



**verbraucherzentrale**

*Thüringen*

Jahresbericht 2013

# Zahlen und Statistik 2013

Beratungszahlen	Stand 31.12 2013
Verbraucherberatungen aus der VZ-Dokumentation „BASIS“	8.412
davon Post/Elektronische Kommunikation	1.816
davon FDL	1.787
davon Konsumgüter	1.610
davon allgemeine Dienstleistungen	1.036
davon Energie und Wasser	715
davon Freizeit	646
Davon Sonstiges (u.a. Verkehr, Gesundheit, Bildung)	802
Projekt „Unabhängige Patientenberatung Deutschland“	3.279
Energieberatungen im Projekt „Energieeinsparberatung“	1.805
<b>Summe der Beratungen</b>	<b>13.496</b>
Auskünfte in allen Beratungsgebieten	21.913
Verweise in allen Beratungsgebieten	4.249
Beschwerdehinweise in allen Beratungsgebieten	158
<b>Summe der Einzel-Verbraucherkontakte</b>	<b>39.816</b>
<b>Öffentlichkeitsarbeit und Arbeit mit Multiplikatoren</b>	
Medientätigkeit	731
Veröffentlichungen	434
Gruppenaktivitäten/Veranstaltungen	279
Teilnehmer an Gruppenaktivitäten/Veranstaltungen	13.735
Internetseiten: Besuche	91.731
Internetseiten: Seitenaufrufe	316.477
Internetseiten: Interne Suchen	7.946
Internetseiten: Downloads	7.385
<b>Personal und Beratungsstellen</b>	
Berater/innen in Beratungsstellen (davon in Teilzeit)	10 (5)
Ernährungsberaterinnen in Beratungsstellen (davon in Teilzeit)	2 (2)
Assistent/innen in Beratungsstellen (davon in Teilzeit)	2 (2)
Mitarbeiter/innen in Geschäftsstelle <sup>1</sup> (davon in Teilzeit)	17 (5)
<b>Angestellte insgesamt<sup>1</sup> (davon in Teilzeit)</b>	<b>31 (14)</b>
Honorarberater/innen für Energieberatung <sup>2</sup>	16
Honorarberater/innen für Bauberatung	3
Honorar-Rechtsanwälte (Kanzleien)	16
<b>Honorarkräfte insgesamt</b>	<b>33</b>
<b>Beratungsorte</b>	
Beratungsstellen mit allgemeiner Verbraucherberatung	14
ausschließlich Energieberatungsstützpunkte	19
<b>Orte insgesamt mit Beratung durch VZTH</b>	<b>33</b>

Stand: 31.12.2013

<sup>1</sup>: einschließlich mehrerer Projekte (z.B. UPD, Vernetzungsstelle Schulverpflegung)

<sup>2</sup>: Verträge jeweils zwischen vzbv und Energieberater/in

# Veranstaltungen und Öffentlichkeitsarbeit

## Beteiligung an größeren Veranstaltungen, Ausstellungen und Messen (Auswahl)

- Beteiligung am gemeinsamen Infostand der Verbraucherzentralen auf der Grünen Woche, Berlin
- Thüringen-Ausstellung, Februar/März, Erfurt
- Weltverbrauchertag: Großer Aktionstag im T.E.C. mit 5 Ständen der VZ Thüringen , März, Erfurt
- Verbrauchertelefon der „Thüringer Allgemeinen“ zum Weltverbrauchertag, März, Erfurt
- Beteiligung an Thüringer Gesundheitswoche, März, Erfurt
- Podiumsdiskussion zur Gesundheitspolitik , März, Sondershausen
- Messe „Kinderkult“ April, Erfurt
- Aktionstag im Rahmen der „Woche der Sonne“, April, Domplatz Erfurt
- Schulenergietage in Gotha und Ilmenau, April
- Podiumsdiskussion beim „Thüringer Gärtnersommer“, Erfurt, Mai
- Veranstaltung zur Energiewende der Friedrich-Ebert-Stiftung, Bad Langensalza, Mai
- Seniorentag, Arnstadt, Mai
- „Internationale Konferenz für Finanzdienstleistungen“, Mai, Hamburg
- Infostand zum Deutschen Entwicklungstag, Mai, Jena
- Sondereinsätze mit dem Infomobil wegen Hochwasser, Juni, Ostthüringen (u.a. Greiz, Gera)
- Infomobil zum Thüringentag, Juni, Sondershausen
- Messe „Haus.Energie.Technik, September, Erfurt
- Selbsthilfetag, September, Erfurt
- Tag der Schulverpflegung, September, mehrere Orte, Rahmenveranstaltung in Jena
- Veranstaltung der CDU-Landtagsfraktion zur Krankenhausversorgung, September, Erfurt
- Senioren-Bildungs-Veranstaltung mit Landesdatenschutzbeauftragtem, September, Erfurt
- Fachtagung der Vernetzungsstelle Schulverpflegung zur Versorgung in KiTas, November, Erfurt
- DGE-Jahrestagung, November, Jena
- Selbsthilfetage in Gera und Jena
- Tagung „Verbraucher in der Digitalen Welt“, Dezember Erfurt

## Infomobil-Einsätze in diesen 33 Orten

Erfurt, Sömmerda, Saalfeld, Gera, Eisenberg, Stadtroda, Sondershausen, Nordhausen, Stadtilm, Ilmenau, Pößneck, Eisenach, Greiz, Zeulenroda, Berga, Hermsdorf, Wünschendorf, Großstöbnitz, Gößnitz, Nobitz, Windischleuba, Meiningen, Altenburg, Gotha, Mühlhausen, Rudolstadt, Suhl, Hildburghausen, Bad Salzungen, Bad Lobenstein, Apolda, Schmalkalden, Sonneberg (chronologisch)

## Berufung in Netzwerkgruppen (NWG) des Verbraucherzentrale Bundesverbandes

Rebecca Bergmann	NWG Alterssicherung/Altersarmut
Kai Kirchner	NWG Pflegeberatung
Tino Pfabe	NWG Gesundheit
Ralf Reichertz	NWG Schuldrecht
Ralf Reichertz	NWG Unlauterer Wettbewerb
Dr. Gabriele Schäfler	NWG Verbraucherbildung
Marita Schmalz	NWG Neue Technologien Umwelt und Gesundheit
Dirk Weinsheimer	NWG Strom- und Gasmarkt
Ilona Thrän	AG Zukunft der Netzwerkgruppenarbeit

## Hauptberatungsschwerpunkte 2013

Das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale Thüringen war auch 2013 sehr breit angelegt und betraf die allermeisten Bereiche des Verbraucheralltags. Die Beratung erfolgte zumeist wegen konkreter, individueller Probleme im Einzelfall, die Verbraucher als Beschwerde vortrugen. Die Beratung musste in diesen Fällen zunächst die Rechtslage klären, oft aber auch den Verbrauchern helfen, ihr Recht durchzusetzen. Das geschah z.B. in Form von Schriftverkehr oder telefonischer Kontaktaufnahme mit dem Anbieter. Nicht wenige Verbraucher nutzten die Beratung aber auch präventiv, um möglichen Ärger von vornherein zu vermeiden.

Hier eine Zusammenstellung wichtiger Themen nach Fachgebieten:

### 1. Postdienstleistungen/Elektronische Kommunikation

Innerhalb dieses Gebietes meldeten sich Verbraucher am häufigsten mit Problemen in folgenden Bereichen:

- Internetverträge und Internetabzocke (z.B. Abofallen, Phishing, Trojaner)
- Mobilfunkverträge (z.B. Kündigung, Anbieterwechsel, Auswahl, Premium-Dienste)
- Festnetzverträge (z.B. Umzug, Anbieterwechsel, Rechnungsprobleme)
- Komplettpakete (z.B. Vertragsgestaltung, Bereitstellung, Kündigung)
- Kabelanschlüsse (z.B. Gebühren, Programme, Kündigungen, Aggressive Werbung)
- E-Mail-Dienste (z.B. Premium-Mitgliedschaften, Verschlüsselung, Trojaner)
- Rundfunkbeiträge (z.B. neue Rechtslage ab 2013, Befreiungen)
- Telefondienste und -verbindungen (z.B. Premiumdienste, Schockrechnungen)
- Datendienste und Apps (z.B. Abos, Kosten, Datenschutz, Rechnungen)
- Pay-TV (z.B. Verträge, Kündigung, AGB)

Alle Sparten der Telekommunikation waren 2013 häufig Beratungsgegenstand in der Beratung der Verbraucherzentrale Thüringen.

Während die Probleme Abzocke im Internet und Abofallen durch die Maßnahmen der Bundesregierung im zweiten Jahr in Folge zurück gedrängt werden konnten, wurden die Verbraucher in Thüringen 2013 mehrmals von regelrechten Trojaner-bzw. Phishing-Wellen überschwemmt. Es war zu beobachten, dass die Gefährlichkeit dieser Mails zunahm, da Rechtschreibung und Ausdruck zunehmend besser wurden. Außerdem gelang es den Anbietern immer öfter, Verbraucher durch falsche Fährten auszutricksen.

#### *Exemplarische Fallschilderung:*

*Frau K. aus dem Hainich erhielt eine täuschend echt aussehende Mail angeblich von der Deutschen Telekom. Der Rechnungsbetrag war allerdings deutlich höher als sonst. Für nähere Informationen sollte sie eine angehängte Datei im zip-Format öffnen. Die Beraterin in der Beratungsstelle Leinefelde erklärte Frau K., dass nicht der höhere Betrag das Problem war, sondern der Dateianhang. Beim Öffnen der zip-Datei hätte sich wahrscheinlich ein Trojaner installiert und auf dem PC Schaden angerichtet. Durch die zeitnahe Beratung konnte das verhindert werden.*

In den Beratungen auf dem Gebiet der Postdienstleistungen bzw. der elektronischen Kommunikation wurden am häufigsten folgende Probleme benannt:

- Untergeschobene Verträge
- Kündigung
- Preis /Tarif
- Widerrufs- und Rückgaberecht
- Forderungseinzug/Inkasso
- Vertragsbestimmungen und Vertragsauflösung
- Rechnungsstellung und Inkasso
- Unlautere Geschäftspraktiken
- Straftat

Viele Verbraucher versuchten, sich mit Hilfe der Verbraucherzentrale Thüringen aus Telekommunikationsverträgen wieder zu lösen, die ihnen an der Haustür, auf der Straße, im Einkaufszentrum, per Telefon oder per Brief untergeschoben wurden. Die Verbraucher unterschrieben meist deshalb, weil ihnen falsche Informationen gegeben wurden, sie die Vertragskonstruktionen nicht durchschauten oder sie sich überrumpeln ließen.

#### *Exemplarische Fallschilderung:*

*Frau M. aus Gotha wurde per Haustürgeschäft ein Vertrag mit Vodafone untergeschoben. Der Vertreter hatte ausdrücklich eine Vertragsänderung des vorliegenden Anbieters als Anlass für die Werbung genommen. Frau M. war allerdings bereits Kundin bei der Firma Arcor, die durch Vodafone übernommen wurde. Nun hatte sie zwei Verträge „an der Backe“. Die Beraterin der Beratungsstelle Gotha konnte im Sinne der Verbraucherin eine außerordentliche Kündigung des ursprünglichen Vertrages und eine Portierung der Festnetznummer veranlassen. Darüber hinaus erhielt Frau M. entsprechende Gutschriften.*

## **2. Finanzdienstleistungen**

**Innerhalb dieses Gebietes meldeten sich Verbraucher am häufigsten mit Problemen in folgenden Bereichen:**

- Kapital-Lebensversicherung (z.B. Kündigung, Widerruf, Rückkaufswerte)
- Riester-Rente (z.B. Auswahl, Preis-Leistungsverhältnis, Anbieterwechsel)
- Grauer Kapitalmarkt (z.B. Aggressive Werbung, Infinus-Insolvenz, Schadenersatz)
- Konsumentenkredite (z.B. Bearbeitungsgebühren, Kündigung, Dubiose Vermittler)
- Berufsunfähigkeitsversicherungen (z.B. Anbieterauswahl, Verweisklauseln)
- Sparbuch/Sparverträge (z.B. Variable Sparpläne, Zinsanpassung)
- Haftpflichtversicherungen (z.B. Vertragsbestimmungen, Anbieterauswahl)
- Baufinanzierung (z.B. Immobiliendarlehen, Bausparverträge, Forward-Darlehen)
- Gebäudeversicherung (z.B. Hochwasser, Preiserhöhungen, Kündigungen)
- Bankentgelte (z.B. Girokonten, unzulässige Gebühren)

Auch bei den Finanzdienstleistungen war die Beratung von einer breiten Themenvielfalt geprägt. U.a. durch positive Urteile im Sinne der Verbraucher und entsprechende Medienberichterstattung auch durch die Verbraucherzentrale Thüringen in Sachen „Rückkaufswerte“ forderten viele Verbraucher von ihren Versicherungen zusätzliche Auszahlungen bei ihren Verträgen ein, allerdings mit unterschiedlichem Erfolg.

### *Exemplarische Fallschilderung:*

*Herr und Frau K. aus Nordthüringen schrieben ihre Versicherung erstmalig am 06.11.2012 an und baten gemäß der aktuellen Rechtsprechung um Neuberechnung der Rückkaufswerte ihrer im Jahr 2012 gekündigten Investmentpolicen. Weitere Schreiben folgten am 29.01.2013 sowie am 02.07.2013. Die Versicherung antwortete auf das erste Schreiben nur mit einem kurzen Zwischenbescheid und auf das zweite und dritte Schreiben gar nicht mehr. Fast ein Jahr lang rangen die Betroffenen allein um ihre Ansprüche. Erst nachdem die Verbraucherberatung mit der Durchsetzung ihrer Ansprüche beauftragt wurde und die Versicherung erneut anscrieb, überwies die Versicherung an Frau K einen Rückzahlbetrag in Höhe von 453,97 € und an Herrn K. 362,10 €. Die Rückzahlungen kamen binnen einer Woche.*

In den Beratungen auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen wurden am häufigsten folgende Probleme benannt (TOP 10):

- Preis/Tarif
- Vertragsbestimmungen bzw. Vertragsauflösung
- Schadenersatz
- Anbieterwechsel
- Widerruf
- Rückabwicklung
- Unlautere Geschäftspraktiken
- Unzulässige Entgelte
- AGB
- Provisionen/Abschlusskosten

### *Exemplarische Fallschilderung*

*Herr W. aus Weimar benötigte kurzfristig Geld und suchte deshalb im Internet nach einem Kredit. Er gelangte auf eine Seite, auf der er seine Kontaktdaten und seinen Kreditwunsch angab. Zwei Wochen später bekam er Post von einem „Finanzsanierungsinstitut“. Er solle diesem Institut seine Gläubiger (er hatte keine Gläubiger) nennen, damit das Institut mit der Finanzsanierung, also dem Schuldenabbau anfangen konnte. Darüber hinaus solle er ein Honorar für die Kreditvermittlung in Höhe von etwa 250 Euro an dieses Institut überweisen. Außerdem sollte er an dieses Institut in monatlichen Raten den eigentlich zuvor beantragten, aber aufgrund des nicht zustande gekommenen Kreditvertrages niemals ausgezahlten, Kreditbetrag zurückzahlen. Kurze Zeit später bekam der Herr W. Post von einer Versicherung, die ihm den Abschluss eines Versicherungsvertrages einer Kreditausfallversicherung bestätigte. Wiederum kurze Zeit später beglückwünschte eine Genossenschaft den Verbraucher zu seinem Beitritt. Die Beraterin der Beratungsstelle Weimar übernahm den Schriftverkehr in der Sache, erklärte den Widerruf, wies das Institut darauf hin, dass dies ein sittenwidriges Geschäft sei und befreite so den Verbraucher von diesen Verträgen.*

### 3. Konsumgüter

Innerhalb dieses Gebietes meldeten sich Verbraucher am häufigsten mit Problemen in folgenden Bereichen (TOP 10)

- Bücher, Zeitschriften, Schreibwaren
- Haushaltskleingeräte
- Nahrungsergänzungsmittel
- Sonstige Konsumgüter
- Haus und Garten
- Telefon, Computer, Hard- und Software
- Bekleidung, Schuhe, Lederwaren
- Filme und Musik in elektronischer Form
- Haushaltsgroßgeräte
- Brot- und Getreideerzeugnisse

Im ersten Quartal 2013 verunsicherten vor allem mehrere Lebensmittelskandale die Thüringer Verbraucher. Es begann zunächst mit nicht gekennzeichnetem Pferdefleisch in Lasagne und anderen Fertiggerichten. In diesem Zusammenhang wurden fast jeden Tag neue erschütternde Einzelheiten bekannt. Eine ganze Reihe von europäischen Ländern war betroffen, darunter auch Deutschland. Ein ungeahntes Firmengeflecht bei der Verarbeitung und Lieferung von Hackfleisch trat zutage. Fast alle deutschen Supermarktketten nahmen Pferdefleisch enthaltende Produkte aus dem Handel, darunter Gulasch, Ravioli und Lasagne. Später tauchten falsche Bio-Eier auf und die Kontrolleure fanden Schimmelpilzgifte in Futtermitteln.

Über das ganze Jahr gesehen, standen jedoch die untergeschobenen Zeitschriftenabos an der Spitze der Rangliste bei Konsumgütern.

*Exemplarische Fallbeschreibung:*

*Frau S. war Ende April 2013 Besucherin des Hofwiesenparkfests in Gera. Unter dem Vorwand, sie könne ein Los der ARD-Fernsehlotterie gewinnen, ließen Zeitschriftenwerber, die aber als solche nicht zu erkennen waren, sie eine „Bestätigung“ unterschreiben. Einen Beleg bekam sie nicht ausgehändigt. Einige Zeit später fand sie im Auftrag des VSR Verlagsservice München eine aktuelle Ausgabe der Zeitschrift „Gala“ im Briefkasten, etwas später eine Abonnement-Rechnung von PVZ Stockelsdorf. Wie in vielen dieser Fälle wurde der Protest der Verbraucherin nicht akzeptiert, so dass die Beratungsstelle Gera den Fall übernehmen musste und nach Schriftverkehr mit dem Anbieter die Verbraucherin aus dem untergeschobenen Abovertrag herausbekam.*

In den Beratungen auf dem Gebiet der Konsumgüter wurden am häufigsten folgende Probleme benannt (TOP 10):

- Widerrufs- und Rückgaberecht
- Sicherheitskennzeichnung von Waren
- Unlautere Geschäftspraktiken
- Unbestellte Ware und Dienstleistungen
- Untergeschobene Verträge am Telefon
- Urheberrechtsverletzungen
- Forderungseinzug/Inkasso

- Garantie/Gewährleistung
- Anfechtung des Vertrags
- Rücktritt vom Vertrag

Mehrere Firmen mit Sitz im Ausland (u.a. auf den Kanarischen Inseln) lockten Thüringer Verbraucher massenhaft im Jahr 2013 telefonisch in sogenannte „Pillenabos“. Vor allem ältere und gesundheitsbewusste Verbraucher ließen sich täuschen und stimmten der Lieferung einer Probe-Monatspackung eines Nahrungsergänzungsmittels zu. Auch ihnen wurde jedoch eine teures Abonnement untergeschoben, was die Verbraucher jedoch erst begriffen, als sie mit entsprechenden Rechnungen konfrontiert wurden. Mit diesen Firmen und deren Rechtsanwälten mussten sich die Beratungsstellen mitunter intensiv auseinandersetzen. Die Erfolgsquote bei diesen Fällen war jedoch sehr hoch.

#### *Exemplarische Fallbeschreibung:*

*Frau W. aus Schmöln bekam einen unerlaubten Werbeanruf. Der redegewandte Verkäufer fand bei der älteren Dame zunächst mit etwas „Smalltalk“ über allgemeine Gesundheitsfragen den Einstieg in das Verkaufsgespräch.*

*Angepriesen wurden Vital Perlen der Firma Mare Salisan, die über Adressen in den Niederlanden und auf Gran Canaria verfügt. Die Verbraucherin stimmte lediglich einer „unverbindlichen“ Probeflieferung für 9,95 € zu. Mit der Zusendung der Probepackung kam ein unfreiwilliges Pillen-Abo zustande. Dieses sollte mindestens ein Jahr dauern und fast 300 € kosten. Mit Hilfe der Beratungsstelle Altenburg konnte dem Vertrag erfolgreich widersprochen werden.*

#### **4. Allgemeine Dienstleistungen**

Innerhalb dieses Gebietes meldeten sich Verbraucher am häufigsten mit Problemen in folgenden Bereichen (TOP 10)

- Bauen/Wohnen/Mieten
- Partnervermittlung
- Agenturen/Erotikdienstleistungen
- Handwerkerleistungen
- Hausbau
- Marketingagenturen
- Vermittlungsagenturen
- Schlüsseldienste
- Immobilien- und Maklerdienste
- Instandhaltung/Reparatur

Die Verbraucherzentrale Thüringen bietet in Kooperation mit den Deutschen Mieterbund, Landesverband Thüringen und der örtlichen Mietervereinen bisher in 4 Beratungsstellen (Erfurt, Jena, Nordhauhen und Mühlhausen) Mietrechtsberatung an. Diese wurde im Jahr 2013 aufgrund der vielfältigen Probleme (steigende Nebenkosten, Modernisierungsmaßnahmen, Kündigungen wegen des angespannten Wohnungsmarktes vor allem in Jena, Weimar und Erfurt) sehr gut angenommen. Aber auch das Geschäft mit der Einsamkeit boomte. Partnervermittlungen, „Single- und Freizeitclubs“, Internet-Partnerbörsen, sowie Anbieter von dubiosen Telefondienstleistungen („Flirt- und Datinglines“) versuchten, hieraus Kapital zu schlagen.



### *Exemplarische Fallbeschreibung:*

*Frau S. aus Südthüringen war durch eine Kleinanzeige in einem Anzeigenblatt einer Partnervermittlung auf den Leim gegangen. Die 14-tägige Widerrufsfrist war noch nicht verstrichen, aber sie hatte bei den vielen unterzeichneten Formularen nicht bemerkt, dass sie auch eine Verzichtserklärung für das Widerrufsrecht unterschrieben hatte. Frau S. wollte den Vertrag loswerden und benötigte dazu die Hilfe der Beratungsstelle in Suhl. Das gelang der Beratungsstelle nach längeren Bemühungen auf dem Vergleichsweg. Die Rechtsprechung ist in Verkennung der perfiden Anbietermethoden in Thüringen auf diesem Gebiet traditionell nicht sehr verbraucherfreundlich, so dass sich die Auseinandersetzung mit den Anbietern entsprechend zäh gestaltet.*

In den Beratungen auf dem Gebiet der Allgemeinen Dienstleistungen wurden am häufigsten folgende Probleme benannt (TOP 10):

- Untergeschobene Verträge am Telefon
- Preis/Tarif
- Kündigung
- Widerrufs-/Rücktrittsrecht
- Qualität von Waren und Dienstleistungen
- Rechnungsstellung/Inkasso
- Lieferung/Ausführung der Dienstleistung
- Widerspruch des Vertrages
- Anfechtung des Vertrags
- Mangelhafte Ware/Dienstleistung

Besonders im Bereich der Allgemeinen Dienstleistungen gab es trotz durchaus erfolgreicher Maßnahmen der Bundesregierung nach wie vor viele Beschwerden über untergeschobene Verträge am Telefon. Jede Menge Datensammler und Werber versuchten immer noch, Verbraucher auf diese Weise abzuzocken. Nicht selten kam es hierbei auch zu massiven Belästigungen. Da der Leidensdruck der Verbraucher groß war, machten die Abzocker auch mit angeblichen „Gegenmaßnahmen“ Kasse.

### *Exemplarische Fallbeschreibung:*

*Auch für Frau B. aus Gera ging der Ärger mit einem Telefongespräch los. Eine Firma rief an und versprach ihr dafür zu sorgen, dass alle Daten, die von ihr im Umlauf sind, gelöscht werden. Da Frau B. sich massiv von Werbeanrufen gestört fühlte, ließ sie sich darauf ein. Wenig später erhielt sie eine Nachnahmesendung für 191,90 €, die sie zum Glück nicht annahm. Ein „Datenaustragungsregister“ aus Duisburg schickte daraufhin eine Zahlungserinnerung, mit der sie dann die Beratungsstelle in Gera aufsuchte. Die Beraterin half Frau B. einen Widerspruch gegen die Forderung zu schreiben, um somit das Problem aus der Welt zu schaffen.*

## 5. Energie und Wasser

Energiethemen bewegten die Verbraucher im kompletten Jahr 2013. Die Teldafax-Insolvenz wirkte noch nach, hinzu kamen zu Jahresbeginn deutliche Strompreiserhöhungen durch die EEG-Umlage. Der lang anhaltende Winter sorgte für deutliche höhere Stromkosten. Im April betraf die nicht überraschende Flexstrom-Pleite auch viele Thüringer Verbraucher, ebenso wie der Wirbel um Care Energie im Frühherbst. Dass sich der Energiekonzern E.on von seiner Thüringer Tochter trennte und daraus die „Thüringer Energie“ entstand, produzierte bei vielen Thüringer Verbrauchern ebenfalls Fragen.

**Innerhalb dieses Gebietes meldeten sich Verbraucher am häufigsten mit Problemen in folgenden Bereichen (TOP 10)**

- Strom-Sonderverträge
- Gas-Sonderverträge
- Strom-Sonstiges
- Sonstige Energieträger
- Flüssiggas
- Strom-Grundversorgung
- Gas-Sonstiges
- Nachtspeicherstrom
- Fernwärme
- Wärmepumpenstrom

*Exemplarische Fallschilderung:*

*Familie L. aus der Nähe von Suhl erhielt im Mai 2013 ein Schreiben der Thüringer Energie AG in dem ein Vertragsabschluss für eine Verbrauchsstelle bestätigt wurde, die aber Familie L. unbekannt war. Recherchen ergaben, dass es sich um ein fremdes Nachbargrundstück handelte, auf dem kein Wohnhaus mehr existierte. Weder persönliche, telefonische noch schriftliche Reklamationen der Familie L. brachten eine Klärung beim Stromlieferanten. Es folgten Rechnungen, Mahnschreiben, im August 2013 sogar eine Sperrandrohung. Aufgrund der Fallübernahme durch die Beraterin wurden die falschen Daten im Abrechnungssystem der Thüringer Energie AG gefunden und korrigiert, der angebliche Liefervertrag für nichtig erklärt und die Sperrandrohung zurück genommen.*

In den Beratungen auf dem Gebiet Energie und Wasser wurden am häufigsten folgende Probleme benannt (TOP 10):

- Anbieterwechsel
- Vertragsbestimmungen und -auflösung
- Preisänderungen
- Preis/Tarif
- Kündigung
- Sonstige Vertragsbeschwerden
- Insolvenz des Vertragspartners
- Fehlerhafte Rechnung
- Forderungseinzug/Inkasso
- Unverständliche Rechnung

## *Exemplarische Fallschilderung*

*Herr N. aus Römhild stellte am 23.01.2012 einen Antrag zur Energielieferung bei dem Anbieter Care-Energy – mk-power. Am 07.02.2012 wurde der Antrag bestätigt sowie am 02.06.2012 der verbindliche Versorgungsbeginn zum 01.07.2012 mitgeteilt. Herr N. zahlte daraufhin einen monatlichen Abschlag in Höhe von 40,- €. Im September 2013 wurde Herr N. vom zuständigen Netzbetreiber informiert, dass er sich seit 03.07.2012 in der Ersatzversorgung durch den Grundversorger befindet. Vom damaligen angeblichen Vertragspartner erhielt Herr N. keinerlei Informationen darüber, dass der Vertrag nicht erfüllt werden konnte und keine Energielieferung stattfand. Durch den Einsatz der Beraterin erhielt Herr N. die gesamte Abschlagszahlung von insgesamt 560,- € sofort zurück.*

## **6. Freizeit**

Innerhalb dieses Gebietes meldeten sich Verbraucher am häufigsten mit Problemen in folgenden Bereichen (TOP 10)

- Gewinnspiele
- Gewinnspieleintragungsservice
- Pauschalreisen
- Lotterien
- Glücksspiel-Sonstiges
- Sport und Hobby
- Sonstige Freizeitangebote
- Reisen-Sonstiges
- Hotels und Unterkünfte
- Kultur und Unterhaltung

### *Exemplarisches Fallbeispiel:*

*Herr P. aus Gotha hatte gegenüber der Fluggesellschaft Air Berlin mit Schreiben vom 28.03.2013 Ausgleichsansprüche in Höhe von jeweils 600 € für den Hin- und Rückflug aufgrund der erheblichen Flugverspätungen geltend gemacht. Nach 4 Monaten bot Air Berlin Herrn P. nur mickrige Entschädigungsleistungen (Fluggutschein, Prämienmeilen sowie eine Barzahlung von 75 €) an, die in einem auffälligen Missverhältnis zur Zahlung des Ausgleichsanspruchs von insgesamt 1200,-€ standen. Durch Intervention der Beraterin bei Air Berlin konnte eine Zahlung von 1200,- € bewirkt werden.*

In den Beratungen auf dem Gebiet Energie und Wasser wurden am häufigsten folgende Probleme benannt (TOP 10):

- Untergeschobene Verträge am Telefon
- Sonstige unlautere Geschäftspraktiken
- Kündigung
- Unerwünschte Werbung am Telefon
- Unerwünschte Werbung per Brief
- Forderungseinzug/Inkasso
- Irreführende Werbung
- Untergeschobene Verträge-Sonstiges
- Straftat-Betrug
- Aggressive Verkaufspraktiken

## Projekte der Verbraucherzentrale Thüringen im Jahr 2013

Die Finanzierung über Projekte ist bei der Verbraucherzentrale Thüringen seit einigen Jahren höher als die Finanzierung über den institutionellen Haushalt, was sich zweifellos auch auf die inhaltliche Arbeit auswirkt. Folgende Projekte wurden 2013 bearbeitet:

### **Aufklärung und Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (Finanzierung hälftig, durch BMELV und TMSFG)**

Die Verbraucherzentralen verfolgen im Rahmen des BMELV-Projektes mit ihrer Informations- und Aufklärungsarbeit der Verbraucher/-innen auf dem Gebiet der Ernährung folgende Ziele:

- Transparenz im unübersichtlichen Lebensmittelangebot schaffen,
- Orientierungshilfe bieten und Verbraucherverunsicherung abbauen,
- Verbraucherinnen und Verbraucher über gesundheitsfördernde Ernährung und nachhaltig erzeugte Lebensmittel informieren und beraten,
- Verbraucherinnen und Verbraucher vor gesundheitlicher Beeinträchtigung, Irreführung und Täuschung schützen
- Verbraucherinteressen gegenüber Politik und Wirtschaft vertreten.

Im Rahmen der Ernährungsprojekte wurde u.a. die Beratung und Aufklärung zu Ernährung und Lebensmitteln mit dem Infomobil, sowie in fünf Verbraucherberatungsstellen und vor Ort (z.B. in Schulklassen, in Seniorenclubs, Selbsthilfegruppen und Jugendfreizeittreffs) sichergestellt.

Folgende Gemeinschaftsaktionen prägten das Jahr 2013:

- Lebensmittelkennzeichnung, Schwerpunkt: „Gluten- und lactosefreie Produkte“
- Verst(d)eckte Süßmacher in Lebensmitteln
- Verbraucherinformation im Ernährungsbereich
- Internationale Grüne Woche

### **Verbraucherberatung und –informationen in den Regionen Thüringens (Finanzierung durch TMSFG)**

Das Projekt dient in erster Linie zur Sicherstellung der Beratung in der Fläche und der Aufrechterhaltung des Beratungsstellennetzes (im Jahr 2013: 14 Beratungsstellen und 15 zusätzliche Energieberatungsstützpunkte). Die Verbraucherzentrale Thüringen war somit in etwa 30 Orten vertreten. Es wurde gesichert, dass in allen Beratungsstellen mindestens einmal in der Woche allgemeine Verbraucherberatung und in den meisten Beratungsstellen regelmäßig Spezialberatung durchgeführt werden konnten.

### **Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (Finanzierung hälftig, jeweils durch BMELV und TMSFG)**

Das Projekt soll u.a. Markttransparenz schaffen, Verunsicherungen bei Verbrauchern abbauen und Verbraucher mittels präventiver Arbeit auf Marktbesonderheiten und Herausforderungen bei bestimmten Hauptthemen einstellen und bestärken. Die drei Hauptthemen für 2013 waren:

1. Finanzmarkt: (Altersvorsorge, Riester-Rente, P-Konto, private Pflegeversicherung, Produktinformationsblätter von Versicherungen)
2. Digitale Welt (Datenschutz im Internet, Mobile Payment, Urheberrecht)
3. Unlauterer Wettbewerb: Gewährleistungsrechte, Lockvogelangebote, Versandkosten beim Online-Kauf

Zu den drei Themenbereichen wurden Vorträge durchgeführt, persönliche, schriftliche und telefonische Informationen gegeben, Internettexpte und Flyer erstellt, Marktchecks durchgeführt und Beschwerdefälle gesammelt. Aus den ausgewerteten Ergebnissen wurden verbraucherpolitische Forderungen abgeleitet.

## Projekte der Verbraucherzentrale Thüringen im Jahr 2013

### Energieberatung (Finanzierung durch das BMWi)

Die Energieberatung widmet sich vor allem der Energieeinsparung. Der Bedarf ist ungebrochen hoch. Die Verbraucherzentrale Thüringen bietet diese Beratung in allen Beratungsstellen sowie in zusätzlichen Beratungstützpunkten an. Besonders die „Energiechecks“, eine Art Vorortprüfung der konkreten energetischen Situation zu Hause stießen auf eine riesiges Verbraucherinteresse.

### Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) (Finanzierung durch die GKV) bis 2015

Die Verbraucherzentrale Thüringen kann dank dieses Projektes, das sich nunmehr in der dritten Förderphase befindet und seit 2011 auch den Sprung vom Modellprojekt zur „Regelversorgung“ geschafft hat, seit 2001 ununterbrochen Patientenberatung anbieten. Als Träger einer der 21 regionalen Beratungsstellen sind wir am bundesweiten UPD-Verbund beteiligt, und verzeichnen konstant hohe Nachfrage. Wichtigste Themen blieben Leistungen der Gesetzlichen Krankenversicherung (u. a. Krankengeld, Hilfs- und Heilmittel, Rehamaßnahmen, Haushaltshilfen), Behandlungsmöglichkeiten und -fehler, IGEL, Tariferhöhungen und Tarifwechsel in der Privaten Krankenversicherung, Vorsorgedokumente, sowie allgemeine Patientenrechte.

### Vernetzungsstelle Schulverpflegung (Finanzierung durch BMELV und TMSFG) bis 2013

In Thüringen fungiert die Verbraucherzentrale als Träger für die landesweite Vernetzungsstelle Schulverpflegung, die im Rahmen des „Nationalen Aktionsplans Ernährung und Bewegung“ des für eine moderne, gesunde Schulverpflegung arbeitet. Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung, bündelt und verzahnt die zahlreichen vorhandenen Aktivitäten auf diesem Gebiet und fungiert als kompetenter Ansprechpartner für die lokalen Akteure (z.B. Schulträger, Lehrer, Eltern, Caterer, Schüler). Mit großem Aufwand gelang es, die Anschlussfinanzierung des zunächst bis Ende Juli 2013 befristeten Projekts bis Ende 2014 zu sichern. Höhepunkte im Jahr 2013 waren die Teilnahme an der Messe „Kinder-Kult“ in Erfurt, die „Thüringer Fachtagung zur Verpflegung in KiTas“ sowie der landesweite „Tag der Schulverpflegung“.

### Fit im Alter: Gesund essen – besser leben (Finanzierung durch BMELV)

### Ess-Kul-Tour (Finanzierung durch BMELV)

### Mehr Ernährungskompetenz im Sport (Finanzierung durch BMELV)

Die zusätzlichen Ernährungsprojekte im Rahmen des Nationalen Aktionsplans „INFORM-Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung“ dienten dazu, spezielle Zielgruppen zu erreichen: **Fit im Alter** (Senioren), **Mehr Ernährungskompetenz im Sport** (Sportler und Trainer; **Ess-Kul-Tour** (Jugendliche).

### Weitere Projekte

Im Jahr 2013 gelang es, einen Teil der Finanzierung durch weitere wichtige Projekte zu sichern. So wurde über das Integrationsamt und die Arbeitsagentur Erfurt eine 75%-Stelle am Empfang in der Beratungsstelle Erfurt finanziert. Mit Hilfe eines weiteren, kleineren Projektes des BMG informierten wir zum **Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG)**. Durch ein kurzfristig aufgestelltes **BMELV-Hochwasserprojekt** klärten wir von Juni bis August über die Soforthilfen, Sanierungsmöglichkeiten, Versicherungen und den Kampf gegen Schimmelbildung auf.

### Abkürzungen:

TMSFG: Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit  
BMELV: Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz  
UPD: Unabhängige Patientenberatung Deutschland

BMWi: Bundesministerium für Wirtschaft  
VZTH: Verbraucherzentrale Thüringen  
GKV: Gesetzliche Krankenversicherung

## Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2013

**Einnahmen der Verbraucherzentrale Thüringen e.V. 1.859.991,33 €**

**Institutioneller Haushalt 835.414,44 €**

davon	
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	4.720,18 €
Vermischte Einnahmen	122.428,00 €
Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMSFG)	615.000,00 €
Allgemeine Zuweisung von Landratsämtern und Kommunen	5.100,00 €
Erstattungen der Arbeitsagentur	9.405,87 €
Erstattungen Integrationsamt Erfurt	13.200,00 €
Erstattung von Prozesskosten	6.325,15 €
Gemeinkosten aus der Energieberatung	52.681,41 €
Mitgliedsbeiträge	600,00 €
Rückzahlungen von Betriebskosten	1.012,11 €
Überschüsse aus dem Vorjahr	4.941,72 €

**Zuwendungen und Eigeneinnahmen in den Projekten 1.024.576,89 €**

Unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung in Deutschland	173.360,00 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung	164.977,45 €
Aufklärung der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung	161.266,50 €
Verbraucherberatung in den Regionen	140.441,00 €
Information und Beratung im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes (BMELV)	119.298,00 €
Information und Beratung im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes (TMSFG)	119.300,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung bis 31.07.2013	45.460,77 €
Netzwerkgruppenarbeit beim vzbv	20.854,24 €
Unterhaltung einer Verbraucherberatungsstelle in Gotha und Weimar	22.600,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung 01.08.-31.12.2013	37.413,00 €
Verbraucherrechte in der digitalen Welt	2.349,00 €
Fit im Alter	6.911,84 €
Mehr Ernährungskompetenz im Sport	5.633,95 €
Ess-Kult-Tour	1.756,58 €
UPD-Arbeitskreise	2.954,56 €

**Rückzahlungen an Zuwendungsgeber insgesamt: 1.341,40 €**

**Obertragungen zu 2014 insgesamt: 60.099,74 €**

**Projektförderung über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband 110.796,76 €**

**Stationäre Energieberatung einschließlich LPM (Mittel werden nicht durch die VZTH bewirtschaftet)**

**Ausgaben der Verbraucherzentrale Thüringen e.V. 1.798.550,19 €**

**Institutioneller Haushalt 785.451,45 €**

davon	
Personalausgaben	618.612,28 €
Geschäftsbedarf, Kommunikation sowie Geräte, Ausstattungs- und Ausrüstungsgegenstände	27.234,04 €
Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen	4.578,95 €
Bewirtschaftung der Räume	9.197,82 €
Mieten und Pachten	75.255,85 €
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen	1.120,55 €
Aus- und Weiterbildung	2.778,29 €
Rechtsberatung	10.299,35 €
Prozesskosten und Kosten für Sachverständige	1.360,06 €
Reisekosten	7.272,42 €
Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen	6.103,78 €
Kosten für Behördenumzüge, Verlegung	499,80 €
Umsatzsteuer	13.628,79 €
nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben	6.624,47 €
Mitgliedsbeiträge	885,00 €

**Projektförderung 1.013.098,74 €**

**Übersicht der Projektausgaben im Haushaltsjahr 2013**

Unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung in Deutschland	168.776,90 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung	164.977,45 €
Aufklärung der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung	161.259,78 €
Verbraucherberatung in den Regionen	140.441,00 €
Information und Beratung im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes (BMELV)	119.111,17 €
Information und Beratung im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes (TMSFG)	119.113,17 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung bis 31.07.2013	45.460,77 €
Netzwerkgruppenarbeit beim vzbv	15.594,26 €
Unterhaltung einer Verbraucherberatungsstelle in Gotha und Weimar	22.600,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung 01.08.-31.12.2013	37.163,20 €
Verbraucherrechte in der digitalen Welt	2.349,00 €
Fit im Alter	6.911,84 €
Mehr Ernährungskompetenz im Sport	4.922,73 €
Ess-Kult-Tour	1.756,58 €
UPD-Arbeitskreise	2.660,89 €

**Übersicht der Projektausgaben über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband 110.796,76 €**

**Stationäre Energieberatung einschließlich LPM, (Mittel werden nicht durch die vztH bewirtschaftet)**

## **Mitgliedsorganisationen der VZ Thüringen**

Arbeiter-Samariter-Bund, Landesverband  
Thüringen e.V.  
Arbeiterwohlfahrt, Landesverband  
Thüringen e.V.  
Arbeitskreis Umweltbildung Thüringen e.V.  
Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.  
Demokratischer Frauenbund,  
Landesverband Thüringen e.V.  
Der Paritätische, Landesverband  
Thüringen e.V.  
Deutscher Gewerkschaftsbund,  
Landesverband Thüringen  
Deutscher Hausfrauenbund e.V.,  
Landesverband Thüringen  
Deutscher Mieterbund, Landesverband  
Thüringen  
Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband  
Thüringen e.V.  
Grüne Liga Weimar e.V.  
Landesarbeitsgemeinschaft Kinder- und  
Jugendschutz Thüringen  
Landesvereinigung für  
Gesundheitsförderung Thüringen e.V.  
(AGETHUR)  
Sozialverband VdK Hessen-Thüringen  
Thüringer Landfrauenverband e.V.  
Ver.di, Bezirk Mittel- und Nordthüringen

### **Einzelmitglied:**

Thomas Damm, Erfurt

### **Ehrenmitglied:**

Hans Joachim Bachmann, Weimar

### **Vorstandsmitglieder**

Christian Gumprecht, Caritasverband für das  
Bistum Erfurt e.V. (Vorsitzender)  
Thomas Damm, Einzelmitglied,  
(Stellvertreter)  
Christine Schwarzbach, Thüringer  
Landfrauenverband e.V.  
Ingo Weidenkaff, LAG Kinder- und  
Jugendschutz Thüringen  
Mathias Mollenhauer, Sozialverband VdK  
Hessen-Thüringen  
Monika Sossna, DGB Hessen-Thüringen  
Frank Beitz, Deutscher Mieterbund,  
Landesverband Thüringen

## **Geschäftsführung**

Dr. Ralph Walther

### **Beiratsmitglieder**

Prof. Andreas Freytag (Uni Jena)  
Prof. Ulf Müller (FH Schmalkalden)  
Prof. Michael Opielka (FH Jena)  
Prof. Dirk Westermann (Uni Ilmenau)  
Dr. Michael Gleis (Uni Jena)  
Bärbel Hanss (IHK Erfurt)

### **Mitgliedschaften und Gremienarbeit der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.**

Antenne Thüringen, Programmbeirat  
(Dr. Ralph Walther)  
AG Ernährung Thüringen (Petra Müller)  
AG Gesundheitsziele Kinder u. Erwachsene  
des Landes Thüringen des TMSFG  
(Petra Müller)  
Arbeitskreis Umweltbildung Thüringen e.V.  
(Ramona Ballod)  
Bündnis für Familie der Stadt Erfurt  
Deutsche Gesellschaft für Ernährung, (DGE)  
Sektion Thüringen, Beirat  
Energiebeirat Thüringen (Ramona Ballod)  
Europäische Bewegung in Thüringen,  
IHK Erfurt und IHK Ostthüringen, jeweils  
Einigungsstelle (Ralf Reichertz)  
IHK Südthüringen, Einigungsstelle  
(Ute Traut)  
Koordinierungsgruppe Ernährung des  
Landkreises Saalfeld- Rudolstadt  
(Marita Schmalz)  
Landesverband Thüringer Milch e.V.  
Landesvereinigung für Gesundheits-  
förderung Thüringen (AGETHUR)  
RAM Regio Thüringen (Messe Erfurt), Beirat  
Stiftung Warentest, Kuratorium  
(Dr. Ralph Walther)  
Thüringer Energie- und Greentech-Agentur  
(THEGA), Beirat  
Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)  
Zentrum für Europäischen  
Verbraucherschutz (ZEV), Kehl

## Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Thüringen

### **04600 Altenburg**

Dostojewskistraße 6  
Tel. 0 3447 50 79 16

### **36433 Bad Salzungen**

Langenfelder Straße 8  
Tel. 03695 629912

### **99817 Eisenach**

Ernst-Thälmann-Str.74, Raum 221  
Tel. 03695 615943

### **99084 Erfurt**

Andreasstraße 37c  
Tel. 0361 3461111

### **07545 Gera**

Humboldtstraße 14  
Tel. 0365 8310110

### **99867 Gotha**

Ekhofplatz 24 (Neues Rathaus, Bürgerbüro)  
Tel. 03621 2220

### **37308 Heilbad Heiligenstadt**

Göttinger Straße 5 (Postadresse: Friedensplatz 8)  
Tel. 03606 602867

### **07743 Jena**

Unterlauengasse 5  
Tel. 03641 820955

### **37327 Leinefelde-Worbis**

Jahnstraße 12  
Tel. 03605 501483

### **99974 Mühlhausen**

Friedrich-Naumann-Straße 12  
Tel. 03601 440040

### **99734 Nordhausen**

August-Bebel-Platz 6  
Tel. 03631 982219

### **07407 Rudolstadt**

Stiftsgasse 21 (Handwerkerhof)  
Tel. 03672 413069

### **98529 Suhl**

Würzburger Straße 3  
Tel. 03681 304960

### **99423 Weimar**

Schwanseestraße 17  
(Stadtverwaltung)

## Zusätzliche Energieberatungsstützpunkte in folgenden Städten:

Apolda, Arnstadt, Artern, Bad Colberg-Heildburg, Eisenberg, Eisfeld, Greiz, Großbreitenbach, Ichttershausen, Hildburghausen, Ilmenau, Masserberg, Meiningen, Römhild, Pößneck, Schmalkalden, Sonneberg, Themar

## Telefonservice der Verbraucherzentrale Thüringen

**Verbrauchertelefon:** (Beratung zu allgemeinen Verbraucherfragen, z.B. Kauf, Reklamation, Medien, Telekommunikation, Internet, Reisen, Freizeit, Dienstleistungen, Handwerkerverträgen)  
0900 1775770 (Mo – Fr: 9 – 18 Uhr; 1 €/min aus dem dt. Festnetz, Mobilfunkpreise abweichend)

**Patiententelefon:** (Beratung u.a. zu Patientenrechten, Krankenkassen und deren Leistungen, Behandlungsfehlern, Arzneimitteln, Heilmitteln, Hilfsmitteln, Therapien, Vorsorgedokumenten usw.)  
0361 5551447 (Mo: 13 – 17 Uhr, Di und Mi: 9 – 13 Uhr, Do: 13 – 17 Uhr)

**Bundesweites Patiententelefon der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD):**  
08000 117722 (Mo – Fr: 10 – 18 Uhr, kostenfrei)

**Ratgebertelefon Ernährung und Lebensmittel:**  
0361 5551427 (Di: 9 – 12 und 13 – 16 Uhr)

**Allgemeine Terminvereinbarungen und Auskünfte zum Beratungsangebot:**  
0361 555140 (Mo – Do: 9 – 12 und 13 – 15 Uhr, Fr: 9 – 12 Uhr)

**Energieberatung (Kurzberatung und Terminvereinbarung bundesweit)**  
0800 809 802 400 (Mo – Do : 8 – 18 Uhr, Fr: 8-16 Uhr, kostenfrei)