeit eingesetzt und beispielsweise im Gespräch mit dem Sächsischen Justizministerium und Mitgliedern der Fraktionen des Bundestages präsentiert. Auch auf der Verbraucherschutzministerkonferenz 2017 wurde das Thema in Angriff genommen und zuletzt auch auf der dazugehörigen Pressekonferenz vorgestellt. Und schließlich setzte sich die Verbraucherzentrale Sachsen auf der internationalen Konferenz des Institutes für Finanzdienstleistungen (iff) auf dem Podium für rechtliche Veränderungen ein. Erste Wirkungen haben sich bereits gezeigt.

Verbraucherpolitische Arbeit bringt erste Erfolge

Im Rahmen der anstehenden Umsetzung der EU-Richtlinie zum Versicherungsvertrieb kommt es im Februar 2018 zu kleinen verbraucherfreundlichen Nachbesserungen. Kredite sollen künftig stärker von Restschuldversicherungen entkoppelt werden. Die Kosten der Versicherung werden gesondert ausgewiesen.

Dennoch sind weitere Aktivitäten erforderlich, um den Auswüchsen in diesem Bereich Einhalt zu gebieten. Deshalb hat die Verbraucherzentrale Sachsen Ende 2017 zusammen mit der Verbraucherzentrale Hamburg und dem Institut für Finanzdienstleistungen (iff) Bündnis gegen Wucher gegründet. Ziel ist es, die Öffentlichkeit auf Wucher im Alltag aufmerksam zu machen, die diesbezügliche Rechtsprechung weiterzuentwickeln, Banken und Versicherer zu neuen verbrauchergerechten Produkten zu animieren sowie mehr aufsichtsrechtliche Aktivitäten einzufordern. Den Startschuss für die Arbeit des Bündnisses gab eine bundesweite Pressekonferenz im Januar 2018.

UNSERIÖSEN SCHLÜSSELDIENSTEN EINEN RIEGEL VORSCHIEBEN

Foto: AdobeStock - ronstik



Ein Mal Tür öffnen 1.000 Euro? Das klingt nicht nur nach Wucher, sondern ist es auch. Dennoch zahlen viele, denen ein Mal die Tür ins Schloss gefallen ist, meist gleich vor Ort, wenn in der Wohnung das zurückgebliebene Neugeborene schreit oder der Hund das Sofa auseinander nimmt. Unseriöse Schlüsseldienste nutzen die hektische Notlage vieler Menschen aus. Das Geld ist dann oft futsch, die Strippenzieher für Privatpersonen nur schwer greifbar. Genau hier setzt eines der Kernarbeitsthemen der Verbraucherzentrale Sachsen im Jahr 2017 an.

Kampf gegen ein bundesweites Netz dubioser Strippenzieher

Wie sehr das Geschäft mit der Not an der Haustür in Sachsen floriert, zeigt auch die Beratungsnachfrage bei der Verbraucherzentrale Sachsen: Allein von 2015 bis 2017 wurden mehr als 600 Beschwerden zu überhöhten Schlüsseldienstrechnungen verzeichnet. Die Zahl weiterer Betroffener ist wahrscheinlich noch höher. Aus Angst vor horrenden Sachverständigenkosten oder einer erfolglosen Zwangsvollstreckung sind viele Verbraucher verunsichert und scheuen einen Rechtsstreit. Die Maschen der Firmen ähneln sich immer wieder: Überhöhte Einsatzpauschalen und Zuschläge, unerwartete Reisekosten, Preisangaben

ohne Mehrwertsteuer. Noch dazu kann man nur bar oder per EC-Karte mit Pin zahlen. Eine Rückerstattung über die Bank ist deswegen ausgeschlossen. Bei einem Großteil der eingehenden Rechnungen ist die Wuchergrenze überschritten, so dass es sich nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen bei diesen Werkverträgen um sittenwidrige Verträge handelt. So wurden Fälle verzeichnet, in denen Verbraucher mehr als 1.000 Euro für eine Türöffnung zahlen mussten, die nur wenige Minuten Arbeitseinsatz erforderte. Wann eine Rechnung wirklich wegen Wuchers sittenwidrig ist, hängt davon ab, wie hoch der ortsübliche Preis einer Nottüröffnung sein darf. Oft muss ein Sachverständigengutachten diese Frage im gerichtlichen Verfahren klären. Da die Kosten dafür meist die Streitwerte überschreiten, scheuen sich die Verbraucher zu klagen und die unseriösen Machenschaften nehmen ihren Lauf.

Das Kuriose: Obwohl Betroffene im Internet nach einem lokalen Schlüsseldienst gesucht haben, stammen die haarsträubend hohen Rechnungen meist von Anbietern, die gar nicht aus der Region stammen, sondern ihren Firmensitz oftmals in Nordrhein-Westfalen haben. Die schwarzen Schafe der Branche sind bestens organisiert.

Rechtssicherheit für Verbraucher

Momentan führt die Verbraucherzentrale Sachsen acht Individualklageverfahren gegen unterschiedliche Schlüsseldienste, an unterschiedlichen Amtsgerichten in Sachsen. Die sächsischen Verbraucherschützer möchten Rechtssicherheit schaffen, wenn es um die Frage geht, wie hoch eine Schlüsseldienstrechnung in Sachsen sein darf. Das übergeordnete Ziel der Verfahren ist es, rechtswidrige Praktiken zu unterbinden, um seriösen Anbietern Raum zu verschaffen. Zudem möchte die Verbraucherzentrale Sachsen anhand der Klageverfahren aufzeigen, wie schwer es für den einzelnen Verbraucher ist, sein Recht durchzusetzen. Erste Erfolge wurden im Jahr 2017 bereits erreicht. Viele Verfahren werden aber noch im Jahr 2018 fortgeführt.



MANIPULIERTE ABGASWERTE: WELCHE RECHTE HABEN DIESELFÄHRER?

Schon seit längeren stehen Autohersteller wegen manipulierter Abgaswerte in Dieselfahrzeugen in der öffentlichen Kritik. Vor allem der VW-Konzern rückte im Sommer 2017 verstärkt ins Visier als Absprachen in diesem Bereich bekannt wurden. Doch was bedeutet es juristisch für den Besitzer des Fahrzeugs, wenn der Abgasausstoß höher ist als vom Hersteller angegeben? Welchen Handlungsspielraum haben Betroffene? Und was bedeutet eine manipulierte Dieselsoftware konkret für das eigene Fahrzeug? Bei der aktuellen, öffentlichen Debatte über Verantwortlichkeiten und Folgen des Dieselskandals stehen Fahrzeugbesitzer oft alleine da. Die Verbraucherzentrale Sachsen entschloss sich deswegen, betroffene Fahrzeughalter ab August 2017 rechtlich zu beraten.

Rechtsexperten übernehmen Auseinandersetzung mit Anbietern

Die Rechtsprechung entwickelte im Laufe des Jahres 2017 eine zunehmend verbraucherfreundliche Tendenz. Dieselfahrzeugbesitzern wurden immer häufiger Ansprüche wegen fehlerhafter Abgassoftware zugesprochen, darunter sowohl Gewährleistungsansprüche gegen den Händler als auch Haftungsansprüche gegen

die Hersteller. In den Beratungen der Verbraucherzentrale Sachsen übernahmen die Rechtsexperten in den meisten Fällen den kompletten Austausch und Schriftwechsel mit dem Autohändler, dem Hersteller und ggf. mit der Rechtsschutzversicherung. Die Reaktionen waren regelmäßig abschlägig. Immerhin fiel den sächsischen Verbrauchern ein Urteil des Landgerichts Dresden in den Rücken, das in einem von ihm selbst so ernannten „Musterverfahren“ den Anspruch eines Dieselfahrers auf Rückgabe des Fahrzeugs ablehnte. Damit erhielten auch die weiteren 100 Verfahren, die hierzu am Gericht anhängig waren, die rote Karte. Allerdings steht das Urteil im Widerspruch zu vielen anderen Urteilen und kann deshalb nicht entscheidend für die Begutachtung von Dieselfällen herangezogen werden. Auch die Nachfrage der Medienvertreter bei der Verbraucherzentrale Sachsen rund um den Dieselskandal war groß. Immer wieder wurde das Thema insbesondere vom Mitteldeutschen Rundfunk fürs Fernsehen aufbereitet.

Verbraucherinteressen in den Fokus rücken

Zudem forderte die Verbraucherzentrale Sachsen mehrfach die Teilnahme von Verbraucherverbänden an einem Diesel-Gipfel, um die Rechte der Dieselfahrer angemessen zu vertreten. Die Verbraucherverbände setzten sich dafür ein, die betroffenen Fahrzeuge in einen vertragsgemäßen Zustand zu versetzen und die manipulierte Software inklusive aller betroffenen Fahrzeugteile gegen funktionierende Hard- und Software auszutauschen. Mit einem bloßen Software-Update, wie von Wirtschaft und Politik vorgesehen, wollten sie sich nicht zufrieden geben.

Foto: AdobeStock - Thaut Images



REISEBRANCHE UNTER DRUCK: DIE REFORM DES PAUSCHALREISERECHTS

Das Hotelzimmer mit Meerblick in Barcelona ist vollends überbucht – stattdessen wird man in ein Zimmer mit Blick in eine Gasse in einem anderen Stadtteil verfrachtet. Während der Musicalreise nach Hamburg hat der Bus eine Panne, sodass man das Musical verpasst – einen Anspruch auf vergangene Urlaubsfreunden gibt es aber nicht mehr. Und auf den dreiwöchigen Kuba-Trip für zwei Personen kommen auf einmal noch satte 300 Euro oben drauf – ohne, dass man als Reisender wirklich dagegen gewappnet ist.

Rechtsreform zulasten der Verbraucher?

Das Reiserecht wurde reformiert. Ab dem 01. Juli 2018 müssen die neuen Regelungen angewendet werden. Doch neben längst überfälligen Anpassungen, die das Pauschalreiserecht ins digitale Zeitalter überführt, bringt die Reform auch gravierende Veränderungen mit sich. Neue Haftungsrisiken, größere Anwendungsbereiche für Reiseleistungen und Pauschalreisen, neue Informationspflichten sowie erweiterte Preis- und Leistungsänderungen setzen Reisebüros und Reisevermittler unter Druck, den nicht zuletzt auch die Kunden selbst spüren werden. Für Reisende bedeutet das, dass sie künftig ihre Reisepost genau lesen müssen. Veranstalter können bis zu 20 Tage vor Reiseantritt an den Reiseleistungen wesentliche Änderungen durchführen. Auch der Preis kann nach der Buchung um neuerdings bis zu 8 Prozent angehoben werden. Wer als Verbraucher diesen Ansinnen seines Vertragspartners nicht rechtzeitig widerspricht, ist künftig daran gebunden. Das ist für die sächsischen Verbraucherschützer nicht akzeptabel.

Podiumsdiskussion auf der Messe „Touristik und Caravaning“

Am 24. November 2017 fand zu diesen Themen eine Veranstaltung der Verbraucherzentrale Sachsen mit dem Titel „Reisebranche unter Druck: Rechtsreform zu Lasten der Verbraucher“ im Rahmen der Messe „Touristik und

Dass das neue Reiserecht kommt, steht außer Frage. Ob es zulasten der Verbraucher geht, haben die Experten der Branche gemeinsam mit Michael Hummel (z. v. l.) von der Verbraucherzentrale Sachsen diskutiert.

Foto: vzs



Caravan“ in Leipzig statt. Gemeinsam mit prominenten Experten im Podium wurde die Reform vor einem interessierten Publikum aus Branchenvertretern und Verbrauchern diskutiert. Ein Grußwort des sächsischen Justizministers Sebastian Gemkow leitete die Veranstaltung ein.

Nach der Reform ist vor der Reform

Kritik gab es seitens des Verbraucherschutzes an der Insolvenzabsicherung von „Nur-Flug“-Buchungen. Beantragt ein Reiseveranstalter Insolvenz, haben Reisende, die dort eine Pauschalreise gebucht haben, Glück im Unglück. Im Falle einer Insolvenz sind diese über einen Reisesicherungsschein zumindest finanziell in trockenen Tüchern. „Nur-Flug“-Buchende haben dagegen das Nachsehen. Sie müssen sich selber um einen Ersatzflug bemühen und gehen nicht selten leer aus, wenn im Insolvenzverfahren die Insolvenzmasse nicht ausreicht. Ebenso bemängelt wurden die nach wie vor vielfältigen Preistrickereien auf Online-Portalen. Hier könnte nach Ansicht der Verbraucherschützer ein Widerrufsrecht für im Fernabsatz gebuchte Reiseleistungen weiterhelfen. Einig waren sich die Experten darin, dass die Reform eine Reihe von Unsicherheiten für alle Beteiligten mit sich bringt. Hier wären genauere Auslegungshilfen des Gesetzgebers hilfreich gewesen. Auch sahen sie in einigen Punkten – je nach Blickwinkel unterschiedlich – Nachbesserungsbedarf. Auch bei dieser Reform gilt: Nach der Reform ist vor der Reform.

ERFOLGE VOR GERICHT



Erfolgreiche Datenschutzklage gegen Primacom

In einem Verfahren gegen Primacom Berlin GmbH mit Sitz in Leipzig (mittlerweile: PÿUR) wegen Datenschutzrechtsverletzung, irreführender Preisdarstellung und rechtswidriger Allgemeiner Geschäftsbedingungen war die Verbraucherzentrale Sachsen vor dem Landgericht Leipzig erfolgreich. Dem Unternehmen wurden diese Praktiken untersagt. Das Urteil ist deutschlandweit das erste, in dem eine Verbraucherzentrale eine Datenschutzrechtsverletzung untersagt. Das Klagerecht wurde erst 2016 eingeführt.

25.000 Euro Ordnungsgeld gegen Almased

Der bundesweit bekannte Schlankheitsmittelhersteller Almased verstieß mehrfach gegen ein von der Verbraucherzentrale Sachsen vor dem Bundesgerichtshof erwirktes Urteil. Darin war ihm untersagt, in irreführender Weise für seine Produkte zu werben. Auf den Antrag der sächsischen Verbraucherschützer hin wurde deshalb gegen das Unternehmen vom Oberlandesgericht Celle ein Ordnungsgeld von 25.000 Euro festgesetzt.

S.P. Luftbild: Erfolg für das Widerrufsrecht

Das Eigenheim mal aus der Vogelperspektive zu sehen, klingt erst Mal gut und ist vielleicht auch ein Bild wert. Davon geht zumindest die S.P. Luftbild GmbH aus und bietet Verbrauchern unaufgefordert Luftbildaufnahmen zum Kauf an der Haustür an – zu Preisen um die 300 bis 400 Euro. Dass derartige Bildmaterial individuell angefertigt ist und Verbraucher daher kein Widerrufsrecht haben, sieht die Verbraucherzentrale Sachsen anders. Diese Sicht der Dinge bestätigte das Oberlandesgericht Brandenburg mit einem Urteil gegen S.P. Luftbild. Das Unternehmen hat Nichtzulassungsbeschwerde zum Bundesgerichtshof eingelegt.

Gewinnabschöpfungsverfahren gegen ExtraEnergie

Der Energieversorger verstieß hartnäckig gegen die rechtskräftige gerichtliche Untersagung versteckter Preiserhöhungen in E-Mails und weigerte sich, zu viel bezahlte Beträge an Verbraucher zurückzugeben. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat deshalb, neben einem bereits laufenden Ordnungsmittelverfahren, auch ein Gewinnabschöpfungsverfahren eingeleitet. Damit soll das Unternehmen verpflichtet werden, Auskunft über die erzielten Gewinne zu erteilen und diese an die Bundeskasse abzuführen. Der Energieversorger versuchte mit einem Eilverfahren erfolglos die Einreichung dieser Klage zu verhindern. Sowohl das Landgericht Leipzig als auch das Oberlandesgericht Dresden gaben den Verbraucherschützern Recht.

Dr. Hittichs Super Lebensmittel vor Gericht gescheitert

Eine niederländische Firma warb unter der Bezeichnung „Dr. Hittich“ für angebliche Wundermittel in Tablettenform. Sie nutzte eine amtliche Empfehlung aus Berlin, für Krisenzeiten Lebensmittelvorräte anzulegen, um Verbrauchern ein Algenprodukt zu verkaufen. Die Botschaft: Es braucht nur „Spirulina“, um in Notsituationen fit zu bleiben. Diese grob irreführende Werbung untersagte das Landgericht Mainz auf Klage der Verbraucherzentrale Sachsen rechtskräftig.

Foto: AdobeStock - sk_design



BIG DATA: FERNGESTEUERT IN KINDERZIMMER, SCHULE UND GESELLSCHAFT?

Schulleiterin Sabine Ulrich (l.) eröffnete gemeinsam mit Dr. Katja Henschler von der Verbraucherzentrale Sachsen den Veranstaltungstag „Big Data“.
Foto: vzs



Die Zukunft gehört dem Internet – dem Internet der Dinge. Laptops und Smartphones sind für viele Alltagsbegleiter. Unsere Informationsbeschaffung erfolgt zum Großteil virtuell, der Austausch mit Freunden, Verwandten und Bekannten in sozialen Netzwerken und Messengern sowieso. Aber auch Lautsprecher, Spielzeuge und Co. sind im Smart Home vernetzt. Das Internet der Dinge hält Einzug in Kinderzimmer und Schulen. Den Schutz persönlicher Daten stellt das vor völlig neue Aufgaben, denn Vernetzung funktioniert nur durch das permanente Sammeln und Austauschen von Daten. Zugleich stellen diese Entwicklungen auch eine Herausforderung für Eltern und Pädagogen dar, die Bildung auch im digitalen Bereich vermitteln und zukunftsfähig gestalten sollen.

Herausforderungen für Eltern, Lehrer und Politik

Wie muss Medienbildung für die Jüngsten also in Schule und Kinderzimmer praktisch umgesetzt werden? Antworten auf diese Fragen sowie neue Impulse hat die Verbraucherzentrale Sachsen in einer Diskus-

sion mit Vertretern aus Politik, Verbraucherschutz, Schule und Eltern gesucht. Am 7. September 2017 fand so im Leipziger Evangelischen Schulzentrum ein vielschichtiger Themenabend mit anregenden Impulsvorträgen, Gruppenaustausch mit Experten und Podiumsdiskussionen statt.

In einer Begrüßungsrede hob Staatssekretär Stefan Brangs vom Sächsischen Ministerium für Wirtschaft und Arbeit die Bedeutung einer fundierten Medienbildung für die heutigen Schüler als Arbeitnehmer von morgen hervor. Anschließend diskutierten im Podium Dr. Frank Pfeil, Staatssekretär im Sächsischen Staatsministerium für Kultus, Lars Konzelmann vom Sächsischen Datenschutzbeauftragten, Rechtsanwalt und Spezialist für Online-Recht, Peter Hense, die Leiterin des Evangelischen Schulzentrums Leipzig, Sabine Ulbricht, sowie Dr. Katja Henschler, Referatsleiterin Digitales der Verbraucherzentrale Sachsen rund um das Thema Medienbildung zu Hause und im schulischen Kontext. Das Resultat der Expertenrunde war dabei eindeutig: Eine solide und konsistente Verankerung von Medienbildung in den sächsischen Lehrplan ist unerlässlich, um den Möglichkeiten und Herausforderungen der digitalen Gesellschaft auch in der Zukunft gewachsen zu sein.



Genauso spielerisch, wie sich die digitale Welt für Schüler der 6. Klasse anfühlt, wurden die Inhalte während der verschiedenen Workshops vermittelt.

Foto: vzs



Medienbildung im Zeitalter von Algorithmen, Bots und Spots

Wie das ganz praktisch aussehen kann, zeigte der Vormittag des Thementages: Die Schüler der 6. Klassen des Evangelischen Schulzentrums nahmen an verschiedenen Stations-Workshops rund um das Thema Medienbildung teil. Jedes Angebot wurde von einem der verschiedenen medienpädagogischen Praxispartner gestrickt. Darunter waren die Computerspielschule Leipzig, der Seitenstarkchat der Universität Leipzig sowie die Initiative „TeachToday“ aus Leipzig. In einem vierten Workshop stellte die Verbraucherzentrale Sachsen Fragen und Probleme zu vernetztem Spielzeug sowie die Wirkung von Lebensmittelwerbung auf Kinder und Jugendliche im Internet dar. Im Schnelldurchlauf kann man diesen Aktionstag

auch jetzt noch auf dem Youtube-Kanal der Verbraucherzentrale Sachsen Revue passieren lassen.

Medienkompetenz-Netzwerk in Sachsen

Bei einem daran anknüpfenden Gespräch mit Bela Belafi, Referatsleiter des neu gegründeten Referats Medienbildung beim Sächsischen Staatsministerium für Kultus, wurde eine Zusammenarbeit bei der Fortbildung der Sächsischen Lehrkräfte zur Medienbildung avisiert. Darüber hinaus wurde die Verbraucherzentrale Sachsen Mitglied des pädagogischen Netzwerkes. Gespräche zur Planung gemeinsamer Veranstaltungen gab es außerdem unter anderem mit der Sächsischen Landesmedienanstalt (SLM) sowie dem zugehörigen Sächsischen Ausbildungs- und Erprobungskanal (SAEK).

Ob unsere Kinder nun alle ferngesteuert sind, diskutierten am Abend Moderatorin Katja von der Burg, Staatssekretär Dr. Frank Pfeil, Referatsleiterin für Digitales Dr. Katja Henschler, Rechtsanwalt Peter Hense, Schulleiterin Sabine Ulrich und Lars Konzelmann vom Sächsischen Datenschutzbeauftragten.

Foto: vzs



VERNETZTES, DIGITALES FAHREN: MEHR TRANSPARENZ UND DATENSICHERHEIT

Lange dauert es nicht mehr, dann sind auch Fahrzeuge, Städte und der gesamte Verkehr wie selbstverständlich miteinander vernetzt. Autonomes Fahren ist eines der zentralen Themen der Digitalisierung. Letztlich werden aber auch Verbraucher als potentielle Käufer automatisierter Fahrzeuge über den Erfolg oder Misserfolg der Digitalisierung im Straßenverkehr mitentscheiden. Damit schon bald vollautomatisierte Fahrzeuge auf deutschen Straßen fahren können, müssen die Ängste der Menschen abgebaut werden. Eine Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes hat ergeben, dass ein Fünftel der Verbraucher autonome Fahrzeuge strikt ablehnen. Ob hoch- oder teilautomatisiertes Fahren – die Zukunft ist in diesem Segment kaum vorhersehbar. Gerade beim Thema Datenschutz sind die Menschen verunsichert: Welche Daten werden in einem solchen Fahrzeug verarbeitet? Wer bekommt diese Daten? Und was lässt sich für den Einzelnen und dessen Fahrverhalten ableiten?

Thema in der Politik angekommen

Die Verbraucherschutzminister der Länder haben die Bedeutung des Themas und die Auswirkungen auf die Bevölkerung erkannt und das autonome Fahren in den Vordergrund ihrer diesjährigen Jahreskonferenz unter sächsischem Vorsitz gerückt. In den drei hierzu gefassten Beschlüssen geht es um die Verhinderung von Monopolen, wenn die Daten der Nutzer selbstfahrender Autos auszuwerten sind, um eine länderübergreifende Kompatibilität und Nutzbarkeit solcher Fahr-

Foto: AdobeStock - vege



zeuge sowie um den Schutz der personenbezogenen Daten ihrer Fahrer. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat das federführende Sächsische Ministerium für Soziales und Verbraucherschutz mit Zuarbeit unterstützt.

Partner gesucht und gefunden

Die Verbraucherzentrale Sachsen richtete ihr Augenmerk 2017 vorwiegend darauf, Kooperations- und Projektpartner zu gewinnen. Möglichkeiten der Kooperation sollten ausgelotet, gemeinsames politisches Agieren abgestimmt und die Formen der Zusammenarbeit bestimmt werden. Vor allem aber der inhaltliche Austausch stand im Mittelpunkt. Mit der sächsischen Energieagentur SAENA wurde die Zusammenarbeit im Bereich vernetztes Fahren und Elektromobilität verstetigt. Durch die Teilnahme am Stammtisch „Intelligente Vernetzte Verkehrssysteme“ der SAENA im September 2017 hat die Verbraucherzentrale Sachsen insbesondere lokale und sächsische Akteure auf diesem Gebiet kennengelernt. Bereits am 10. April 2017 wurden in einem ersten Gespräch mit dem Sächsischen Wirtschaftsministeriums die Aktivitäten des Landes ausgelotet. Am 06. Juni 2017 hatte die Bundesdatenschutzbeauftragte Andrea Voßhoff zu einem Tag rund um den Datenfluss beim vernetzten Fahren geladen, bei dem sich Vertreter von Staat, Wirtschaft und Verbraucherzentrale einen heftigen Schlagabtausch lieferten. Hierdurch hat die Verbraucherzentrale Sachsen weitere Erkenntnisse über den aktuellen Entwicklungsstand insbesondere im Hinblick auf die Datenverarbeitung im vernetzten Fahrzeug gewinnen können. Auch beim jährlichen Verkehrssicherheitstag am 13. August 2017 nahm die Verbraucherzentrale Sachsen teil und konnte Gespräche mit anderen sächsischen Akteuren sowie Vertretern des Sächsischen Wirtschaftsministeriums führen.

Mit der Wirtschaft im Gespräch

Schließlich erfolgte ein erster Schulterschluss mit den Unternehmen Porsche und Volkswagen (VW), die jeweils über einen sächsischen Standort verfügen. In ersten Kennenlerngesprächen wurde das Anliegen der Verbraucherzentrale Sachsen vorgetragen, zwischen der Wirtschaft und den Bürgern als künftige Nutzer vernetzter Fahrzeuge Brücken zu bauen und den Dialog zu vermitteln. Dieser Dialog wird im Jahr 2018 ins Zentrum einer Veranstaltung gerückt.

MEILENSTEIN IM MOBILFUNK: DIE EU-ROAMING-VERORDNUNG

Rechtzeitig zur Urlaubssaison 2017 war es soweit: Die Kosten für Telefonieren, SMS-Versand und das Surfen im europäischen Verbund wurden ab 15. Juni 2017 den Inlandstarifen gleichgestellt. Die Abschaffung der Roaminggebühren ist ein Meilenstein in der Mobilfunkgeschichte. Solange es den Mobilfunk gibt, solange existieren auch erhöhte Kosten für dessen Nutzung im Ausland. Ab 2007 hat die EU die teilweise exorbitanten Kosten in der so genannten Roaming-Verordnung reguliert und seither etwa im Jahresrhythmus schrittweise gesenkt. Bis die Extrakosten nun völlig weggefallen sind.

Umstellung weitestgehend problemlos

Die Mobilfunkanbieter mussten daraufhin die laufenden Verträge mit den Nutzern automatisch dieser neuen Gegebenheit anpassen. Die Netzbetreiber hatten bereits im Rahmen der letzten EU-Regulierungsstufe im Frühjahr 2016 die Roaming-Aufschläge in den Mobilfunkverträgen mit den Endkunden abgeschafft. Alle anderen Anbieter mussten nun bestehende Verträge ändern und durften ab dem 15. Juni 2017 für die Auslandsnutzung keine Extrakosten mehr nehmen, auch wenn es im jeweiligen Vertrag noch anders geregelt war. Die Verbraucher-

zentrale Sachsen informierte zu der grundlegenden Änderung in der Presse sowie in der Verbraucherberatung. Eine erwartete hohe Nachfrage im Zuge der Umstellung blieb aber aus. Die meisten Anbieter hatten die Änderungen unproblematisch vollzogen.

Probleme bei der Umstellung ergaben sich vereinzelt beim Anbieter Telefónica Germany GmbH & Co.Kg, der in manchen Verträgen anstelle einer automatischen Umstellung die Änderung im Vertrag nur auf ausdrücklichen Wunsch des Verbrauchers veranlasste. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat dieses Verhalten abgemahnt und einer gerichtlichen Klärung unterzogen.

Neue Kostenfalle: Tarife ohne Auslandsnutzung

Allerdings musste die Verbraucherzentrale Sachsen schon vor den nächsten Kostenrisiken warnen: Seit dem Frühjahr zeigten sich vermehrt Tarife am Markt, die das Roaming komplett ausschließen. Eine Auslandsnutzung ist damit ausgeschlossen. Für Verbraucher ist das leicht zu übersehen. Immerhin war telefonieren und surfen im Ausland bisher immer möglich. Tarife ohne Roaming bringen nach dem gesetzlichen Wegfall der Roaming-Gebühren nur eines: Teure Zusatzpakete, die Kunden ohne regulären Tarif, abschließen müssen, wenn sie verreisen und nicht auf ihr Smartphone verzichten möchten. Im Hintergrund muss der Anbieter dennoch Kosten für die Grenzüberschreitung zahlen. Sie dürfen aber nicht mehr auf die Kunden umgewälzt werden. Scheinbare Schlupflöcher gibt es aber dennoch zu stopfen.

Foto: AdobeStock - contrastwerkstatt



CARE ENERGY: MIT VOLLGAS IN DIE INSOLVENZ

Für jede Menge Kunden des Stromanbieters Care Energy standen spätestens seit Sommer 2016 Fragen und Ungereimtheiten im Raum: Intransparente Verträge, nicht nachvollziehbare Forderungen und Abmahnungen für Kritiker des Unternehmens. Der selbst ernannte Energiedienstleister hatte deshalb 2016 für einen regelrechten Beratungsansturm bei der Verbraucherzentrale Sachsen gesorgt. Für die Verbraucherzentrale Sachsen war die Insolvenz des Anbieters deshalb nur eine Frage der Zeit. Anfang 2017 war es dann soweit: Das Unternehmen samt Tochterfirmen verkündete seine Pleite und hinterließ unzählige ratlose und verärgerte Kunden. Dabei war das Medienecho ebenso mächtig wie die Nachfragen betroffener Verbraucher.

Verunsicherte Stromkunden mit unzähligen Fragen

Eine große Angst konnten die Rechtsberater den Betroffenen schon nehmen: Trotz Unternehmenspleite steht niemand plötzlich ohne Strom da. Mit der Einstellung des Liefervertrags übernimmt automatisch der örtliche Grundversorger. Völlig ohne Unterbrechung fällt man so in die sogenannte Ersatz- bzw. Grundversorgung. Ein Sonderkündigungsrecht aufgrund der Insolvenz gab es allerdings nicht. Verträge mussten nach wie vor im Rahmen der regulären Kündigungsfrist beendet werden.

Foto: AdobeStock - StockPhotoPro



Foto: SdobeStock - LysonGrafik



Weniger seicht ging die Insolvenz des Unternehmens aber für Verbraucher aus, die bereits seit längerem darauf warten, Guthaben ausgezahlt zu bekommen: Etwaige Zahlungsansprüche hängen vom Verlauf des Insolvenzverfahrens ab. Die Chancen, noch etwas vom eigenen Geld zu bekommen, ist für die Geprellten eher gering. Dennoch werden viele dieser Fälle noch einmal Bedeutung erlangen, wenn der eingesetzte Insolvenzverwalter die bestehenden Stromverträge prüft und nach seiner Ansicht noch offene Forderungen gegenüber den Kunden geltend macht. Denn strittig blieb bei vielen Ratsuchenden auch, woher nicht nachvollziehbare Beträge kommen, die das Unternehmen einfordern wollte.

Gerichtsverfahren soll feste Laufzeiten klären

Die Verbraucherzentrale Sachsen hatte gegen den Anbieter Ende 2016 ein Gerichtsverfahren wegen der aus ihrer Sicht unzulässigen Vertragslaufzeit von 36 Monaten eingeleitet. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat sich entschlossen, diese Verfahren nicht einzustellen, sondern zunächst gegen den Insolvenzverwalter weiter zu betreiben. Denn die anstehende Klärung der Frage, ob Energieverträge mit Verbraucher drei Jahre lang fest laufen dürfen, ist von grundsätzlicher Bedeutung auf dem Energiemarkt.

TEURE WÄRME: CONTRACTING- VERTRÄGE ZULASTEN DER MIETER

Beim Neubau oder der Sanierung von Wohngebäuden kommt immer häufiger eines zum Einsatz, wenn es an die Heizung geht: Wärmeliefer-Contracting. Dabei wird gegen eine regelmäßige Pauschale eine Heizung installiert. Betrieben wird sie durch einen Energieversorger, Service und Wartung sind im Preis enthalten. Für Vermieter ist das attraktiv. Die Mieter selbst zahlen aber mitunter einen hohen Preis. Denn nicht selten werden die Kosten beim Wärme-Contracting einfach auf die Miete umgelegt. Die derzeitige Rechtsprechung für die Umlage der höheren Kosten ist dagegen alles andere als einheitlich. Außerdem trägt sie die Gefahr, von Contracting-Anbietern ausgenutzt zu werden.

Energieberatung kann Contracting-Versorgung erkennen

Bei bestehenden Mietverträgen kann der Vermieter nicht einfach einen Contracting-Vertrag eingehen. Hier müssen Vermieter im Vorfeld zustimmen. Anders ist es dagegen, wenn man auf Wohnungssuche ist: Weder die Aussagen im Mietvertrag noch im Energieausweis lassen die Gefahr von Kostensteigerungen durch gewerbliche Wärmelieferung im Vorfeld erkennen. Erst die erste überhöhte Heizkostenabrechnung kann eine ggf. vorliegende Schieflage offenbaren. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale kann bei der Analyse der hohen Heizkosten einen gegebenen Verdacht auf Wärmeliefer-Contracting feststellen.

Betriebskosten werden weiter steigen

Die Heiz- und Warmwasserkosten stellen schon jetzt den größten Anteil der Betriebskosten für eine Wohnung. Sachsen ist mit 64 Prozent Mieteranteil das Flächenland mit der höchsten Mieterquote in Deutschland. Einerseits sind Mieter in erhöhtem Maße vom Anstieg der Betriebskosten betroffen und haben andererseits keine Entscheidungsoption in Hinblick auf die Form der Energieversorgung.

SMART METERING: DIGITALISIERUNG DER ENERGIEBRANCHE

Tarifänderungen erfassen und den Verbrauch schnurstracks an den Anbieter senden: All das und noch vieles mehr können die neuen Smart Meter. Die kleinen, intelligenten Zähler nehmen so richtig Fahrt auf, stellen viele Verbraucher aber auch vor Fragen, für die sich die Energiebranche wappnen muss.

Intelligente Messsysteme: Aufrüsten und aufklären

In 2017 wurden durch die zuständigen Messstellenbetreiber (meist identisch mit den Netzbetreibern) zunächst moderne Messeinrichtungen als digitale Zähler installiert, die später mit einem Gateway zu einem Smart Meter aufrüstet werden können. Intelligente Messsysteme sollen wichtiger Bestandteil im Rahmen einer sicheren und standardisierte Kommunikation in den Energienetzen werden. Doch welchen Nutzen haben Verbraucher von der Umstellung? Welche Mehrkosten kommen dadurch ggf. auf Bürger zu? Wie verlässlich gelangen die Daten an ihre Adressaten – und zwar nur an sie?

Dazu diskutierte die Verbraucherzentrale Sachsen nicht nur auf der Digitalkonferenz des Freistaates Sachsen im November 2017 in Leipzig, sondern beim Bautzener Energieforum im März 2017. Dabei wurden sowohl mögliche Risiken, aber auch die Chancen für private Verbraucher erarbeitet, die es künftig genauer unter die Lupe zu nehmen gilt. Entscheidend werden auch die Möglichkeiten sein, die durch „smarte“ Anwendungen der Energieanbieter basierend auf den digital gemessenen Daten angeboten werden.

Foto: AdobeStock - sdecoret



ERFOLG FÜR VERBRAUCHER: NÄHRWERTKENNZEICHNUNG WIRD ZUR PFLICHT

Die Nährwertkennzeichnung auf verpackten, verarbeiteten Lebensmitteln ist seit Dezember 2016 verpflichtend. Sie stellt eine wichtige Grundlage dar, um Verbraucher über die Zusammensetzung und den Energiegehalt von Lebensmitteln zu informieren und ihnen eine fundierte, den individuellen Bedürfnissen entsprechende Ernährung zu ermöglichen. Darüber hinaus können die Hersteller freiwillig prozentuale Angaben der Nährwerte pro Portion und daraus abgeleitete Richtwerte für die Tageszufuhr eines Erwachsenen, beispielsweise in Form von sogenannten Tönnchen, angeben.

Marktcheck nimmt Portionsangaben unter die Lupe

In dem bundesweiten Marktcheck „Sinn und Unsinn von Portionsangaben auf Lebensmittelverpackungen“ mit 211 beurteilten Produkten verschafften sich die Verbraucherzentralen einen Überblick darüber, ob Hersteller freiwillige Angaben zu Portionsgrößen machen und was für sie übliche Verzehrsmengen sind. Knapp 90 Prozent der Verpackungen wiesen freiwillige Portionsangaben auf. Auffallend waren große Unterschiede bei Portionsgrößen. Die Angaben reichten beispielsweise bei Keksen von 5 bis 40 Gramm, bei Getränkeportionen von 200 bis 500 Milliliter.

Auf den Etiketten fanden die Verbraucherzentralen sowohl geeignete Portionsangaben, wie einzelne Wurst- oder Käsescheiben, als auch unrealistische z.B. knapp zwei Dritteln einer Fruchtgummischlange von 40 Gramm Gewicht. Verbraucher werden bei zu kleinen Portionsangaben fehlgeleitet, da diese kalorien- und salzärmer erscheinen. Bei Getränken hingegen gab es teilweise riesige Portionsgrößen, die vermutlich deshalb gewählt wurden, um mit der Mindestmenge an Mineralstoffen gesundheitsbezogene Angaben machen zu dürfen. Speziell für Kinder aufgemachte Produkte können dahingehend problematisch sein, dass sich die Nährwertangaben wie gesetzlich vorgeschrieben immer auf den Bedarf von Erwachsenen beziehen, was für Kinder einen zu hohen Energiebedarf ausmacht. Bei Raviolis z.B. hätte eine Portion für ca. 6-Jährige 13 statt der angegebenen

acht Prozent des Tagesbedarfs an Energie geliefert, hätte man die Referenzwerte für Kinder zugrunde gelegt.

Die Verbraucherzentralen schrieben 27 Hersteller von erfassten Produkten an, um die Grundlage für die Festlegung der Portionsgrößen zu ermitteln. Nur elf Hersteller antworteten, eine einheitliche Strategie für die Ermittlung der angegebenen Portionsgrößen ließ sich daraus nicht ableiten.

Portionsgröße: Top oder Flop?

Die Verbraucherzentralen erfassten von 1.490 unzulässigen Portionsgrößen von Müsli und Chips und veröffentlichten die Ergebnisse in der Verbraucherbefragung „Portionsgrößen auf Lebensmittelverpackungen – freiwillige Angabe hilfreich oder verwirrend?“. Die meisten Verbraucher schätzen ihre Portionsmengen größer ein als die auf den Etiketten von Müsli und Chips angegebenen Portionsgrößen. Umgekehrt hatten die Teilnehmer an der Befragung zudem Schwierigkeiten, die Portionsangaben der Hersteller richtig einzuschätzen.

Das Fazit: Die derzeitige Nährwertkennzeichnung ist nicht immer geeignet, Verbrauchern eine schnelle fundierte Wahlmöglichkeit zu bieten. Nach wie vor besteht Nachbesserungsbedarf bei den gesetzlichen Rahmenbedingungen.



KLARTEXT NAHRUNG- ERGÄNZUNG: WAS KÖNNEN DIE ALLES- KÖNNER WIRKLICH?

Das Jahr 2017 startete mit einem lauten Knall auf der „Internationalen Grünen Woche“ in Berlin. Oder eher gesagt: Mit einem Mausklick, der den Startschuss für das neue Verbraucherportal www.klartext-nahrungsergaenzung.de setzte. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat federführend an diesem Internetauftritt, der Wissenswertes zu Produkten, Risiken, rechtlichen Bestimmungen und Warnungen zu Nahrungsergänzungsmitteln enthält, mitgewirkt.

Halten Nahrungsergänzungsmittel, was sie versprechen?

Deutsche Verbraucher sind ausreichend gut mit Nährstoffen versorgt. Dennoch nimmt ein Drittel Nahrungsergänzungsmittel zu sich. Der Markt ist riesig, magnesiumhaltige Nahrungsergänzungsmitteln erfreuen sich dabei besonders großer Beliebtheit. Grund für die Verbraucherzentralen, einen Marktcheck zu dieser Produktgruppe durchzuführen. Das Ergebnis: 64 Prozent der 42 überprüften Produkte waren gemessen an den Empfehlungen überdosiert. Je nach Magnesiumkonzentration kann es dadurch zu unerwünschten Nebenwirkungen kommen. Viele der Produkte enthalten außerdem Vitamine und weitere Mineralien in zu hohen Dosen oder ungünstigen Kombinationen. Bei 40 Prozent der im Internet vertriebenen Produkte werben die Anbieter zudem mit nicht zugelassenen Gesundheitsaussagen. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat deshalb juristische Maßnahmen ergriffen.

Nachfrage ungebrochen hoch

Rund 650 Anfragen und Beschwerden gingen im Jahr 2017 auf www.klartext-nahrungsergaenzung.de ein. Ein Drittel der Verbraucher erwarten von Nahrungsergänzungsmitteln eine heilende oder krankheitslindernde Wirkung und gehen fälschlicherweise davon auf, dass sie auf ihre Wirkung überprüft wurden. Aufgrund hoher Nachfrage zu Nahrungsergänzungsmitteln, die Gelenk- und Knochenbeschwerden heilen oder mindern sollen,

Gemeinsam für mehr Durchblick in Sachen Nahrungsergänzungsmittel: Petra Bergmann (VZ Sachsen-Anhalt), Andrea Schauff (VZ Hessen), Klaus Müller (vzbv), Angela Clausen (VZ NRW) und Uta Viertel (VZ Sachsen) (v.l.) beim Start des Verbraucherportals „Klartext Nahrungsergänzung“ auf der Internationalen Grünen Woche 2017.

Foto: vzbv



widmeten die Verbraucherzentralen ihren zweiten Marktcheck „Das Geschäft mit den Gelenken“ dieser Produktgruppe. 73 Prozent der elf aus dem Internet überprüften Produkte wiesen gesundheitsbezogenen Angaben auf, die nicht zugelassen sind. Bei fast der Hälfte der im stationären Handel angebotenen Produkte prüften die Verbraucherzentralen die Rechtmäßigkeit der Angaben. Wie im Marktcheck zu magnesiumhaltigen Nahrungsergänzungsmitteln fielen Kombinationen mit weiteren Mineralstoffen, Vitaminen und Zusätzen auf. Die 14 im stationären Handel erworbenen Produkte enthielten insgesamt 78 zugesetzte Einzelsubstanzen. Elf von 14 Produkten aus dem stationären Handel und drei von elf Nahrungsergänzungsmitteln aus dem Internet überschritten die Empfehlungen für Vitamine und Mineralstoffe.

Strengere Kontrollen für Nahrungsergänzungsmittel

Vor diesem Hintergrund fordern die Verbraucherzentralen strengere gesetzliche Regelungen und Kontrollen für Nahrungsergänzungsmittel: Alle in Deutschland angebotenen Nahrungsergänzungsmittel müssten vor der Markteinführung behördlich auf Sicherheit und Richtigkeit der Werbeaussagen geprüft werden. Die Überwachungsbehörden sind gefordert unzulässige Gesundheitsversprechen in größerem Umfang zu ahnden. Der Gesetzgeber sollte darüber hinaus Höchstmengen für Stoffe in Nahrungsergänzungsmitteln festlegen. Hinweise zu Risiken und unerwünschten Wirkungen müssten gesetzlich vorgeschrieben werden.

Foto: AdobeStock - cirquedesprit





EINE PORTION REGIONALES



In **Leipzig** wurden die gesammelten Plastetüten vom Weltverbrauchertag weiterverarbeitet. In einem Workshop wurden Mitte Juni Outdoorkissen angefertigt.



Der absolute Renner am Stand der Verbraucherzentrale Sachsen zum Tag der Sachsen in **Löbau** war die interaktive Station rund um regionale Lebensmittel. Denn dort gab's neben aufschlussreichen Gesprächen den begehrten Apfel mit graviertem Wunschnotiv.



Nach der Kündigung der lukrativen Prämiensparverträge durch die Sparkasse **Meißen** hatten viele Betroffene Redebedarf. Die unzähligen Fragen beantworteten die Experten aus der Beratungsstelle Meißen in diversen Infoveranstaltungen.



Zum 25-jährigen Jubiläum der Beratungsstelle **Zwickau** kamen Mitte Oktober zahlreiche langjährige Begleiter, Partner und Unterstützer, um gemeinsam mit den Kollegen und Leiterin Sigrid Woitha (m.) zu feiern.



Das „Gläserne Regierungsviertel“ in **Dresden** war auch im Juni 2017 ein Highlight im Veranstaltungskalender. Mit dem Thema regionale Lebensmittel haben die Kollegen nicht nur bei Ministerin Klepsch (r.), sondern auch bei vielen Verbraucher gepunktet.



Zum Familientag in **Plauen** freute sich Beratungsstellenleiterin Claudia Neumerkel (l.) über den Besuch von Familienpolitikerin und Landtagsabgeordneten Juliane Pfeil-Zabel (r.).



Im **Chemnitzer** Kaufhaus Tietz hieß es zum Weltverbrauchertag im März „Plastik – kommt mir gar nicht in die Tüte“. Im Sinne der Nachhaltigkeit tauschten die Verbraucherschützer Stoffbeutel gegen Plastetüten.



Besonders entspannte Arbeitsatmosphäre schafften sich die Kolleginnen in **Auerbach** Ende Januar zum internationalen Jogginghosenfest.



Das breite Beratungsspektrum samt Glücksrad präsentierten die Experten der Verbraucherzentrale zum Stadtfest Mitte Juli in **Aue**.





#HERZENSMOMENTE



„Liebes Verbraucherzentrale Sachsen-Team,

auf diesem Wege möchte ich mich recht herzlich für Ihre Hilfe bedanken. Ohne Sie wäre ich auf dem hohen Verlust bei der Bezahlung ...] sitzen geblieben. Jetzt bin ich doch sehr froh, noch die beträchtliche Summe zurückerstattet bekommen zu haben. ...]

Sie waren erfolgreich obwohl ich schon gar nicht mehr daran geglaubt hatte. Bevor ich bei Ihnen war, war ich bei einem Rechtsanwalt, der mich damals innerhalb von 10 Minuten wieder aus seinem Zimmer hatte mit der Begründung: Die Gauner bekommt man sowieso nicht. Sie haben bewiesen, dass es geht. Super!

Ich wünsche Ihnen weiterhin so gute Erfolge, wenn es darum geht, dem kleinen Bürger zu seinem Recht zu verhelfen.“



DER MARKTWÄCHTER FINANZEN HAT SICH ETABLIERT

Zahl der Verbraucherbeschwerden gestiegen – viele Misstände abgestellt

Im Jahr 2017 haben die Mitarbeiter des Marktwächter-Teams knapp 1.500 Problemfälle zu Girokonten und Karten, Kreditvermittlern sowie Verbraucherdarlehen ausgewertet und bearbeitet. Im Ergebnis konnte eine große Anzahl von Misständen durch den Dialog mit entsprechenden Anbietern direkt behoben werden, andere wurden zuständigen Aufsichtsbehörden gemeldet und in einigen Fällen wurde der Rechtsweg beschritten. Darüber hinaus wirkte das Marktwächter-Team aus Sachsen beim Deutschen Verbrauchertag 2017 im Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz mit und führte diverse Marktchecks und Bevölkerungsumfragen durch. Der Marktwächter hat sich als kompetenter Ansprechpartner für Experten und Medien etabliert. Zahlreiche Beiträge in regionalen und überregionalen Medien (z.B. zu Negativzinsen auf Girokonten im Handelsblatt und der WELT, zu Verbraucherwarnungen vor unseriösen Kreditvermittlern in der BILD und mangelhaften AGBs im SPIEGEL) sowie in Fachmagazinen (Capital, Business Insider) wurden veröffentlicht.

Zwei Hauptproblemfelder im Frühwarnnetzwerk

Die Beschwerden, die über das Frühwarnnetzwerk aus den über 200 bundesweiten Beratungsstellen gemeldet werden, teilen sich in zwei wesentliche Problemfelder. Im Bereich Girokonten und Karten bezieht sich der Großteil der Beschwerden auf unzulässige und intransparente Entgelte und Probleme mit verschiedenen Kontomodellen (z.B. Basiskonten, Pfändungsschutzkonten). Zum anderen verzeichnen die Marktwächterexperten steigende Fallzahlen bei Kreditvermittlern, die Verbrauchern statt den versprochenen Krediten nutzlose Prepaid-Karten unterschieben.

Rücknahme von Klauseln, Entgelten und Zinsen nach „billigem Ermessen“

Die Santander Consumer Bank verwendete in ihren Kreditkartenbedingungen eine Formulierung, nach

der eine unwirksame Bestimmung durch eine nach „billigem Ermessen“ zu treffende Bestimmung ersetzt werden konnte. Der Marktwächter hat den Anbieter erfolgreich abgemahnt. Auch bei vielen anderen Banken wurden Klauseln nach „billigem Ermessen“ – beispielsweise bei Entgelten für Bankdienstleistungen, bei Zinssätzen und bei Zusatzleistungen für Kreditkarten – auffällig. Die betroffenen Anbieter (Berliner Sparkasse, Raiffeisenbank Stiftland, Targobank, comdirect bank, Augsburgener Aktienbank) haben dem Marktwächter Finanzen schriftlich zugesichert, die Klauseln aus ihren Dokumenten zu streichen und nicht mehr zu verwenden. Gegen die Commerz Finanz wurde wegen einer Zinsanpassungsklausel nach „billigem Ermessen“ Klage erhoben – im Dezember 2017 hat die Bank eine Unterlassungserklärung abgegeben.

Smava ändert Allgemeine Geschäftsbedingungen

Verbraucher, die einen Kredit beim Kreditvermittler smava GmbH beantragt haben, erhielten unter anderem Angebote von „auxmoney“. Eine Datenweitergabe an einen Kreditvermittler hätte jedoch nicht erfolgen dürfen, da die AGB und verwendeten Einwilligungserklärungen für die Datenschutzübermittlung lediglich die Datenweitergabe an Kreditgeber bzw. Partnerbanken vorsehen. Die Marktwächterexperten haben deshalb den Anbieter mit Fristsetzung aufgefordert, die betreffenden Klauseln außer Kraft zu setzen und die Kunden mittels Änderungsschreiben zu informieren. Ebenso wurde die Datenschutzbehörde des Landes Berlin darüber informiert. Smava ist dieser Forderung im November 2017 nachgekommen.

Negativzinsen auf Girokonten: Abmahnung und Klage gegen Volksbank Reutlingen

Die Volksbank Reutlingen eG führte in einem Preisaushang (Stand: 17.05.2017) einen Negativzins von 0,5 Prozent auf Guthaben bei Girokonten an. Dieser sollte bereits ab dem ersten Euro greifen. Auf Druck des Marktwächters Finanzen und der breiten Medienberichterstattung hat die Bank den Preisaushang

geändert und das entsprechende Verwahrentgelt zurückgenommen. In einem offenen Brief schloss der Vorstand derartige Regelungen zu Minuszinsen für die Zukunft jedoch nicht aus. Nachdem die geforderte Unterlassungserklärung nicht abgegeben wurde, hat die Verbraucherzentrale Sachsen mittlerweile Klage gegen die Volksbank Reutlingen eingereicht.

Volksbank Mittweida nimmt Einrichtungsgebühr für Basiskonten zurück

Mit dem Basiskonto wird auch Verbrauchern ohne festen Wohnsitz oder regelmäßiges Einkommen durch den Gesetzgeber die Möglichkeit geschaffen, am bargeldlosen Zahlungsverkehr teilzuhaben. Die Volksbank Mittweida verlangte für die Einrichtung eines Basiskontos ein Entgelt in Höhe von 39 Euro. Nach Abmahnung der strittigen und unzulässigen Gebühr, reagierte die Genossenschaftsbank mit Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung und der Anpassung des Preisaushanges. Der Preisaushang wurde durch die Volksbank bereits angepasst. Damit können betroffene Basiskontobesitzer bereits gezahlte Einrichtungsgebühren zurückverlangen. Aufgrund weiterer Beschwerden zu Basiskonten wurde die BaFin aufgefordert, Leitlinien zur Angemessenheit von Basiskontoentgelten zu formulieren.

Intensive Aktionen gegen unseriöse Kreditvermittler

Rund die Hälfte aller Beschwerden im Frühwarnnetzwerk betreffen unseriöse Kreditvermittler. Dabei ist das Geschäftsmodell so simpel wie perfide: Verbrauchern wird ein Schufa-freier Sofortkredit in Aussicht gestellt. Im Ergebnis der Kreditanfrage über das jeweilige Internetportal erhalten Verbraucher lediglich eine Prepaid-Kreditkarte meist kostenpflichtig per Nachnahme zugesandt. Die Kreditvergabe kommt nach Marktwächter-Erkenntnissen nie zustande. Dennoch fallen für die vermeintlich bestellte Prepaid-Karte erhebliche Kosten an, die auch im Falle einer Annahmeverweigerung unter Einschaltung von Inkassounternehmen eingetrieben werden. Weil die Meldungen zu dubiosen Kreditvermittlern kontinuierlich steigen, startete das Marktwächter-Team aus Sachsen 2017 einen breit angelegten Aktionsplan. Im vergangenen Jahr wurden drei Marktwächterwarnungen (VeriPay, Kreditclub24, blitz.credit) heraus-

Flyer rund um Schufa-freie Kredite des Marktwächter Finanzen.

Bild: vzs

gegeben, zwei Klagen auf den Weg gebracht (Global Payments BV, Platinum Card Services UK Ltd.) und wichtige Kooperationsmöglichkeiten mit deutschen und europäischen Behörden (BKA, BaFin, Bundesnetzagentur, SCHUFA) angestoßen. Um Verbraucher in Zukunft noch besser vor solchen Angeboten zu schützen, wurde zudem ein Flyer erstellt, der vor den Tücken bei der Kreditvermittlung warnt.

Umfrage zeigt: gesetzliche Kontowechselhilfe wird ihrem Anspruch nicht gerecht

Die gesetzliche Kontowechselhilfe wurde im September 2016 eingeführt, um Verbrauchern den Wechsel eines Girokontos zu erleichtern, dadurch die Wechselbereitschaft zu erhöhen und den Wettbewerb zwischen den Kreditinstituten anzukurbeln. Ein Marktcheck der Marktwächterexperten aus Sachsen zum einjährigen Bestehen brachte ernüchternde Ergebnisse: Lediglich 22 Prozent aller Befragten wissen, was es mit der Kontowechselhilfe auf sich hat, weitere knapp 18 Prozent kennen sie nur als Begriff und der Mehrheit (61 Prozent) ist sie überhaupt nicht bekannt. Nur zwei Prozent der Befragten haben im vergangenen Jahr überhaupt ihr Konto gewechselt. Davon nutzten nach eigenen Angaben wiederum nur zwölf Prozent die gesetzliche Kontowechselhilfe. Damit wird das Instrument seinem Anspruch, Verbraucher zum Wechsel zu motivieren nicht gerecht. Darüber hinaus zeigen die Ergebnisse eine hohe Bankentreue sowie geringe Wechselbereitschaft der Verbraucher.



ENERGIEPROJEKT: FESTES FUNDAMENT DURCH NEUE PARTNER

Energie einsparen, den eigenen Geldbeutel schonen und einen Beitrag zum Klimaschutz leisten – hierbei hilft die Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen. Kompetenten und unabhängigen Rat geben dabei die landesweit tätigen Energieberater an 54 Standorten oder bei Verbrauchern zuhause.

Um dem Angebot der Energieberatung zu mehr Bekanntheit bei Eigentümern, Privatvermietern, Bauherren und Mietern zu verhelfen, wurde im Energieprojekt Mitte 2016 das Regionalmanagement neu eingeführt. Ziel ist es dabei, mit Hilfe von Politik, Verwaltung und Verbänden auf das Instrument der Energieberatung aufmerksam zu machen. So sollen mehr Menschen in Sachsen vom anbieterunabhängigen Rat profitieren können.

Stadt Leipzig als fester Partner

Eine Zusammenarbeit der Stadt Leipzig wurde am 15. März 2017 zum Weltverbrauchertag aus der Taufe gehoben. Gemeinsam mit der Klimaschutzleitstelle der Stadt Leipzig werden Mietern und Eigentümern kostenlose Basis-Checks angeboten. Im Rahmen der Leipziger Umwelttage warb das Energieprojekt gemeinsam mit Vertretern der Klimaschutzleitstelle bei der Ökofete im Juni 2017 für das Angebot der Energieberatung.

Synergien durch Kooperation mit Haus und Grund e.V.

Um die Haus- und Wohnungseigentümer bzw. Vermieter verstärkt auf die Energieberatung aufmerksam zu machen, war die Energieberatung beim Landesverbandstag von Haus und Grund Sachsen e.V. im Juni 2017 in Siebenlehn sowie beim Landesverbandstag des Verbands Wohneigentum Sachsen e.V. im Oktober präsent. Die Einzelmitglieder der Siedler und Wohneigentümer erhielten am 06. Mai 2017 in Leipzig durch die fachliche Expertise eines Energieberaters Informationen zum Heizungstausch. Dies war ebenso

Thema bei der Akademie des Ortsvereins Leipzig von Haus und Grund im Mai 2017. Weitere Formen der Zusammenarbeit sind geplant, damit die Vereinsmitglieder von Angeboten der aufsuchenden Energieberatung profitieren können.

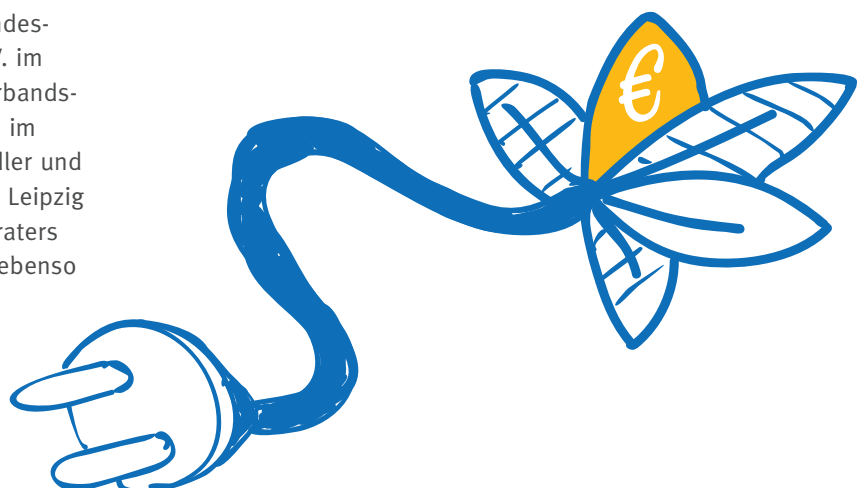
Mietervereine, Sozialämter und Jobcenter als starke Multiplikatoren

Einkommensschwache Haushalte sind oftmals von überhöhten Energiekosten betroffen. Um Heizkosten einzusparen, wurden Kooperationen mit dem Sozialamt und dem Jobcenter Chemnitz sowie dem Jobcenter des Landkreises Leipzig abgeschlossen. Den Verbrauchern werden an den Energieberatungsstandorten in Chemnitz und im Landkreis Leipzig Möglichkeiten der Kostenersparnis aufgezeigt. Richtiges Heizen und Lüften sowie Schimmelvermeidung stehen hier ebenso im Fokus der Beratung.

Die Mieter als wichtige Zielgruppe des Energieberatungsangebots rückten auch am 25. Oktober 2017 in Dresden in den Mittelpunkt. In einer Gemeinschaftsaktion mit dem Mieterverein Dresden e.V. sowie den Stadtwerken Dresden (DREWAG) wurden bei einem „Aktionstag Nebenkosten“ Mieter zu ihren Betriebs- und Heizkostenabrechnungen beraten. Zusätzliche Aufklärung leisteten mehrere Vorträge.

Angebote für Geflüchtete und Migranten

Dieses Themenspektrum ist ebenso Teil der Kooperation zwischen dem Projekt Stromsparmcheck der Caritas, dem Mosaik Leipzig e.V. als Träger, der Stadtverwaltung sowie des Energieprojekts zur Beratung geflüchteter Menschen in Leipzig. Das Projekt wurde 2017 erfolgreich ausgeweitet.



PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Endlich erwachsen!

Die erste eigene Wohnung, der erste Job oder ein Studium an der Uni: Nach der Schule gibt es viele Veränderungen. Mit dem Erwerb der Volljährigkeit stehen den jungen Erwachsenen auf einmal viele Möglichkeiten offen – sie sind voll geschäftsfähig. Der Start ins Erwachsenenleben bedeutet für junge Menschen oft aber eine Herausforderung im Alltag. Zum ersten Mal müssen sie eigenverantwortlich Verträge unterschreiben, Versicherungen abschließen und neben allen Aktivitäten und Konsumwünschen ihre Finanzen im Griff behalten. Sind die dafür relevanten verbraucherrechtlichen Grundlagen nicht bekannt, kann das schnell zu finanziellen Nachteilen führen. Damit der Übergang ins selbstverantwortliche Leben leichter gelingen kann, hat die Verbraucherzentrale Sachsen 2017 in zahlreichen Unterrichtseinheiten, Workshops und Vorträgen den Jugendlichen und jungen Erwachsenen Kompetenzen im Umgang mit finanziellen und rechtlichen Fragen vermittelt. Neben den Themen Vertragsgrundlagen, Versicherungen, Verträge rund um die erste Wohnung wurden auch Altersvorsorge und Medienbildung thematisiert und mit kreativen, altersgerechten Materialien vermittelt. So konnten die jungen Leute ihr Wissen auch spielerisch erlernen und testen.

Änderungen im Bereich Pflege

Ob plötzlich oder absehbar – wird ein Angehöriger zum Pflegefall, gerät das Leben ins Wanken. Neben den Fragen, was zuerst zu tun ist, wissen die wenigsten, welche gesetzlichen Leistungen Pflegebedürftigen

zustehen. Zum 01. Januar 2017 wurde die zweite Stufe der Pflegereform umgesetzt. Damit gibt es statt der bis dahin geltenden drei Pflegegraden fünf Pflegegrade. Maßgeblich für die Zuordnung ist seit dem nicht mehr, wie viele Minuten Hilfe ein pflegebedürftiger Mensch bei verschiedenen Verrichtungen benötigt. Vielmehr steht im Mittelpunkt, wie selbstständig jemand seinen Alltag bewältigen kann. Berücksichtigt werden dabei nun nicht mehr nur körperliche Beeinträchtigungen, sondern auch geistige oder psychische Einschränkungen. Die Einordnung in die neuen Pflegegrade ist damit komplexer und für Pflegebedürftige und deren Angehöriger schwer nachvollziehbar. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat daher in vielen Vorträgen und Informationsgesprächen über die Neuerungen aufgeklärt. Neben Vorträgen rund um die neue Pflegereform war auch 2017 die Nachfrage nach Informationen zu den Themen Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung und Patientenverfügung sehr groß.

Tag der offenen Tür im Bundesministerium

Rund 3.500 Besucher haben am 26. und 27. August 2017 die Gelegenheit genutzt, mal hinter die Kulissen des Bundesministeriums für Justiz und Verbraucherschutz (BMJV) zu schauen. Rund um die Themen Recht und Verbraucherschutz wurde ein buntes und abwechslungsreiches Programm für Interessierte auf die Beine gestellt. Auch das Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz, das vom BMJV maßgeblich gefördert wird, hat sich mit all seinen Facetten präsentiert. Die Experten der Verbraucherzentrale Sachsen haben über alle Themen des Projektes Auskünfte gegeben. Die größte Nachfrage erfuhren die Themen Fake-Shops im Internet und unseriöse Schlüsseldienste, bei denen vielen Betroffenen systematisch das Geld aus der Tasche gezogen wird – ohne im Anschluss realistische Chancen zu haben, den bezahlten Betrag zurück zu bekommen.

Foto: vzbv



WIR SIND FÜR ALLE DA: VERBRAUCHERBILDUNG FÜR GEFLÜCHTETE UND MIGRANTEN

Undurchsichtige Betriebskosten, überteuerte Handyverträge, Abofallen, in die man aus Versehen online getappt ist und nun nicht mehr los wird, oder Fragen zum Girokonto oder Versicherungsvertrag – die meisten kennen solche Probleme nur zu gut. Über die Hilfe verschiedener Institutionen ist man deshalb umso glücklicher, wenn es darum geht, seine Rechte als Verbraucher durchzusetzen und wieder Klarheit zu bekommen. Doch wie gestalten sich solche Situationen erst für Menschen, die aus anderen Ländern nach Deutschland gekommen sind, sich dementsprechend weniger auskennen und möglicherweise noch mit Sprachbarriere den Bürokratie- und Vertragsdschungel durchdringen müssen? Genau hier setzt das neue Angebot „Wir sind für alle da!“ an, das die Verbraucherzentrale Sachsen seit Juni in ihrem Portfolio hat.

Starkes Netzwerk – starkes Angebot

Ziel des Projekts ist es, die Alltagskompetenz von Geflüchteten und Migranten durch gezielte Informationen und neue Verbraucherbildungsangebote zu stärken und sie vor Kosten- und Schuldenfallen zu bewahren. Um Geflüchtete und Migranten zu erreichen, die Bedarf an solchen Informationen haben – sei es wegen der Sprachbarriere oder aufgrund von Unerfahrenheit in diesen Bereichen – knüpft das Projekt an die bereits bestehenden Strukturen der Integrations- und Migrationsnetzwerke in Sachsen an. Es kooperiert beispielsweise mit der Flüchtlingssozialarbeit, den kommunalen Integrationskoordinatoren, der Migrationsberatung und Patenvereinen. Gefördert wird das Projekt durch das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz. Am 11. August 2017 überreichte die Staatsministerin für Gleichstellung und Integration, Petra Köpping, dem Vorstand der Verbraucherzentrale Sachsen, Andreas Eichhorst, und der Leiterin des Projekts „Wir sind für alle da!“, Ricarda Husar, den Zuwendungsbescheid.

Sachsenweite Workshops und Schulungen

Sachsenweit kommen die Mitarbeiter des Projekts „Wir sind für alle da!“ vor Ort und bieten unter anderem Workshops mit Sprachmittlern an. Auch Schulungen für Multiplikatoren sind Teil des Projektangebotes. Diese Projektleistungen sind für die Teilnehmer stets kostenfrei und wurden bereits ab August 2017 rege nachgefragt. Besonders in Dresden und in den Landkreisen Meißen, Zwickau und Sächsische Schweiz-Osterzgebirge war die Nachfrage hoch. Darüber hinaus fanden mehrere Workshops in Leipzig, Chemnitz sowie in den Landkreisen Leipzig und Mittelsachsen statt. Insgesamt 43 Workshops wurden von August bis Dezember 2017 durch das Projekt „Wir sind für alle da!“ in ganz Sachsen durchgeführt, davon 8 Schulungen für Multiplikatoren z.B. für Flüchtlingssozialarbeiter, kommunale Integrationskoordinatoren und Sprachmittler. Es konnten in den Workshops sachsenweit 97 Multiplikatoren und 560 Geflüchtete und Migranten geschult werden. Die meisten Teilnehmer der Workshops für Migranten und Geflüchtete stammten aus Syrien, Afghanistan und Eritrea. Vereinzelt waren viele verschiedene Herkunftsländer vertreten, beispielsweise Iran, Georgien, Pakistan, Ägypten, Russland, Kuba und Vietnam.

Unterstützung und Orientierung in einer neuen Umgebung

Zahlreiche Probleme im Alltag bereiten den Geflüchteten zum Beispiel die Unkenntnis über die Wirksamkeit und die Inhalte von Verträgen, beispielweise die Laufzeiten und dass Verträge in der Regel nicht automatisch enden, sondern einer Kündigung bedürfen. Auch der Umgang mit Zahlungserinnerungen und Inkassoforderungen ist ihnen oft fremd, sodass diese Schreiben häufig unbeantwortet bleiben und die Kosten weiter steigen. Mahnungen für eine Prepaid-Kreditkarte. In den Workshops macht das Projekt „Wir sind für alle da!“ auf solch unseriöse Praktiken aufmerksam und gibt Hinweise, wie man sich gegen unberechtigte Forderungen wehren kann.

Zusammen mit den Energieberatern der Verbraucherzentrale Sachsen informiert das Projekt „Wir sind für alle da!“ auch über die Abrechnungen von Betriebskosten und wie man Wasser, Strom und Heizkosten sparen kann. Denn Geflüchtete sind oft mit hohen

Als vorbildlich stufte Integrationsministerin Petra Köpping (m.) das Engagement der Verbraucherzentrale Sachsen bei der Übergabe des Zuwendungsbescheides ein. Über diese Einschätzung freuten sich nicht nur Vorstand Andreas Eichhorst und Projektleiterin Ricarada Husar.

Foto: vzs



Nachzahlungen konfrontiert. Derartige stark überhöhte Betriebskostenrechnungen sind insbesondere darauf zurückzuführen, dass bei vielen Geflüchteten eine Unkenntnis über die grundsätzliche Jahresabrechnung der tatsächlichen verbrauchten Kosten für Heizwärme, Warmwasser und Strom herrscht und ein Abschlag als Flatrate missverstanden wird. Hinzu kommt das andere Wärmeempfinden: Die Heizung wird voll aufgedreht und über angekippte Fenster wird reguliert. Darüber hinaus sind die Kosten für diese Ressourcen in den Herkunftsländern oft viel geringer als in Deutschland.

Im Rahmen der Workshops informieren die Projektmitarbeiter nicht nur zu den Themen Verbraucherrecht, Finanzen, Versicherung und Betriebskosten, sondern sie geben auch erste Hilfestellung bei Fragen und vermitteln den jeweiligen passenden Ansprechpartner. Auch bei Veranstaltungen wie der Integrationsmesse in Meißen im Dezember und beim Tag der Sachsen Anfang September 2017 war „Wir sind für alle da!“ vertreten und stand für Fragen von Geflüchteten und Multiplikatoren gleichermaßen zur Verfügung.

Breites Netzwerk, neue Zielgruppen

Das Projekt konnte sich dank zahlreicher Treffen insbesondere mit den Koordinationskräften für Integration der Landkreise und der kreisfreien Städten, mit Migrationsvereinen, Bildungsträgern sowie durch die Teilnahme bei den Fachtagen für Flüchtlingssozialarbeiter und kommunale Integrationskoordinatoren, welche Staatsministerin Köpping, ausrichtete, und durch die Vorstellung des Projekts bei dem Netzwerk Integration und Migration Sachsen (NIMS) des Sächsischen Ausländerbeauftragten, Geert Mackenroth, gezielt vernetzen.

Im Jahr 2018 wird das Projekt „Wir sind für alle da!“ fortgesetzt. Neuheiten sind die Spezialisierung der Zielgruppe, so sollen auch Workshops nur für Frauen angeboten werden. Außerdem rücken Themen aus dem Telekommunikationsbereich in den Fokus – es wird zum Beispiel über Kostenfallen beim Smartphone informiert und wie man diesen vorbeugen kann.

SCHULDEN KÖNNEN JEDEN TREFFEN: INSOLVENZ- UND SCHULDNERBERATUNG IN LEIPZIG

Schulden sind kein Problem von Menschen, die seit jeher mit Armut zu kämpfen haben oder nur sehr wenig verdienen. Sie sind keine Frage des sozialen Milieus. Schulden sind in der Mitte der Gesellschaft angekommen. Die Erfahrungen der Insolvenz- und Schuldnerberater der Verbraucherzentrale Sachsen bestätigt nun auch eine statistische, gesamtgesellschaftliche Analyse.

Schulden sind kein Schubladen-Thema

Der aktuell erschienene „SCHULDNERATLAS 2017“ von Creditreform stellt fest: „Die Überschuldung von Privatpersonen in Deutschland ist seit 2014 zum vierten Mal in Folge angestiegen ...] Dabei liegt die Überschuldungsquote in den neuen Bundesländern mit 10,42 Prozent zum sechsten Mal in Folge über dem Vergleichswert im Westen. Dabei belegte Leipzig unter den Großstädten mit mehr als 400.000 Einwohnern mit einer Schuldnerquote von 13,43 Prozent den vierten Rang, noch vor Berlin und Bremen. ...] Zudem zeigt eine Sonderauswertung nach Milieuzugehörigkeit, dass auch in diesem Jahr fast alle neuen Überschuldungsfälle aus der „Mitte der Gesellschaft“ stammen.“ Das zeigen auch die Statistiken aus der Beratung der Verbraucherzentrale Sachsen: 2016 waren 50,8 Prozent der Ratsuchenden berufstätig, 2017 waren es dagegen 56,5 Prozent – eine Steigerung von 5,7 Prozent allein in einem Jahr.

Komplexität der Fälle nimmt zu

Ein Beispiel: Ein Ehepaar kommt in die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Sachsen. Beide sind berufstätig.

Im Haushalt leben zwei minderjährige Kinder. Die Eheleute signalisieren, nicht mehr zu wissen, wie es weitergehen soll. Es liegen Miet- und Energieschulden vor und das verbleibende Einkommen reicht nicht für den notwendigen Lebensunterhalt. Nach eingehender Fallanalyse wird festgestellt, dass beim Arbeitgeber die Pfändungsfreigrenzen nicht adäquat berücksichtigt wurden und die Eheleute die gesetzlichen Schutzmöglichkeiten ihres Einkommens auf dem Girokonto nicht kennen. Eigentlich kam das Ehepaar, um sich nach einer Insolvenz zu erkundigen – einen anderen Ausweg sahen sie nicht mehr. Dieses Anliegen rückte jedoch angesichts der Gesamtsituation in den Hintergrund. Trotz zweier Erwerbseinkommen galt es, zunächst umfänglich die Existenz zu sichern, den Haushalt zu stabilisieren und die Ratsuchenden psychisch für Ihre Verantwortung in Beruf und Familie zu stärken – Arbeitsplatzverlust, Krankheit und familiäre Destabilisierung drohen bzw. haben bereits eingesetzt.

Kostenfreies Angebot für jedermann

Soziale Schuldner- und Insolvenzberatung muss im Rahmen der Daseinsfürsorge einkommensunabhängig und gebührenfrei für alle Ratsuchenden zur Verfügung stehen. Bestätigt wird dies auch durch die jüngste Studie der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung „Herausforderungen moderner Schuldnerberatung“. Hier heißt es: „Überschuldete Personen verfügen grundsätzlich über keine geringere Finanzkompetenz als der Durchschnitt. Aufgrund der Überforderungssituation können sie ihr Wissen jedoch nicht (mehr) rational abrufen.“

Auch Creditreform kommt im SCHULDNERATLAS 2017 zu dem Ergebnis: „Für die nahe Zukunft ist trotz weiterhin sehr positiver konjunktureller Rahmenbedingungen nicht mit einer nachhaltigen Entspannung der privaten Überschuldungslage in Deutschland zu rechnen. Vielmehr kann davon ausgegangen werden, dass die Überschuldungszahlen weiter ansteigen werden.“ Dem Beratungsteam der Verbraucherzentrale Sachsen ist es ein Anliegen, das Beratungsangebot entsprechend den gesellschaftlichen Erfordernissen weiterzuentwickeln und anzupassen – dafür engagieren sich die Mitarbeiter.

Foto: AdobeStock - Gajus



#SCHLUSSPUNKT

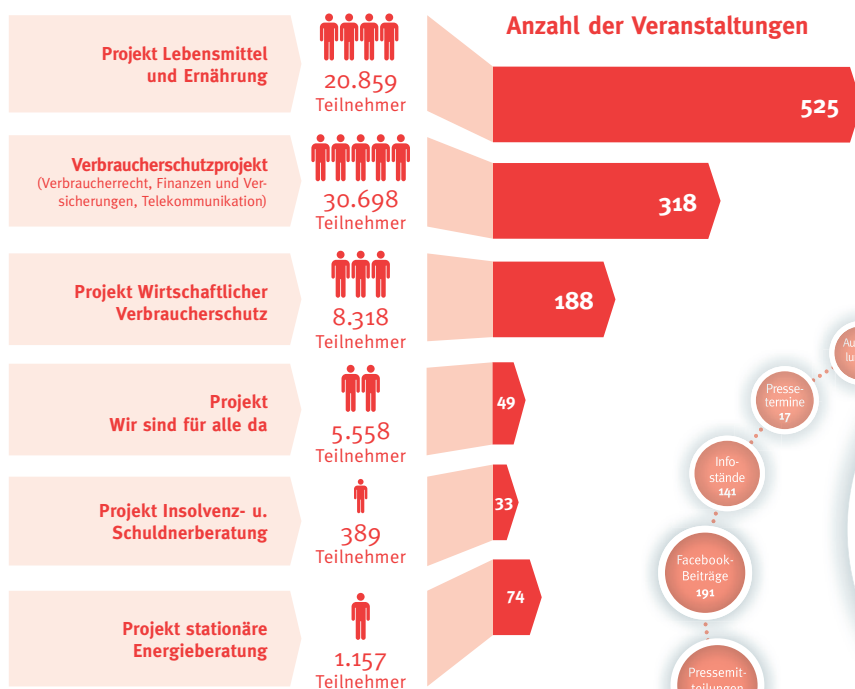


„Ich brenne für den Verbraucherschutz – und zwar nicht nur im Rahmen der politischen Interessenvertretung, sondern auch für die schnelle, kompetente und vor allem anbieterunabhängige Unterstützung der Verbraucher durch unsere Fachberater. Deswegen bin ich vor nunmehr anderthalb Jahren zur Verbraucherzentrale Sachsen gekommen. Egal ob bei Fragen zum Datenschutz, zu Abzocker-Unternehmen, undurchsichtigen Energieverträgen, zur Regionalität von Lebensmitteln oder auch bei Ärger mit Mobilfunkanbietern: Verbraucherschützer können bei unzähligen und sehr vielfältigen Themen beratend zur Seite stehen und die Rechte der Verbraucher durchsetzen. Das ist das tolle an unserer Arbeit. Auch wenn ich immer gern sage, dass wir unsere Arbeit nur gut machen, wenn wir irgendwann keine mehr haben. Doch genau wie wir Klagen vorbereiten, Gesetzesänderungen herbeiführen oder starke Kooperationspartner finden, machen sich natürlich auch die schwarzen Schafe auf dem Anbietermarkt auf die Suche nach neuen Maschen und Schlupflöchern. Unsere Schreibtische werden niemals leer sein und das ist in dem Fall auch gut so! *(lacht)*“

Andreas Eichhorst, Geschäftsführender Vorstand
bei der Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN – DAS JAHR 2017 IM ÜBERBLICK

Veranstaltungen der Projekte 2017

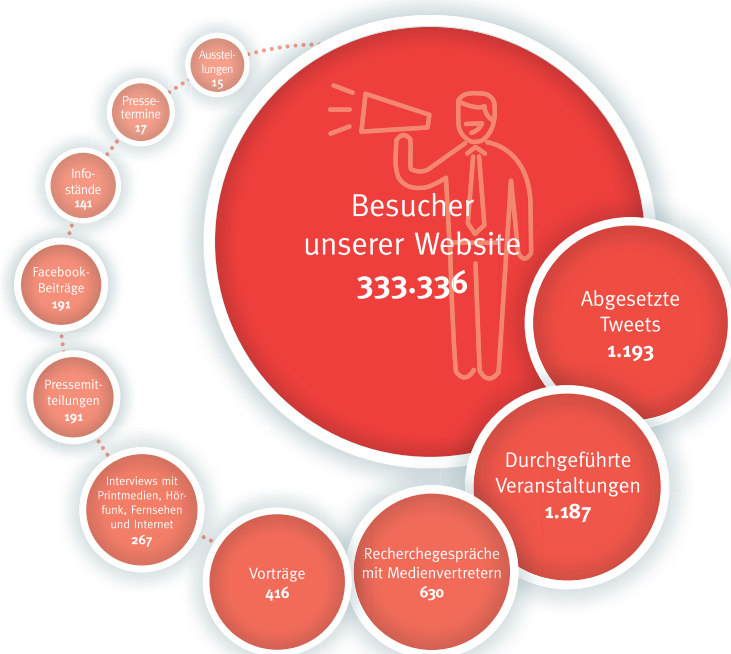


Veranstaltungen gesamt: 1.187
Teilnehmer gesamt: 66.979

Die Mitglieder der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 31.12.2017)

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

Öffentlichkeitsarbeit



Der Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 31.12.2017)

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

Thematische Inhalte 2017

		Kontakte	Prozent	
Allgemeine Dienstleistungen: Handwerkerleistungen, Inkassobüro, Partnervermittlung, Schlüsseldienste	17.631			16,84
Finanzdienstleistungen: Versicherungen, Geldanlage, Altersvorsorge, Verbraucherdarlehen	16.583			15,84
Verbraucher: Insolvenz- und Schuldnerberatung	11.070			10,57
Verweise: Arbeitsrecht, Steuerrecht, Familienrecht, Verwaltungsrecht	10.637			10,16
Allgemein: Auskünfte und Hinweise	10.551			10,08
Elektronische Kommunikation: Mobilfunk, Festnetz, Kabelanschlüsse, Internet/Internetabzocke	10.466			10,00
Sonstiges: Termine und Öffnungszeiten	8.544			8,16
Energie, Bauen, Wohnen: Strom, Gas, Fernwärme	6.309			6,03
Konsumgüter: Möbel, Haushaltsgeräte, Urheberrechtsabmahnungen, Nahrungsergänzungsmittel	5.042			4,82
Freizeit: Gewinnspiele, Reisen, Fitnessverträge	2.989			2,85
Beratung: Stationäre Energieberatung	2.846			2,72
Gesundheit: Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht	1.716			1,64
Verkehrsdienstleistungen: Flug- und Bahnverspätung	266			0,25
Bildung: Privatunterricht	56			0,05

Kontakte und Beratungen der Beratungseinrichtungen

Beratungen		Gesamtkontakte (inkl. Verweise und Auskünfte)
1.405		Aue 7.996
2.441		Auerbach 18.717
818		Bautzen 3.232
2.904		Chemnitz 15.295
6.574		Dresden 34.004
759		Görlitz 2.750
650		Hoyerswerda 3.487
4.975		Leipzig 37.017
918		Meissen 4.051
1.385		Plauen 7.196
1.137		Torgau 1.815
368		Weißwasser 1.344
2.866		Zwickau 19.319



Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2017)

2017 waren insgesamt 86 hauptamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale Sachsen tätig. Die Beschäftigung erfolgte einerseits im Rahmen des institutionellen Haushalts mit 18 Mitarbeitern, sowie in den weitergeführten Projekten: Verbraucherschutzprojekt mit 39 Mitarbeitern, dem Projekt Verbraucherinsolvenzberatung mit 4 Mitarbeitern, dem Ernährungsprojekt mit 8 Mitarbeitern, dem Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz mit 5 Mitarbeitern, dem Projekt Marktwächter Finanzen mit 7 Mitarbeitern, dem Projekt „Frühwarnnetzwerk“ mit 2 Mitarbeitern und dem Energieprojekt mit 2 Mitarbeitern.

Zusätzlich konnte im Jahr 2017 das über die SAB finanzierte Projekt „WIR SIND FÜR ALLE DA – Integration von exponierten Verbrauchern durch neue Wege in der Verbraucherinformation und -bildung unter Einbeziehung besonders anfälliger Zielgruppen (insbesondere Geflüchtete)“ eingeführt werden, bei dem eine Mitarbeiterin zunächst bis zum 31.12.2017 beschäftigt wurde (ein weiterer Mitarbeiter schied zum 14.11.2017 aus). Extern unterstützt wurden die Mitarbeiter, wie bereits in den Vorjahren, durch Energie- und Mietrechtsberater, Rechtsanwälte und Honorarkräfte. Der Einsatz von Praktikanten und Aushilfen komplettierte die Tätigkeit der Verbraucherzentrale Sachsen.

Die hauptamtlichen Stellen verteilten sich örtlich wie folgt (Stand: 31.12.2017):

• Geschäftsstelle:	34 Personen
• Beratungszentrum Leipzig:	14 Personen
• Beratungszentrum Dresden:	9 Personen
• Beratungszentrum Chemnitz:	7 Personen
• Beratungsstelle Auerbach:	5 Personen
• Beratungsstelle Zwickau:	3 Personen
• Beratungsstelle Görlitz:	2 Personen
• Beratungsstelle Hoyerswerda:	2 Personen
• Beratungsstelle Plauen:	2 Personen
• Beratungsstelle Meißen:	3 Personen
• Beratungsstelle Torgau:	1 Person
• Beratungsstelle Weißwasser:	2 Personen
• Beratungsstelle Bautzen:	1 Person
• Beratungsstelle Aue:	1 Person
• Summe	86 Personen

Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2017)

Die Verbraucherzentrale Sachsen war im Berichtsjahr Mitglied folgender Organisationen:

- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. , Berlin
- Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V. , Kassel
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen e. V. , Dresden
- Umweltbund „ÖKOLÖWE“ Leipzig e. V. , Leipzig
- Zentrum für europäischen Verbraucherschutz e. V. , Kehl
- Sozialverband VdK Sachsen e. V. , Chemnitz

Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2017)

Landkreis Leipzig:

Rathausstraße 13, 04416 **Markkleeberg**
(zweiter Donnerstag im Monat in der Zeit von 9 bis 16 Uhr)

Landkreis Nordsachsen:

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

Landkreis Meißen:

Hauptstraße 61, 01589 **Riesa**
(erster Dienstag im Monat in der Zeit von 10 bis 16 Uhr)
Markt 1, 01558 **Großenhain** (Rathaus, dritter Dienstag im Monat in der Zeit von 10 bis 16 Uhr)

Landkreis Sächsische Schweiz/Osterzgebirge:

Königsteiner Straße 2, 01796 **Pirna** (in den Räumen der Pirnaer Geschäftsstelle der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di jeden ersten Montag im Monat in der Zeit von 14 bis 18 Uhr, nach terminlicher Vereinbarung)

Landkreis Görlitz:

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

Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand: 31.12.2017)

Beratungseinrichtung	Anschrift	E-Mail-Adresse	Fax-Nr.:	Ruf.-Nr.: Ansagedienst Termintelefon	Termintelefon Zeitfenster	Öffnungszeiten
Leipzig	Katharinenstr. 17 04109 Leipzig	leipzig@vzs.de	0341- 2610482	0341- 2610450	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Dresden	Fetscherplatz 3 01307 Dresden	dresden@vzs.de	0351- 4416208	0351- 4593484	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Chemnitz	Zschopauer Str. 107 09126 Chemnitz	chemnitz@vzs.de	0371- 4014625	0371- 431500	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Fr: 9 - 13 Uhr
Aue	Bockauer Talstr. 4 08280 Aue	aue@vzs.de	03771- 251001	03771- 251000	zu den Öffnungszeiten	Di: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Mi: 10 - 12 und 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Auerbach	Am Graben 12 08209 Auerbach	auerbach@vzs.de	03744- 219643	03744- 219641	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr Do: 10 - 12 und 13 - 16 Uhr
Bautzen	Martin-Hoop-Str. 1 02625 Bautzen	bautzen@vzs.de	03591- 491037	03591- 491036	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 9 - 12 Uhr
Görlitz	Demianiplatz 16/17 02826 Görlitz	goerlitz@vzs.de	03581- 402987	03581- 402262	zu den Öffnungszeiten	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 Uhr
Hoyerswerda	A.-Einstein-Str. 47, Haus D 02977 Hoyerswerda	hoyerswerda@vzs.de	03571- 406493	03571- 406492	Mi: 10 - 12 Uhr	Mo: 13 - 16 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr
Meißen	Gerbergasse 5 01662 Meißen	meissen@vzs.de	03521- 4766772	03521- 4766770	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr und 13 - 18 Uhr Di: nach tel. Vereinbarung Mi: 10 - 12 Uhr und 13 - 18 Uhr Do: 10 - 13
Plauen	Rädelstraße 2 08523 Plauen	plauen@vzs.de	03741- 224744	03741- 224743	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 10 - 12 Uhr und 13 - 18 Uhr Mi: 12 - 16 Uhr Do: 10 - 16 Uhr
Torgau	Bäckerstr. 10 04860 Torgau	torgau@vzs.de	03421- 710230	03421- 710238	zu den Öffnungszeiten	Mo: 16 - 18 Uhr Di: 9 - 12 Uhr Mi: 13 - 18 Uhr Do: 10 - 12 Uhr
Weißwasser	Straße der Kraftwerker 11 02943 Weißwasser	weisswasser@vzs.de	03576- 207046	03576- 242100	zu den Öffnungszeiten	Mo: 10 - 12 Uhr Di: 13 - 18 Uhr Mi: 10 - 12 Uhr Do: 13 - 18 Uhr
Zwickau	Hauptstraße 23 08056 Zwickau	zwickau@vzs.de	0375- 294278	0375- 294279	Mo bis Do: 9 - 11 Uhr	Mo: 13 - 18 Uhr Di: 9 - 12 und 13 - 18 Uhr Mi: 13 - 16 Uhr Do: 13 - 16 Uhr

Organigramm der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Stand 31.12.2017)

Verwaltungsrat Vorsitzender Ralph Beckert

 Verwaltungsrat Stellv. Vorsitzende Marie-Luise Apostel

 Verwaltungsrat Schriftführerin Manja Sellenthin

 Verwaltungsrat Kassenwart Sebastian Fischer, MdL

 Verwaltungsrat Beisitzer Evelin Voss



Stellv. Geschäftsführender Vorstand
Andrea Heyer



Geschäftsführender Vorstand
Andreas Eichhorst



Leiterin Vorstandsstab
Friederike Wagner



Sekretariat
Leitung
Cornelia Böttcher



Verwaltung – Finanzen – Personal
Leitung
Bettina Böhme



Informationstechnologie
Leitung
Sebastian Deparade



Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Leitung
Christina Siebenhüner

Fachreferate



Recht
Leitung
Michael Hummel



Finanzdienstleistungen
Leitung
Andrea Heyer



Digitales
Leitung
Dr. Katja Henschler



Energie – Bauen – Wohnen
Leitung
Carla Groß

Projekte



Marktwächter Finanzen
Leitung
Kerstin Schultz



Energieprojekt
Leitung
Juliane Dorn



Ernährung
Leitung
Uta Viertel



Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
Leitung
Beate Saube



Wir sind für alle da!
Leitung
Ricarda Husar

Beratungszentren – Beratungsstellen



BERATUNGSZENTRUM LEIPZIG
Leitung
Nicole Schneider



Beratungsstelle Torgau
Leitung
Andre Fritzsche



BERATUNGSZENTRUM CHEMNITZ
Leitung
Dr. Sondra Feigel



Beratungsstelle Zwickau
Leitung
Sigrid Woitha



BERATUNGSZENTRUM DRESDEN
Leitung
Robert Hoyer



Beratungsstelle Weißwasser
Leitung
Judith Sibilla



Beratungsstelle Aue
Leitung
Simone Woltd



Beratungsstelle Auerbach
Leitung
Heike Teubner



Beratungsstelle Plauen
Leitung
Claudia Neumerkel



Beratungsstelle Bautzen
Leitung
Dirk Mittrach



Beratungsstelle Görlitz
Leitung
Karin Pötschke



Beratungsstelle Hoyerswerda
Leitung
Angelika Große



Beratungsstelle Meißen
Leitung
Sylvia Neubert

Die Finanzierung im Jahr 2017 (vorläufig)

◆◆◆ Einnahmen	Institutioneller Haushalt (vormals Kernhaushalt) in Euro	Verbraucherschutzprojekt (vormals Teil Kernhaushalt) in Euro	Weitere Projekte in Euro
Bußgelder und Geldstrafen	33.838,32		0,00
Übernahme Eigenmittel	160.119,37		13.556,49
Eigeneinnahmen	3.872,82	323.526	27.300,97
Spenden	200,00	4.271,80	0,00
Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz	736.880,00	2.213.120,00	
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz			143.400,00
Ernährungsaufklärung			350.000,00
Insolvenzberatung			150.000,00
Stadt Leipzig			100.292,50
SAB			82.978,94
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz			
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz			143.400,00
Finanzmarktwächter (per Weiterleitungsvertrag)			416.200,46
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft			
Ernährungsaufklärung			175.184,10
Sonstige Ernährungsprojekte			2.970,55
vzbv			
FWNW FMW/FWNW DMW/ Energieprojekt/Regionalmanager/ NWG BUNDESPROJ.		19.045,90	194.219,93
Overheads/Kommunalzuwendungen	426.519,07	69.766,54	
Gesamteinnahmen	1.361.429,58	2.629.730,26	1.799.503,94
◆◆◆ Ausgaben			
Gehälter	845.584,02	1.914.675,21	1.261.353,46
Aushilfen	2.894,65	10.459,21	3.390,60
Unfallfürsorge	1.615,29	3.653,99	2.726,77
Personalausgaben gesamt	875.093,96	1.928.788,41	1.267.470,83
Geschäftsbedarf, Bücher, Ausstattung	20.288,90	22.715,34	15.812,51
Post- und Fernmeldegebühren	15.927,14	25.569,02	15.228,38
Unterhaltung Dienstwagen	5.567,18	0,00	0,00
Verbrauchsmittel EDV	221.032,07	54.036,87	34.314,80
Bewirtschaftung der Grundstücke	25.525,34	74.756,41	36.055,46
Unterhaltung der Grundstücke und Anlagen	0,00	775,12	0,00
Mieten und Pachten	46.850,21	110.359,76	63.545,66
Mieten für Fahrzeuge	162,82	0,00	0,00
Fortbildung	7.455,20	1.217,05	7.908,55
Gerichtskosten	17.623,02	0,00	14.202,72
Honorare	55.330,86	29.867,80	5.197,86
Reisekosten	17.225,65	32.033,87	22.726,78
Kosten für Veröffentlichungen	0,00	0,00	10.857,28
Kosten für Veranstaltungen	41.598,79	17.460,02	64.378,63
Bankgebühren	1.766,18	1.462,83	0,00
Sonstige Sachkosten	18.338,29	904,40	28.052,70
Overheads / Gemeinkosten	0,00	288.770,16	137.748,91
Ausgleichsabgabe nach SGB IX	1.083,46	2.276,15	1.413,87
Umsatzsteuer	0,00	32.853,51	0,00
Mitgliedsbeiträge	1.020,00	0,00	210,00
Sachkosten gesamt	496.795,11	695.058,31	446.796,83
Gesamtausgaben	1.346.889,07	2.623.846,72	1.714.267,66
Gesamteinnahmen	1.361.429,58	2.629.730,26	1.799.503,94
Einnahmen - Ausgaben	14.540,51	5.883,54	85.236,28
<i>davon: Rücküberweisung an Zuwendungsgeber</i>		5.883,54	52.647,61
<i>davon: Mittelverwendung Folgejahr</i>	14.540,51		32.588,67

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,
 - 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 verwirklicht den in § 2 Absatz 1 genannten Satzungszweck insbesondere
 - a) durch Beratung und Hilfeleistung für Verbraucher einschließlich der Wahrnehmung der Befugnis zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen für Verbraucher gemäß dem Rechtsdienstleistungsgesetz;
 - b) unter Ausschluss wirtschaftlichen Geschäftsbetriebes durch Geltendmachung und Durchsetzung von Unterlassungsansprüchen bei verbraucherschutzgesetzwidrigen Praktiken, bei unlauterem Wettbewerb, der sich zum Nachteil der Verbraucher auswirkt, bei unwirksamen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie bei der Einziehung von Forderungen von Verbrauchern;
 - c) durch enge Zusammenarbeit mit den Behörden, Verbänden und Massenmedien und durch Einwirkung auf Wirtschaftsunternehmen und -verbände sowie andere Institutionen;
 - d) durch Öffentlichkeitsarbeit in den Medien;
 - 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 eigenwirtschaftliche Zwecke. Mittel des Vereins dürfen nur für satzungsmäßige Zwecke 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 bei Wegfall steuerbegünstigter Zwecke fällt das Vermögen des Vereins an den Sozialverband VdK Sachsen e.V., der es unmittelbar und ausschließlich für gemeinnützige Zwecke zu verwenden hat.

§ 4 Mitgliedschaft

- (1) Mitglied des Vereins können natürliche Personen ab vollendetem 14. Lebensjahr (Einzelmitglieder) sowie auf Landesebene tätige juristische Personen und Personenvereinigungen (korporative Mitglieder) sein, die bereit sind, die Ziele und Aufgaben des Vereins zu fördern. Sofern ein Interessengegensatz zu den Aufgaben des Vereins besteht, kann eine Mitgliedschaft nicht erworben werden.
- (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 Verwaltungsrat.
- (4) Der jährliche Mitgliedsbeitrag wird von der Mitgliederversammlung festgesetzt; der Beitragsatz 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 korporativen Mitglieds
 - e) durch Erlöschen des Vereins.
- (6) Der Austritt ist jeweils zum Jahresende zulässig und muss dem Vorstand 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 Verwaltungsrat, nachdem dem Mitglied die Möglichkeit einer schriftlichen oder mündlichen Stellungnahme gegeben wurde.
- (8) Wird einem Aufnahmeantrag nicht entsprochen oder ein Mitglied ausgeschlossen, so ist dies dem betroffenen

den Antragsteller bzw. Mitglied schriftlich mitzuteilen. Gegen die Entscheidung kann Einspruch eingelegt und die Mitgliederversammlung angerufen werden; hierauf ist mit der schriftlichen Mitteilung hinzuweisen. Der Einspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung gem. Satz 1 in Textform beim Vorstand eingelegt werden. Über den Einspruch ist im Rahmen der nächsten ordentlichen Mitgliederversammlung zu entscheiden; bis zu diesem Zeitpunkt ruhen bei einem Ausschluss die sich aus der Mitgliedschaft ergebenden Rechte und Pflichten einschließlich des Rechts auf Teilnahme an der Mitgliederversammlung. Das Ruhen entbindet nicht von der Pflicht zur Zahlung des Mitgliedsbeitrags. Wird einem Einspruch gegen die Nichtaufnahme stattgegeben, wird die Mitgliedschaft mit dem Beschluss der Mitgliederversammlung begründet. Dies soll dem Antragsteller vom Vorstand unverzüglich mitgeteilt werden.

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

§ 5 Rechte und Pflichten der Mitglieder

- (1) Die Mitglieder sind berechtigt, an der Willensbildung des Vereins mitzuwirken, die Einrichtungen und die Leistungen des Vereins in Anspruch zu nehmen, Vorschläge zu unterbreiten, Anträge an die Mitgliederversammlung einzubringen und vom Verwaltungsrat und vom Vorstand Auskunft zur Tätigkeit des Vereins zu verlangen.
- (2) Die Mitglieder sind verpflichtet, die Ziele des Vereins zu fördern, an der Erfüllung der Aufgaben des Vereins mitzuwirken sowie die von der Mitgliederversammlung beschlossenen Mitgliedsbeiträge zu entrichten.

§ 6 Organe des Vereins

Organe des Vereins sind

- die Mitgliederversammlung
- der Verwaltungsrat
- der Vorstand.

§ 7 Mitgliederversammlung

- (1) Die Mitglieder bilden als oberstes Organ des Vereins die Mitgliederversammlung. Sie soll mindestens einmal im Jahr stattfinden.
- (2) Der Vorsitzende des Verwaltungsrats beruft auf Beschluss des Verwaltungsrats die Mitgliederversammlung ein. Die Einladung erfolgt unter Angabe der Tagesordnung in Textform mit einer Frist von mindestens vier Wochen. Auf Antrag der Mitglieder können weitere Angelegenheiten auf die Tagesordnung gesetzt werden. Eine Beschlussfassung in solchen Angelegenheiten ist nur zulässig, wenn die Tagesordnung mindestens eine Woche vor Beginn der Mitgliederversammlung bekannt gemacht worden ist. Eine Einladung gilt spätestens drei Tage nach Absendung an die letzte vom Mitglied mitgeteilte Adresse als zugegangen. Eine außerordentliche Mitgliederversammlung muss einberufen werden, wenn der Vorstand oder ein Viertel der Mitglieder dies unter Angabe des Zweckes und der Gründe schriftlich beim Vorsitzenden des Verwaltungsrates beantragt haben oder der Verwaltungsrat selbst eine außerordentliche

Mitgliederversammlung anberaumt. In diesem Falle kann die Einladungsfrist bis auf 7 Tage verkürzt werden.

- (3) Die Mitgliederversammlung wird vom Vorsitzenden des Verwaltungsrates, bei dessen Verhinderung von seinem Stellvertreter oder einem anderen Verwaltungsratsmitglied geleitet. Bei Wahlen zum Verwaltungsrat kann die Versammlungsleitung für die Dauer des Wahlganges einer Wahlkommission übertragen werden.
- (4) Verwaltungsrat und Vorstand sind verpflichtet, an der Mitgliederversammlung teilzunehmen. Das Nichterscheinen einzelner Mitglieder steht der Durchführung nicht entgegen.
- (5) Der Verwaltungsrat kann Gäste oder Sachverständige zu den Mitgliederversammlungen einladen.

§ 8 Aufgaben der Mitgliederversammlung

Die Mitgliederversammlung hat folgende Aufgaben:

- (1) Beschlussfassung über vereins- und verbraucherpolitische Grundsätze
- (2) Wahl und Abberufung der Mitglieder des Verwaltungsrates
- (3) Beratung des jährlichen Berichtes des Verwaltungsrates
- (4) Entgegennahme und Beratung des jährlichen Tätigkeitsberichtes des Vorstandes
- (5) Entgegennahme des Wirtschaftsprüfberichtes
- (6) Entgegennahme und Genehmigung des Jahresabschlusses
- (7) Beschlussfassung über die Entlastung des Verwaltungsrates
- (8) Beschlussfassung über die Entlastung des Vorstandes
- (9) Beschlussfassung über Satzungsänderungen
- (10) Beschlussfassung über von Mitgliedern eingebrachte Anträge
- (11) Entscheidungen über Einsprüche gemäß § 4 Absatz 8
- (12) Beschlussfassung über die Auflösung des Vereins
- (13) Beschlussfassung über die Höhe der Mitgliedsbeiträge für das Folgejahr
- (14) Beschlussfassung über die Abberufung des Vorstandes aus wichtigem Grund

§ 9 Beschlüsse der Mitgliederversammlung

- (1) Jede ordnungsgemäß einberufene Mitgliederversammlung, bei der mindestens ein stimmberechtigtes Mitglied erschienen ist, ist beschlussfähig.
- (2) 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. Stimmrechtsübertragungen sind ausgeschlossen.
- (3) Die Mitgliederversammlung fasst ihre Beschlüsse mit einfacher Stimmenmehrheit der erschienenen Mitglieder. Stimmgleichheit bedeutet Ablehnung. Satzungsänderungen bedürfen einer Stimmenmehrheit von 3/4 der anwesenden, stimmberechtigten Vereinsmitglieder.
- (4) Die Wahl des Verwaltungsrates erfolgt durch schriftliche Abstimmung per Listenwahl. Gewählt ist, wer die absolute Mehrheit der abgegebenen Stimmen erhält. Erforderlichenfalls wird die Wahl wiederholt, wobei dann die relative Mehrheit genügt. Bei Stimmgleichheit erfolgt eine Stichwahl.
- (5) Die Abberufung des Verwaltungsrates oder eines seiner Mitglieder ist nur aus wichtigem Grund möglich und bedarf der Mehrheit von 2/3 der anwesenden Mitglieder. Ein wichtiger Grund liegt im Falle einer groben Pflichtverletzung vor.

- (6) Für die Auflösung des Vereins ist eine Stimmenmehrheit von 4/5 der Anwesenden erforderlich.
- (7) Über jede Mitgliederversammlung ist ein vom Versammlungsleiter und vom Protokollführer zu unterzeichnendes Protokoll zu fertigen, das den Mitgliedern zuzusenden ist. Der Protokollführer wird durch die Mitgliederversammlung auf Vorschlag des Versammlungsleiters gewählt.

§ 10 Verwaltungsrat

- (1) Der Verwaltungsrat besteht aus 5 Personen. Für die Abgabe von Willenserklärungen durch den Verwaltungsrat gilt § 26 Abs. 2 Satz 1 BGB entsprechend. Ist eine Willenserklärung gegenüber dem Verwaltungsrat abzugeben, so ist die Abgabe gegenüber dem Vorsitzenden erforderlich.
- (2) Alle Mitglieder des Verwaltungsrates sind ehrenamtlich tätig und sollen die Gewähr für eine unabhängige Amtsführung bieten und besondere Kenntnisse und Erfahrungen bezüglich der Vereinsarbeit mitbringen. Verwaltungsratsmitglieder, die erwerbswirtschaftlich orientiert als Selbstständige, Gesellschafter oder gesetzliche Vertreter unternehmerisch tätig sind, dürfen keinen bestimmenden Einfluss auf die Vereinstätigkeit haben.
- (3) Der Verwaltungsrat wird von der Mitgliederversammlung auf die Dauer von mindestens vier Jahren gewählt. Wird hiernach in der nächsten Mitgliederversammlung kein neuer Verwaltungsrat gewählt, bleibt der Verwaltungsrat solange im Amt, bis ein neuer Verwaltungsrat ordnungsgemäß gewählt ist. Wiederwahl ist zulässig.
- (4) Der Verwaltungsrat wählt aus seiner Mitte einen Vorsitzenden und einen Stellvertreter.
- (5) Der Vorstand nimmt an den Sitzungen des Verwaltungsrates teil, soweit der Verwaltungsrat im Einzelfall keine gegenteilige Entscheidung trifft. Der Vorstand darf nicht in den Verwaltungsrat gewählt werden und hat in den Sitzungen des Verwaltungsrates kein Stimmrecht.
- (6) Der Verwaltungsrat gibt sich eine Geschäftsordnung.

§ 11 Aufgaben des Verwaltungsrates

Der Verwaltungsrat hat folgende Aufgaben:

- (1) Bestellung und Abberufung des Vorstandes
- (2) Abschluss, Kündigung und Aufhebung des Anstellungsvertrages mit dem Vorstand
- (3) Gerichtliche und außergerichtliche Vertretung des Vereins gegenüber dem Vorstand
- (4) Überwachung der Tätigkeit des Vorstands auf der Grundlage jederzeitigen Auskunftsrechts und Akteneinsichtsrechts über alle Vereinsangelegenheiten
- (5) Prüfung und Zustimmung zum jährlichen Wirtschaftsplanvorschlag des Vorstandes
- (6) Beratung des Jahresabschlusses und des Jahres-Geschäftsberichtes
- (7) Bestellung eines Wirtschaftsprüfers zur Prüfung des Jahresabschlusses
- (8) Zustimmung zu wirtschaftlichen Entscheidungen des Vorstandes von erheblicher Bedeutung
- (9) Zustimmung zu verbraucherpolitischen Entscheidungen des Vorstandes von erheblicher Bedeutung zwischen den Mitgliederversammlungen

- (10) Entscheidung über die Aufnahme neuer Mitglieder sowie über den Ausschluss von Mitgliedern

- (11) Berufung von Beiräten

§ 12 Beschlüsse des Verwaltungsrates

- (1) Der Verwaltungsrat ist beschlussfähig, wenn mindestens 3 Mitglieder anwesend sind.
- (2) Die Beschlüsse des Verwaltungsrates werden mit einfacher Stimmenmehrheit der anwesenden Mitglieder gefasst. Bei Stimmgleichheit entscheidet die Stimme des Vorsitzenden.
- (3) Die Beschlüsse können auch im schriftlichen Verfahren herbeigeführt werden. Näheres regelt die Geschäftsordnung des Verwaltungsrates.
- (4) Die Bestellung und Abberufung des Vorstandes bedarf der Mehrheit der in einer Sitzung anwesenden Mitglieder des Verwaltungsrates.
- (5) Der Verwaltungsrat kann beschließen, der Mitgliederversammlung die Abberufung des Vorstandes vorzuschlagen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Ein solcher Grund ist jede grobe Pflichtverletzung oder die Unfähigkeit zur ordnungsgemäßen Geschäftsführung. Ein solcher Beschluss ist gemäß § 12 (2) zu treffen.

§ 13 Vorstand

- (1) Der Vorstand vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich und führt hauptamtlich die Geschäfte. Der Vorstand kann darüber hinaus geeigneten Mitarbeitern zur Vertretung des Vereins vor Gericht Generalvollmacht oder Einzelvollmacht erteilen.
- (2) Der Vorstand besteht aus einer Person. Er wird auf höchstens 5 Jahre bestellt. Eine wiederholte Bestellung ist zulässig. Die Amtszeit endet mit dem Erreichen des Regelrentenalters.
- (3) Der Vorstand führt die laufenden Geschäfte des Vereins und trifft die erforderlichen Maßnahmen, um die satzungsmäßigen Zwecke zu fördern. Für diese Tätigkeit erhält der Vorstand eine angemessene Vergütung. Näheres regelt der zwischen dem Verein und dem Vorstand abzuschließende Anstellungsvertrag.

§ 14 Bildung von Fachbeiräten

Der Verwaltungsrat hat das Recht, ständige oder temporäre Fachbeiräte zu berufen.

§ 15 Eingeschlechtliche Darstellung

Die in dieser Satzung aus Gründen der leichteren Lesbarkeit gewählte eingeschlechtliche Form gilt stellvertretend für beide Geschlechter.

Diese Satzung wurde von der Mitgliederversammlung am 14. September 2015 in Leipzig beschlossen. Sie tritt mit Eintragung im Vereinsregister in Kraft.

 Weitere Informationen unter www.verbraucherzentrale-sachsen.de



Impressum

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Sachsen e.V.
Katharinenstraße 17, 04109 Leipzig
Tel.: 0341-696290
Fax: 0341-6892826
E-Mail: vzs@vzs.de

Internet: www.verbraucherzentrale-sachsen.de

Facebook: www.facebook.com/VZSachsen

Youtube: www.youtube.de/VZSachsen

Twitter: [twitter/Eichhorst_A](https://twitter.com/Eichhorst_A)

Verantwortlich: Andreas Eichhorst, geschäftsführender Vorstand

Redaktion: Sabine Breidel, Christina Siebenhüner

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

Fotos: Verbraucherzentrale Sachsen e.V., ingimage, stock.adobe.com/shocky (Titelseite)

Redaktionsschluss: 31.03.2018

Auflage: 250 Exemplare

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

Gefördert durch den Freistaat Sachsen

© Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

verbraucherzentrale

Sachsen