

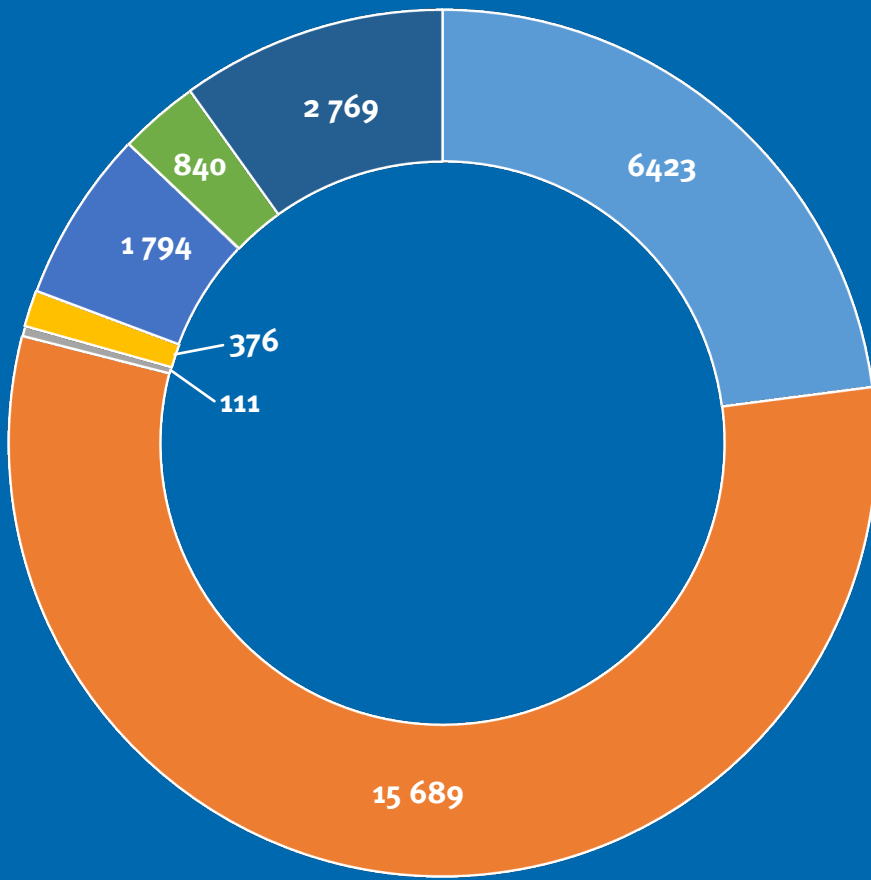


verbraucherzentrale
Thüringen

JAHRESBERICHT 2015

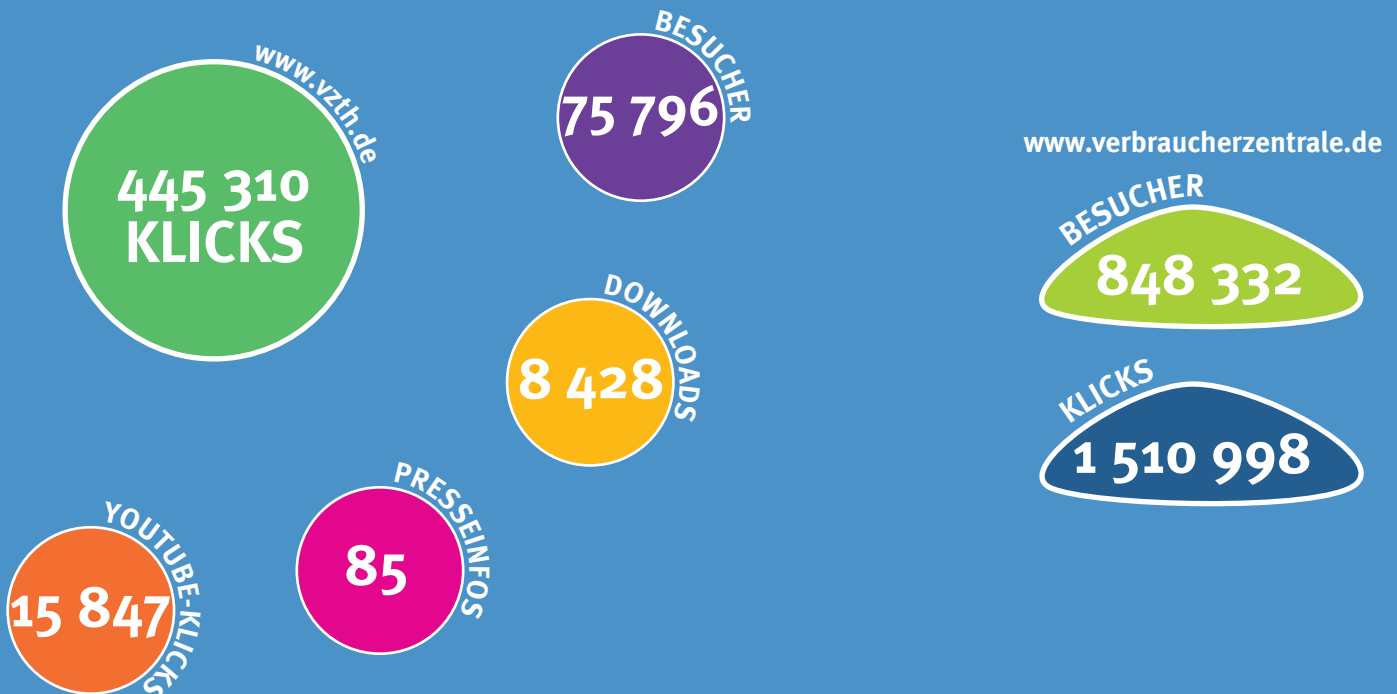
Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

BERATUNGSZAHLEN



- BERATUNGEN
- AUSKÜNFTE
- BESCHWERDEHINWEISE
- VERANSTALTUNGEN
- VERWEISE
- ENERGIEBERATUNGEN
- UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG

INTERNETAUFTTRITT



VORWORT

Nach der Landtagswahl in Thüringen 2014 ergab sich in Thüringen eine völlig neue Regierungskonstellation. In der Folge veränderte sich auch die Zuständigkeit für die Verbraucherzentrale Thüringen. Hauptzuwendungsgeber und Ansprechpartner ist seither das neu zusammengesetzte Thüringer Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz (TMMJV), womit erstmals in Thüringen der Verbraucherschutz im Namen eines Ministeriums verankert ist. Die ersten Monate 2015 waren überwiegend von der Haushaltsproblematik geprägt, da die Aufstellung und Verabschiedung des Haushalts bei einer neuen Regierung ein längerer Prozess ist. Der Landtag verabschiedete den Haushalt erst im Juni.

Minister Dieter Lauinger zeigte sich von Anfang an sehr interessiert an der Arbeit der Verbraucherzentrale (VZ) und unterstützte mit seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Verbraucherschützer nach Kräften.

2015 führten die Verbraucherzentralen den „Finanzmarktwächter“ und den „Marktwächter Digitale Welt“ ein. Mithilfe der Marktwächter sollen mehr Erkenntnisse über die tatsächliche Lage der Verbraucherinnen und Verbraucher im Finanzmarkt und in der digitalen Welt gewonnen sowie ein Frühwarnsystem aufgebaut werden. Grundlage dafür sind u.a. Verbraucherbeschwerden, empirische Untersuchungen und ein interaktives Onlineportal. Die Ergebnisse sollen auch Aufsichts- und Regulierungsbehörden bei ihrer Arbeit unterstützen. Zwar wurde Thüringen keine sogenannte Schwerpunkt-Verbraucherzentrale, aber wir sind Bestandteil des Frühwarnnetzwerkes, in dem seit dem 3. Quartal 2015 Fälle gesammelt, ausgewertet und weitergeleitet werden.

Was waren die herausragenden verbraucherpolitischen Themen des Jahres 2015? Da ist als erstes das Transatlantische Freihandelsabkommen TTIP, das viele Verbraucher mobilisierte, zu nennen. Es kam zu vielen Podiumsdiskussionen mit Beteiligung der VZ Thüringen. Im Juli 2015 trat das neue Kleinanlegerschutzgesetz in Kraft. Auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen wurden allmählich die indirekten Folgen der Finanzmarktkrise deutlich: Die andauernde Niedrigzinsphase führte dazu, dass es kaum noch attraktive Angebote für die Geldanlage und Altersvorsorge für Verbraucher gab. Konsumenten wurden daraufhin anfälliger für die unseriösen Angebote des „Grauen Kapitalmarkts“ bzw. risikoreichere Angebote mit höheren Zinsen. Banken, Versicherungen und andere Finanzdienstleister versuchen, ihre Kunden aus noch bestehenden lukrativen Altverträgen heraus zu



© Steffen Proßdorf (CC BY-SA 3.0 DE)

drängen und erhöhten gleichzeitig auf breiter Front Entgelte und Gebühren bei Alltagsgeschäften. Im Bereich der Digitalen Welt und der Telekommunikation versuchten die Verbraucherzentralen, beim zähen Ringen um eine neue EU-Datenschutzverordnung eine Verwässerung des Verbraucherdatenschutzes zu verhindern. Anhand des Abgasskandals, der im zweiten Halbjahr 2015 vom VW-Konzern seinen Ausgang nahm und sich dann auch auf andere Hersteller ausweitete, wurde einmal mehr deutlich, dass Verbraucher ihre Gewährleistungsrechte oft nur schwer oder gar nicht durchsetzen können. Beim beherrschenden Thema Migration versuchte die Verbraucherzentrale mit einem Projekt verbesserte Voraussetzungen für die Hilfe und Beratung dieser verletzlichen Zielgruppe zu schaffen. Leider führten die Verhandlungen mit den Zuwendungsgebern nicht zum Erfolg. Auch 2016 stehen wieder eine Reihe von Herausforderungen an, angetrieben von der Digitalisierung des Verbraucheralltags. Hier wollen wir eine verlässliche Stütze für Verbraucher und Verbraucherinnen sein.

Christian Gumprecht
Vorstand, Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

... INHALTSÜBERSICHT

4	Finanzdienstleistungen
6	Lebensmittel und Ernährung
8	Verbraucherrecht
10	Energie, Bau und Nachhaltigkeit
11	Vernetzungsstelle Schulverpflegung
12	Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
13	Unabhängige Patientenberatung
14	Jahresabschlusszahlen
15	Beratungsstellen

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Nach dem Ansturm zum Ende des Jahres 2014, profitierten wir auch im Januar 2015 von der Nachfrage nach Bearbeitungsentgelten für Darlehen. Beispielhaft sind hier vier weitere, größere, Themengebiete genannt, die die Verbraucherberater 2015 am meisten beschäftigten.

GRAUER KAPITALMARKT

Die Verlockung, in Zeiten von sehr geringen Zinsen dennoch große Profite zu erzielen, sind auf dem Grauen Kapitalmarkt besonders groß. Auch im Jahr 2015 spielte daher diese Branche eine größere Rolle bei den Verbraucheranfragen. Anleger, die auf unseriöse Anlageformen hereinfließen, verlieren auf dem „Grauen Kapitalmarkt“ jährlich Milliardensummen. Geld, das sie nicht selten als Altersvorsorge oder in der Hoffnung auf die versprochenen steuerlichen Vorteile investieren.

Seit Jahren fordern Politik und Finanzwirtschaft die Verbraucher dazu auf, mehr Geld für ihre private Altersvorsorge zurückzulegen. Das macht die andauernde Niedrigzinsphase nicht unbedingt einfacher, weshalb die Angebote im Grauen Kapitalmarkt nach wie vor Zulauf finden. Vor allem sogenannte „qualifizierte Nachrangdarlehen“ stehen dabei im Mittelpunkt des Geschäfts. Eines der Hauptprobleme in der Verbraucherberatung hat sich weiterhin bestätigt: Erst nachdem der Schaden schon eingetreten ist, suchen Verbraucher die Beratung auf. „Bevor es aber soweit kommt, sollten sich Verbraucher zu diesen und anderen sichereren Anlageformen

beraten lassen“, sagt Andreas Behn, Referatsleiter Finanzen und Versicherungen.

ALTE BANKSPARPLÄNE UND REFERENZZINSSÄTZE

Es ging um einfache Banksparrpläne, die üblicherweise eine mehrjährige Laufzeit haben und einem monatlichen Betrag (50 oder mehr Euro) bespart werden. Eben diese Verträge waren fehlerhaft, was die Festlegung der Zinssätze anging. Das Ergebnis: Verbrauchern standen Zinsnachzahlungen zu, das bestätigte auch ein Urteil des Bundesgerichtshofs.

Deshalb startete die Verbraucherzentrale Thüringen 2015, gemeinsam mit der Stiftung Warentest, einen Aufruf, die Banksparrpläne zu prüfen. Konkret ging es dabei um Sparpläne mit variablem Zins und jährlich steigenden Bonuszahlungen. Daraufhin erreichten hunderte Einsendungen ganz Deutschland den Finanzberater der Verbraucherzentrale, Eckehard Balke (im Ruhestand). Er nahm sich der aufwendigen Arbeit an, rechnete die Referenzzinssätze und prüfte am Ende 226 Verträge.

Schließlich ergaben sich rund 335.000 Euro Nachzahlungen, auf die Verbraucher theoretisch einen Anspruch haben. „Theoretisch deshalb, da das Gespräch mit den Banken und Sparkassen gesucht werden muss. Es ist nicht einfach gewesen, diese Ansprüche letztendlich durchzusetzen“, sagt Eckehard Balke. Der Bedarf ist noch lange nicht gedeckt und diese abgeschlossene Aktion offenbarte, dass die Zinsanpassungen keinesfalls reibungslos funktionieren. Beschwerden können Verbraucher an die Schlichtungsstelle der privaten Finanzinstitute richten.



BANKEN DRÄNGEN KUNDEN AUS DEN BAUSPARDARLEHEN

Das Jahr 2015 war geprägt von sinkenden Leitzinsen, die auch von Banken und Sparkassen an die Kunden weitergegeben wurden. Neue Sparanlagen brachten daher kaum noch Rendite. Im Umkehrschluss bedeutete das aber auch, dass alte Verträge natürlich weiterhin vergleichsweise gute Erträge abwarfen - darunter auch Bausparverträge. Eine Belastung für die Finanzinstitute, die dazu führte, dass sie Kunden aus gut verzinsten Bausparverträgen drängten. Konsumenten deutschlandweit suchten die Verbraucherzentralen auf, vor allem diejenigen, deren Verträge bereits seit mehr als zehn Jahre zuteilungsreif waren und die ihr Darlehen noch nicht in Anspruch genommen haben. Die Bausparkassen berufen sich dabei auf ein gesetzliches Kündigungsrecht nach § 489 Abs. 1 Nr. 2 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), das allerdings in der Anwendung auf Bausparverträge umstritten ist.

Andreas Behn, Referatsleiter Finanzen und Versicherungen, empfahl: Widerspruch einlegen. Falls die Kündigung nicht zurückgenommen wird, lohnt es sich, die Beratung der Verbraucherzentrale in Anspruch zu nehmen oder sich an eine zuständige Schlichtungsstelle zu wenden. Wenn alles scheitert, ist der Weg vor Gericht eine mögliche Alternative, die aber gut überlegt sein sollte.

ALTERSVORSORGEBERATUNG GEHT AM VERBRAUCHERBEDARF VORBEI

2015 untersuchten die Verbraucherzentralen im Projekt „Finanzmarktwächter“ Angebote für die Altersvorsorge. Die Untersuchung ergab unter anderem: Rund 95 Prozent der unterbreiteten Anlagevorschläge von Banken und Finanzvertrieben entsprechen nicht dem, was Konsumenten möchten oder was in der jeweiligen individuellen Situation sinnvoll ist. Auch in Thüringen sind solche Fälle an der Tagesordnung.

Rund 3900 Anlageprodukte hat die Schwerpunkt-Verbraucherzentrale Baden-Württemberg als Finanzmarktwächter ausgewertet – insgesamt 835 Fälle, mit denen die Verbraucher die bundesweite Beratung der Verbraucherzentralen (VZ) aufsuchten. Schwachpunkte waren vor allem, dass empfohlene Produkte teuer, unrentabel, unflexibel oder zu riskant waren. Die Angebote waren größtenteils nicht im besten Kundeninteresse, passten nicht zur individuellen Lebenssituation, den Anlagenzielen oder den Wünschen der ratsuchenden Verbraucher.

EXEMPLARISCHER FÄLLE

Eine Rentnerin aus Nordthüringen suchte die Finanzberatung der Verbraucherzentrale in Nordthüringen auf. Ihr Finanzinstitut hatte sie zum Gespräch gebeten und ihr eine Sterbegeldversicherung unterbreitet; gegen eine Einmalzahlung von 6.000 Euro. „Das war in ihrem Fall nicht sinnvoll und die Verbraucherin konnte mit etwas Schwierigkeiten erfolgreich widerrufen“, so Marianne Stietz von der Verbraucherzentrale. In einem anderen Fall erhielt eine über 70-jährige einen Bausparvertrag über 25.000 Euro, der an den Wünschen und Zielen vorbeiging.

Gerade im Hinblick auf die Altersvorsorge sind viele Konsumenten sehr verunsichert. Die Gefahr bei der Zinssituation ist groß, dass Verbraucher zu gewagten oder unsinnigen Anlagen gelenkt werden.

Foto: Verbraucherzentrale Thüringen



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

THEMEN IM JAHR 2015

Vielerlei Themen standen 2015 im Mittelpunkt der Arbeit des Referats für Lebensmittel und Ernährung. Unsere Ziele: Verbraucher informieren, das Anbieterverhalten beobachten und beleuchten, Orientierungshilfe geben und auf diese Weise für mehr Transparenz und selbstbestimmte Kaufentscheidungen sorgen.

...❖ **Lebensmittelverpackungen.** Was sollte man lieber nicht in Aluminiumfolie verpacken und welche Kunststoffbehälter eignen sich, um Essen sicher in der Mikrowelle aufzuwärmen?

...❖ **Regionale Lebensmittel.** Verbraucher wünschen sich mehr regionale Lebensmittel und im Handel häufen sich die Regionalmarken. Doch „regional“ ist weder geschützt noch gesetzlich definiert. Nicht immer ist das Bundesland im Markennamen tatsächlich eine Garantie für Rohstoffe aus Thüringen.

...❖ **Werbung mit Gesundheitsversprechen.** Zugewetztes Lutein für besseres Sehvermögen? Derartige Werbung ist nicht erlaubt. Denn nur bewiesene Wirkungen dürfen auch beworben werden.

...❖ **Tipps zur Lebensmittelauswahl.** Welche Lebensmittel sind besonders wertvoll und welche sollte man nicht so oft essen? Was verrät die Kennzeichnung auf dem Etikett über die Qualität?

...❖ **Salz in verarbeiteten Lebensmitteln.** Salz ist wichtig, aber weniger ist oft mehr. Gerade in Fertiggerichten und vielen verarbeiteten Lebensmitteln steckt zu viel Salz.

...❖ **Laktose- und glutenfrei.** Damit werben viele Produkte und erwecken den Eindruck Gesundheit und Wohlbefinden steigern zu können. Für die meisten Personen haben sie jedoch keine Vorteile.

...❖ **Versteckte Süßmacher.** Sind mit Stevia gesüßte Getränke wirklich „gesünder“? Süßmacher verstecken sich hinter vielen Namen in Getränken, süßen aber auch herzhaft Lebensmittel.

...❖ **Neue Allergenkennzeichnung.** Allergien sind auf dem Vormarsch. Fragen dazu, was wie und wo gekennzeichnet wird und was es bedeutet, auch.

...❖ **Neue Herkunftskennzeichnung für Fleisch.** Seit April 2015 muss bei fast allem unverarbeitetem Fleisch die Herkunft gekennzeichnet werden.

MARKTCHECKS

Regelmäßig führen wir Marktchecks im Einzelhandel durch. Dabei werfen wir einen Blick auf neue Lebensmittel, ihre Kennzeichnung und Bewerbung. Wir greifen konkrete Verbraucheranfragen auf, decken Mängel und Regelungslücken auf und sorgen für Transparenz.

...❖ **Regionalfenster** (spezielle Kennzeichnung für regionale Produkte) und **Regionalwerbung** bei Lebensmitteln im Einzelhandel

...❖ **Sichere Gebrauchskennzeichnung** von Küchenutensilien, die zum Erhitzen vorgesehen sind (z. B. Silikonbackformen)

...❖ **Werbung mit Gesundheitsversprechen** bei Lebensmitteln, wie z.B. bei Säften, Margarinen oder Kinderprodukten mit „immunstark“, „herzgesund“, „lernstark“ oder „Magnesiumzusatz“



Foto: kerdkanno/pixabay.com, CC-o

••••• VERBRAUCHERANFRAGEN

Jeden Dienstag ist unser Ratgebertelefon zu Lebensmitteln und Ernährung geschaltet. Verbraucher nutzen es, um schnell ihre Fragen zu Lebensmitteln zu klären, ohne erst eine Beratungsstelle aufsuchen zu müssen. Was bedeutet das ovale Zeichen auf der Käseverpackung? Darf der Joghurt noch verkauft werden, wenn das aufgedruckte Datum überschritten ist? Kann man die Kartoffeln noch zubereiten, wenn sie viele Keimlinge haben? Was kann man tun, wenn das Brot weniger wiegt, als am Regal steht? Wohin wendet man sich, wenn es Probleme in der Gaststätte gab? Diese und viele weitere Fragen beantworten wir dienstags von 9-12 und 13-16 Uhr unter Tel. (0361) 555 14-27.

••••• VERANSTALTUNGEN FÜR SCHÜLER

- Projekttag und Workshops in Grundschulen, Regelschulen, Förderschulen, Gymnasien, Berufsschulen (Gesundes Schulfrühstück, Check your food, Mach-Bar-Tour, Ess-Kult-Tour, Schokologie, Gesundes Pausenbrot, Kinderlebensmittel)
- Veranstaltungen zum Tag der Schulverpflegung in drei Schulen
- Workshops zur Fachtagung Schulverpflegung

Unter www.vzth.de finden Schulen und Kindertagesstätten unsere speziellen Angebote erläutert. Anfragen bitte telefonisch oder per E-Mail an ernaehrung@vzth.de.

••••• HÖHEPUNKTE UND VERANSTALTUNGEN

Ob nun mit dem Infomobil auf Marktplätzen in der Region, zu Vorträgen oder auch bei Messen und Ausstellungen – die Fachberater sind viel unterwegs. Aber auch in den Schwerpunktberatungsstellen Erfurt, Jena, Suhl und Rudolstadt werden regelmäßig persönliche Beratung und Aktionstage angeboten. Das Infomobil war 2015 an 52 Aktionstagen unterwegs und brachte die Beratung zu Lebensmitteln und Ernährung auch in die ländlichen Regionen. Die Vorträge finden meist mit regionalen Kooperationspartnern statt.

Höhepunkte sind natürlich immer auch Messeauftritte. Dazu zählen die Gesundheitsmesse Thüringen, Gesundheitstage in den jeweiligen Städten und Landkreisen, die Messe Kinder-Kult, Senientage, der Landesdiabetikertag, der Tag des Offenen Thüringer Landtags, der Thüringentag und viele mehr. Neben dem eigenen Ratgebertelefon war der Fachbereich Lebensmittel und Ernährung auch 2015 wieder regelmäßig beim Verbrauchertelefon der Thüringer Allgemeinen vor Ort und beantwortete die zahlreichen Leseranfragen.

Insgesamt haben die Fachberater 2015 mehr als 130 Veranstaltungen zu Lebensmitteln und Ernährung mit über 20.000 Teilnehmern plus 35 Schulveranstaltungen mit knapp 2.000 Schülern durchgeführt.



VERBRAUCHERRECHTE

Zu den klassischen Themengebieten, die bei der Verbraucherzentrale Thüringen 2015 nachgefragt wurden, zählten u.a. kaufrechtliche Fragen. Insbesondere bei der Durchsetzung von Gewährleistungsrechten sind Probleme programmiert.

...••• GARANTIE UND GEWÄHRLEISTUNG

Zwei Komplexe spielen hier immer wieder eine große Rolle. Unternehmer wollen Verbrauchern oftmals vorschreiben, welche Rechte sie im Rahmen der Gewährleistung geltend machen dürfen. Reparatur oder Ersatzlieferung – die Wahl hat aber der Verbraucher, es sei denn, die Wahl ist für den Händler unzumutbar. Außerdem verwechseln noch Verbraucher Garantie mit Gewährleistung. Besteht Anspruch auf Garantie, verweist so mancher Händler an den Garantiegeber und verweigert berechnigte Gewährleistungsansprüche. Beide Anspruchswege bestehen, der Kunde darf wählen.

Was die Frage der Beweislast angeht, so hat der Europäische Gerichtshof (EuGH) in diesem Jahr verbraucherfreundlich entschieden. Nun müssen Konsumenten lediglich einen Produktmangel darlegen. Der Händler ist in den ersten sechs Monaten in der Pflicht nachzuweisen, dass der Mangel durch eine falsche Bedienung aufgetreten ist (EuGH, 04.06.2015 - C-497/13).

...••• TELEKOMMUNIKATION UND MEDIEN

Überhöhte Telefonrechnungen, Probleme beim Neuanschluss nach einem Umzug oder Unterbrechungen bei Telefonversorgung sind nur einige Probleme, mit denen

sich Verbraucher an uns gewandt haben. Ein Grund für hohe Telefonrechnungen war, dass teils unberechtigte Forderungen von Drittanbietern über die Telefonrechnung eingezogen wurden. Die Telekommunikationsunternehmen bestehen auf die Zahlung, Verbraucher sollen sich das Geld beim Drittanbieter zurückholen. Ganz nachvollziehbar ist das allerdings nicht. Unzulässige Forderungen von Drittanbietern resultieren u.a. sogenannten Inn-App-Käufen. Angeblich kostenlose Spiele entpuppen sich oft als teuer, weil Spieler – meist Minderjährige – Spiel-erweiterungen erwerben müssen, um das Spiel „richtig“ spielen zu können.

Ein weiteres Problem, vor dem Verbraucher immer wieder stehen, ist die Kündigung des Telefonvertrags beim Umzug. Kann der Telefonanbieter in der neuen Wohnung keinen Anschluss bereitstellen, dürfen Verbraucher mit einer Dreimonatsfrist kündigen. Doch wann beginnt die Frist? Unsere Ansicht ist, dass die Frist mit der Kündigung beginnt. Gerichtsentscheidungen zu diesem Problem gibt es nur wenige. Das AG Köln (Urteil v. 27.01.2016, Az. 142 C 408/15) stützt die Ansicht der Verbraucherzentrale.

...••• URHEBERRECHT

Oftmals bekamen Eltern Abmahnungen wegen Urheberrechtsverletzungen, nachdem ihre Kinder Tauschbörsen genutzt haben. Das betraf auch Apps, wie bspw. Popcorn-time, hinter der sich kein Streamingdienst sondern ein System wie bei einer Tauschbörse verbirgt.

Die letzten Änderungen im Urheberrecht haben nur wenig zur Entspannung beigetragen. Zwar wird in der Regel die eingeführte Obergrenze für die Abmahnung eingehalten, doch werden teilweise exorbitant hohe Schadensersatzansprüche verlangt. Auch die Recht-

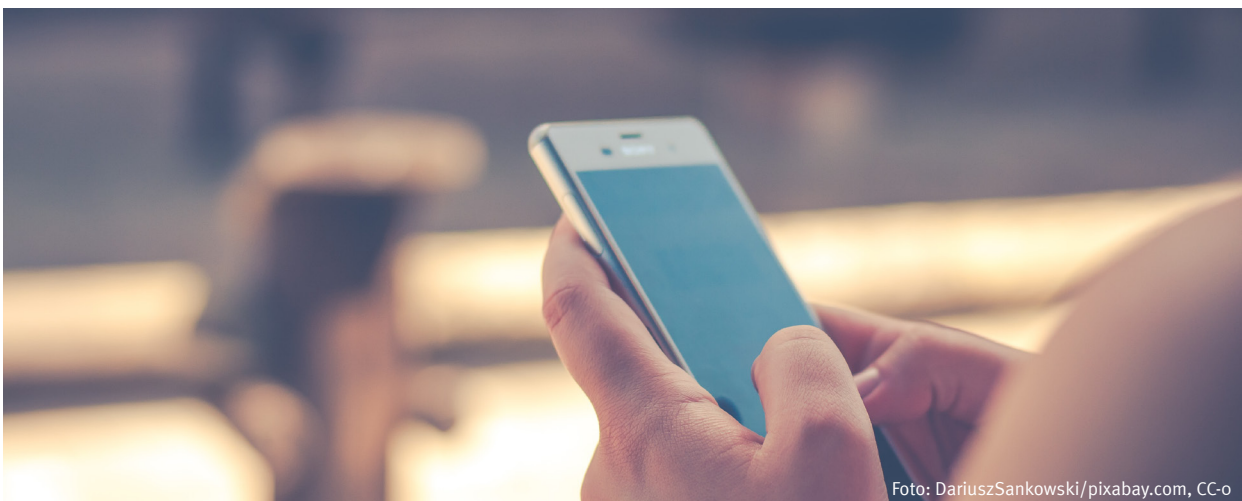


Foto: DariuszSankowski/pixabay.com, CC-o

sprechung zur Täter- und Störereigenschaft macht in der Praxis Schwierigkeiten. Es wird grundsätzlich davon ausgegangen, dass der Anschlussinhaber Täter der Urheberrechtsverletzung ist; er muss nachweisen, dass er diese nicht begangen hat. Doch wie das zu erfolgen hat, ist umstritten. Verschiedene Gerichte kamen zu dem Ergebnis, dass der Anschlussinhaber den tatsächlichen Täter konkret benennen muss. Oftmals ist er gar nicht dazu in der Lage. Oder, diese Pflicht führt zu rechtsstaatlich fragwürdigen Ergebnissen.

...❖ PROJEKT PAKET-ÄRGER

Seit Ende 2015 sind wir Kooperationspartnerin der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen im Rahmen des Paket-Projekts (gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz [BMJV]). Ziel ist es, Verbrauchern die Möglichkeit zu geben, Probleme mit Paketdienstleistern öffentlich zu machen. Hierzu wurde ein Internet-Portal (www.paket-ärger.de) eingerichtet, auf dem Konsumenten ihre Beschwerden melden können. Die betroffenen Paketdienstleister erhalten vor Veröffentlichung die Möglichkeit zur Stellungnahme binnen 14 Tagen. Sowohl die Beschwerde als auch die Stellungnahme werden veröffentlicht. Äußert sich das Unternehmen nicht, wird dies ebenfalls mitgeteilt. Zu prägnanten bzw. häufigen Fragen und Problemen teilen die zwei Verbraucherzentralen ihre Ansicht mit. In den ersten drei Wochen des Projekts gingen 1246 Beschwerden ein.

...❖ DIE HÄUFIGSTEN PAKETÄRGERNISSE

- Abgabe beim Nachbarn, obwohl der Empfänger zu Hause war
- keine Benachrichtigung zum Zustellversuch
- Paket wurde ohne Erlaubnis des Empfängers bei einem Nachbarn abgegeben
- Paket ging verloren oder kam beschädigt an

...❖ SPAM UND BIG DATA

Es vergeht kaum ein Tag, an dem Verbraucher nicht vierverseuchte Spam-Mails erhalten. Wer auf eine solche Mail hereinfällt riskiert, dass sein Betriebssystem völlig neu aufgebaut werden muss. Die gespeicherten Daten sind dann meist verloren, wenn sie nicht zusätzlich gesichert wurden – verloren. Wir gaben dazu regelmäßig Warnmeldungen heraus und waren auch Ansprechpartner für die Medien.



Foto: unsplash/pixabay.com, CC-o

Datenschutz spielt bei der Arbeit der Verbraucherzentrale eine immer größere Rolle. Allerdings fragen Verbraucher zu diesem Themenkomplex wenig bis gar nicht in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen nach. Unsere Arbeit ist hier präventiv umso wichtiger. Gerade mit Vorträgen in Schulen versuchen wir, die Verbraucher zum sensiblen Umgang mit ihren Daten zu bewegen.

...❖ ABGASSKANDAL VON VOLKSWAGEN

Im Herbst 2015 war ein in den Medien bestimmendes Thema der Abgasskandal bei Volkswagen. Schätzungsweise 2,8 Millionen Fahrzeuge sollen in Deutschland mit einer Software bespielt worden sein, die im Testbetrieb die Abgaswerte beschönigt. Dieser Skandal zeigte vielfältige Probleme beim Kauf auf.

Das Hauptproblem waren Fragen über das Vorliegen der Verjährung. Dies hatte VW mit einem Verzicht auf den Eintritt der Verjährung bis Ende 2016 etwas entschärft. Betroffenen Verbrauchern empfahlen wir, sich diesen Verzicht auch von ihrem Händler zusätzlich schriftlich geben zu lassen.

Nachdem das Kraftfahrtbundesamt VW aufgefordert hatte, die Mängel im Rahmen einer Rückrufaktion zu beseitigen, stellen sich für Verbraucher weitere Fragen. So ist unklar, welche Konsequenzen die Umrüstung auf die Leistung des PKW sowie auf den Benzinverbrauch hat. Für Verbraucher ebenfalls unverständlich ist, dass sie lediglich Reparaturanträge geltend machen können und dabei auf den guten Willen von VW angewiesen sind (Stichwort Verjährung). In den USA allerdings erhält jeder Käufer, zusätzlich zu Reparatur- bzw. Rückgabeanträgen, Zahlungen durch Volkswagen.

ENERGIE, BAUEN UND NACHHALTIGKEIT

ENERGIE UND NACHHALTIGKEIT

Im Herbst 2015 startete die Energieberatung der Verbraucherzentrale den „Heiz-Check“. Er beinhaltet eine unabhängige Bewertung der Heizanlage und konkrete Empfehlungen, wie sich das System auch ohne große Investitionen optimieren lässt. „Erschreckend viele Heizungsanlagen bringen in der Praxis nicht die Effizienz, die das System eigentlich verspricht“, sagt Ramona Ballod, Referatsleiterin Energie, Bauen und Nachhaltigkeit. In Heizsystemen schlummern Energiesparpotenziale. „Da wollen wir mit dem Heiz-Check Klarheit schaffen.“

Der Heiz-Check besteht aus zwei Terminen an aufeinanderfolgenden Tagen. Zwischen den Besuchen des Energieberaters zeichnen Messgeräte wichtige Systemtemperaturen auf. Zudem werden der Dämmstandard von Rohren und Armaturen überprüft und Daten wie Alter und Dimensionierung des Systems, der Verlauf der Raumtemperatur und der Vorjahresverbrauch erfasst. Schließlich werden alle Komponenten der Anlage, etwa Kessel, Warmwasserspeicher, Mischer und Ventile, in Augenschein genommen. Wenig später erhält der Verbraucher per Post einen Bericht mit der Gesamteinschätzung zum Heizsystem und Empfehlungen, wie es sich optimieren lässt. In manchen Fällen kann auf Basis der Ergebnisse auch der Austausch einzelner Komponenten oder der kompletten Anlage naheliegen.

Insgesamt nahmen die Verbraucher dieses neue Angebot thüringenweit gut an, sodass es als eine weitere erfolgreiche Aktion verbucht werden kann.

EU-weit gab es 2015 neue Energieeffizienzkennzeichnungen für Waschmaschinen und Co. Kritisch ist jedoch hier, dass die Label in der Aussagekraft nicht optimal sind und mit der neuen deutschen Kennzeichnung, die ab 2016 gilt, nicht vergleichbar ist.

BAU UND IMMOBILIEN

Handwerkerdienstleistungen, Schlüsseldienste, Gewährleistung bei baulichen Maßnahmen. Auch das waren erneut Schwerpunkte des Referats bei den Verbraucherbeschwerden. Schlüsseldienste etwa, die vermeintlich vor Ort sind, hatten überraschenderweise einen sehr langen Anfahrtsweg. Berechnete Preise von über 200 oder 300 Euro sind dann keine Seltenheit.

„Immobilien-Blitzverkauf. Wir kaufen Ihre Immobilie!“ So wirbt eine Werbeagentur für sich und ihre Kompetenz, Immobilien von Verkäufern schnell unter die Leute bringen zu können. Verkaufswillige Eigenheimbesitzer, die sich an diese Firma wenden, werden dann in einem geschickt geführten Gespräch zur Unterzeichnung eines Werbevertrages gebracht. Dabei ist den Verbrauchern oftmals unklar, dass sie es gar nicht mit einem Makler zu tun haben, sondern mit einer Werbeagentur. Der wesentliche Unterschied ist, dass Makler den Lohn nur erhalten, wenn das Haus tatsächlich verkauft wurde. Diese Agentur verlangt hingegen fünfstelligen Summen für die Gestaltung einer Immobilienanzeige und der Veröffentlichung auf mehr oder minder bekannten Immobilienseiten im Internet. Die Verbraucherzentrale musste sich bereits mehrfach im Namen von Verbrauchern mit diesem Anbieter auseinandersetzen.

EXEMPLARISCHER FALL

Im letzten konkreten Fall wollten die Verbraucher lediglich eine Eigentumswohnung verkaufen. Nach einem Jahr war die Wohnung jedoch noch nicht wie erwartet verkauft. Die Agentur verlangte aber 10 700 Euro für eine mehr als fragwürdige Leistung. Die Verbraucher wurden skeptisch und wollten widerrufen, doch das Unternehmen stellte sich quer. Im Ergebnis handelte die Verbraucherzentrale einen Vergleich für die Verbraucher aus. Sie mussten zwar immer noch 5 000 Euro zahlen, aber 5 700 Euro konnten eingespart werden.

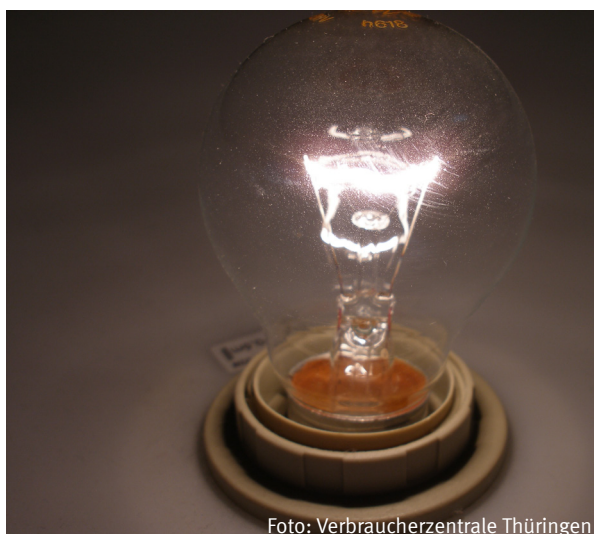


Foto: Verbraucherzentrale Thüringen

VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG

GESUNDES SCHULESSEN IM JAHR 2015

Die Arbeit der Vernetzungsstelle Schulverpflegung (VNS), unter dem Dach der Verbraucherzentrale, war 2015 gekennzeichnet durch personelle und strukturelle Veränderungen. Dies bedeutete an vielen Stellen einen Mehraufwand, die anstehenden Aufgaben fortzuführen und neue Ideen umzusetzen. Dennoch zeigt die Jahresbilanz die Erfüllung der geplanten Maßnahmen, die Einhaltung des Finanzplans, eine sehr gute Präsenz in den Medien, bei teilweise veränderter Schwerpunktsetzung.

Insgesamt zeigte sich die VNS Thüringen breit aufgestellt und verfolgte gemeinsam mit Partnern verschiedene, wesentliche Aspekte der Qualitätsentwicklung. Darunter fielen die Themen der ökologischen Nachhaltigkeit und regionalen Wirtschaftsförderung, der Gesundheitsförderung bis hin zur Integration von Migrantenkindern und sozial benachteiligten Kindern durch Schulessen. Mit ihren Partnern arbeitete die Vernetzungsstelle sowohl an der Basis (Schüler, Eltern, Behörden oder Caterer) als auch an übergeordneten Stellen (Landesministerien, Bundeseinrichtungen). Der ohnehin hohe Bekanntheitsgrad und die geschätzte Expertise hat die VNS weiter ausgebaut.

Schulverpflegung stellt eine Langzeitversorgung für Kinder und Jugendliche dar, vor allem im Ganztagsbetrieb. Deshalb ist es immer eine lohnenswerte Investition, in den Schulen Verhältnisse zu schaffen, die eine gesunde Ernährung begünstigen und ein gutes Ernährungsver-



Minister Dieter Lauinger bei den Tagen der Schulverpflegung.

halten dauerhaft prägen. Das kann auch in die Familien ausstrahlen, und somit einen Beitrag zur Gesunderhaltung und Bewusstseinsbildung der jungen Menschen leisten. Darüber hinaus trägt gelingende Schulverpflegung zum guten Schulklima bei.

HÖHEPUNKTE 2015

Als Erfolg können die Tage der Schulverpflegung im September 2015 genannt werden, die mit Unterstützung des Referats für Lebensmittel und Ernährung stattfanden. Ebenfalls großen Anklang fand die Fachtagung „Migrantenkinder willkommen beim Schulessen“, die sich einem wichtigen Thema annahm und den Dialog mit Schülern, Eltern, Caterern und Politikern suchte.



Staatssekretärin Dr. Silke Albin eröffnet die Tagung „Migrantenkinder willkommen beim Schulessen“.

Foto: Verbraucherzentrale Thüringen

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

THEMENAUSWAHL DES JAHRES 2015

Verbraucherinformation und -orientierung auf den Energiemärkten. Neben zahlreichen Aktionen vor Ort, fand auch eine Online-Befragung statt. Ziel war es herauszufinden, welche Gründe es hat, dass Verbraucher zwar unzufrieden mit Energiepreisen sind, ihren Versorger aber selten wechseln. Fast 50 Prozent der Befragten hatten Sorge, dass der Wechsel nicht klappt, eine Versorgungslücke entsteht oder der Wechsel zu kompliziert ist.

Junge Zielgruppen. Jugendliche und junge Erwachsene haben eine zunehmende Kaufkraft, zugleich wächst aber auch die Zahl derer, die sich früh verschulden. Mit Aktionen und Informationsmaterial versuchten wir eben diese Zielgruppe zu erreichen und zum sicheren Umgang mit Geld zu informieren.

Unlautere Geschäftspraktiken. Zwischen Mai und August 2015 haben 15 Verbraucherzentralen in einer bundesweiten Untersuchung gezielt Beschwerden zu Inkassoforderungen gesammelt. Die Ergebnisse zeigen, dass die Informationspflichten in 90 Prozent der Schreiben eingehalten wurden. Oftmals fehlte es jedoch an einer transparenten Darstellung der Forderung. Auffällig war, dass 56 Prozent der ausgewerteten Schreiben unberechtigt waren. Auch unerwünschte Werbeanrufe wurden unter die Lupe genommen: Rund 19 500 Beschwerden gingen bei den Verbraucherzentralen ein. Es zeigte sich, dass die Regelungen aus dem Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken nicht ausreichen. Dieses Gesetz hatte ein Textformerfordernis bei Verträgen zur Vermittlung von Gewinnspielen eingeführt.

MARKTCHECK: FERNBUSHALTESTELLEN IN THÜRINGEN

Für Verbraucher ist der Wettbewerb, der parallel zur Schiene entstanden ist, durchaus vorteilhaft. Doch wie genau sehen eigentlich der Service und die Informationsmöglichkeiten vor Ort an der Haltestelle aus? Genau das hat sich die Verbraucherzentrale angesehen. Zwölf Haltestellen in zehn Städten (Eisenach, Erfurt, Gera, Gotha, Ilmenau, Jena, Nordhausen, Schleiz, Weimar, Zella-Mehlis) wurden hinsichtlich Erreichbarkeit, Service, Information und Sicherheit bewertet.

Insgesamt am besten abgeschnitten haben Erfurt Flughafen, Jena Paradiesbahnhof sowie Nordhausen. Die Haltestellen konnten vor allen Dingen in den Kategorien Erreichbarkeit und Information punkten. Auf den hinteren Plätzen finden sich Eisenach, Schleiz und Ilmenau. Hier zeigt sich viel Verbesserungspotential im Service, bspw. bei Aufenthaltsmöglichkeiten für Reisende oder bei der Ausschilderung der Haltestellen.

„Ein Hauptkritikpunkt ist die Information über Ausfälle und Verspätungen vor Ort. Ohne internetfähiges Mobiltelefon ist man in solchen Situationen aufgeschmissen“, sagt Dirk Weinsheimer, Jurist der Verbraucherzentrale. Eine Rentnerin, die in Eisenach zusteigen wollte, konnte nicht wissen, ob der Bus nur verspätet oder ausgefallen war. Zudem war nicht klar, ob sie noch eine Fahrkarte beim Fahrer bekommen konnte. Fehlende elektronische Anzeigen, Ansprechpartner vor Ort oder wettergeschützte Aufenthaltsmöglichkeiten fielen negativ auf. Positiv waren eine überwiegend gute Anbindung an den ÖPNV, Fahrplanaushänge sowie gute Anschlussverbindungen. Fazit: Fernbusanbieter und Kommunen sollten sich an einen Tisch setzen. Gerade was die Ausschilderung der Haltestellen, Aufenthalts- oder Informationsmöglichkeiten vor Ort für Verbraucher angeht, ist viel Verbesserungspotential vorhanden. Gerade im Hinblick für ältere Reisende wären Maßnahmen sinnvoll, um die Verbrauchfreundlichkeit zu verbessern.



Foto: petair / fotolia.de

UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG DEUTSCHLAND (UPD)

... TRÄGERWECHSEL BEI DER VZ THÜRINGEN NACH 15 ERFOLGREICHEN JAHREN

Die Verbraucherzentrale Thüringen konnte dank dieses Projekts, das gemäß §65b SGBV vom Spitzenverband der Gesetzlichen Krankenkassen finanziert wird, seit 2001 Beratung für Krankenversicherte anbieten. Ab dem Jahr 2006 wurde die „Unabhängige Patientenberatung Deutschland“ (UPD) als Verbund aus drei Gesellschaftern (Verbraucherzentrale Bundesverband, VdK und VuP) mit eigenem Logo, eigener Bundesgeschäftsstelle usw. gebildet. Die UPD unterhielt in zwei weiteren Förderphasen von 2006 bis 2010 und 2011 bis 2015 ein Netz von regionalen Beratungsstellen (zuletzt 21) in Deutschland und bot auch Telefon- und Online-Beratung an. Die Verbraucherzentrale Thüringen war Träger der einzigen UPD-Beratungsstelle Thüringens in Erfurt.

Als Verbund fertigte die UPD anhand der gesammelten Beratungserfahrungen in jedem Jahr den „Monitor Patientenberatung“ an. Dadurch konnten Problemlagen im Gesundheitssystem benannt und dem Patientenbeauftragten vorgelegt werden. Alle Beratungsstellen wurden umfassend und permanent wissenschaftlich begleitet und evaluiert. Ein zentraler Indikator für den Erfolg war dabei die Zufriedenheit der Verbraucher. Eine Befragung (2014) ergab: 96 Prozent der Patienten beurteilten die

Beratung der UPD mit „sehr gut“ oder „gut“. 99 Prozent der Ratsuchenden würden sich noch einmal an die UPD wenden und die Beratung weiterempfehlen.

Bei der turnusgemäßen Neuausschreibung der UPD zum Ende der Förderphase setzte sich, für fast alle Experten überraschend, der private Gesundheitsdienstleister Sanvartis GmbH, eine Tochter der Vendus-Gruppe durch. Alle Proteste änderten daran nichts. Für die Verbraucherzentrale Thüringen ging damit nach 15 Jahren erfolgreicher Tätigkeit in der Patientenberatung nicht nur eine Ära zu Ende und ein wichtiges Beratungsgebiet zunächst verloren, auch die erfahrenen UPD-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verließen die Verbraucherzentrale.

... HÄUFIGSTE BERATUNGSTHEMEN

- Umfang und Anspruchsvoraussetzungen von Leistungen eines Kostenträgers
- Patientenrechte, Berufspflichten, Verhaltensnormen
- Prüfung der Rechtmäßigkeit von Geldforderungen und Zuzahlungen
- Mitgliedschaft sowie Versicherungs- und Kassenwechsel, Zusatzversicherungen
- Prävention, Diagnostik, Therapie
- Krankheits- und Lebensbewältigung
- Erfolgsaussichten: Rechtsbehelfs zur Durchsetzung von Ansprüchen gegen Kostenträger
- Behandlungsfehler
- Vorsorgedokumente/Betreuungsrecht
- Problem im sozialem und beruflichen Umfeld



Foto: Verbraucherzentrale Thüringen

Einnahmen der Verbraucherzentrale Thüringen

1 894 088,04 €

Institutioneller Haushalt, davon

Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	882 090,43 €
Vermischte Einnahmen	6 925,57 €
Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMMJV)	118 102,77 €
Allgemeine Zuweisungen von Landratsämtern und Kommunen	635 000,00 €
Zuwendungen für Marktwächter	22 800,00 €
Erstattungen der Arbeitsagentur	26 003,00 €
Erstattungen von Prozesskosten	6 552,00 €
Gemeinkosten aus der Energieberatung	178,00 €
Mitgliedsbeiträge	46 237,31 €
Rückzahlungen von Betriebskosten	750,00 €
Überschüsse aus dem Vorjahr	1 649,80 €
	1 391,98 €

Zuwendungen und Eigeneinnahmen in den Projekten

1 011 997,61 €

Unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung Deutschland	167 500,00 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit Ernährungsberatung	168 731,00 €
Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung	164 487,00 €
Verbraucherberatung in den Regionen	143 541,00 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)	119 298,00 €
Information und Beratung im Rahmen des WVS (TMMJV)	122 270,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung	84 091,99 €
Netzwerkgruppenarbeit beim vzbv	16 198,25 €
Ess-Kult-Tour	2 632,50 €
UPD-Arbeitskreise	1 767,88 €
Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz	9 789,63 €
Interaktiver Internetauftritt zu Paketdienstleistungen	2 987,45 €
EU-Projekt BIO-Köche	8 702,91 €

Rückzahlungen an Zuwendungsgeber insgesamt: Übertragungen zu 2016 insgesamt

86 716,29 €
40 130,17 €

Projektförderung über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband	
Stationäre Energieberatung einschließlich LMP (Mittel nicht durch vzh bewirtschaftet)	127 720,04 €

Ausgaben der Verbraucherzentrale Thüringen

1 837 241,58 €

Institutioneller Haushalt, davon

Personalausgaben	859 361,33 €
Geschäftsbedarf, Kommunikation, Geräte, Ausstattungsgegenstände	647 347,96 €
Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen	72 713,60 €
Bewirtschaftung der Räume	3 495,60 €
Mieten und Pachten	9 116,06 €
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen	76 320,99 €
Aus- und Weiterbildung	505,17 €
Rechtsberatung	7 333,91 €
Prozesskosten und Kosten für Sachverständige	9 468,40 €
Reisekosten	6 759,29 €
Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen	8 839,85 €
Kosten für Behördenumzüge, Verlegung	4 371,34 €
Umsatzsteuer	- €
nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben	9 822,47 €
Mitgliedsbeiträge	2 381,69 €
	885,00 €

Projektförderung

977 880,25 €

Unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung Deutschland	159 876,56 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit - Ernährungsberatung (TMMJV)	167 003,69 €
Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung (BMEI)	163 921,48 €
Verbraucherberatung in den Regionen	143 541,00 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)	117 124,24 €
Information und Beratung im Bereich des WVS (TMMJV)	119 524,59 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung	82 353,07 €
Netzwerkgruppenarbeit beim vzbv	6 727,35 €
Ess-Kult-Tour	2 490,57 €
UPD Arbeitskreise	1 508,95 €
Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz	9 434,43 €
Interaktiver Internetauftritt zu Paketdienstleistungen	2 987,45 €
EU-Projekt BIO-Köche	1 386,86 €

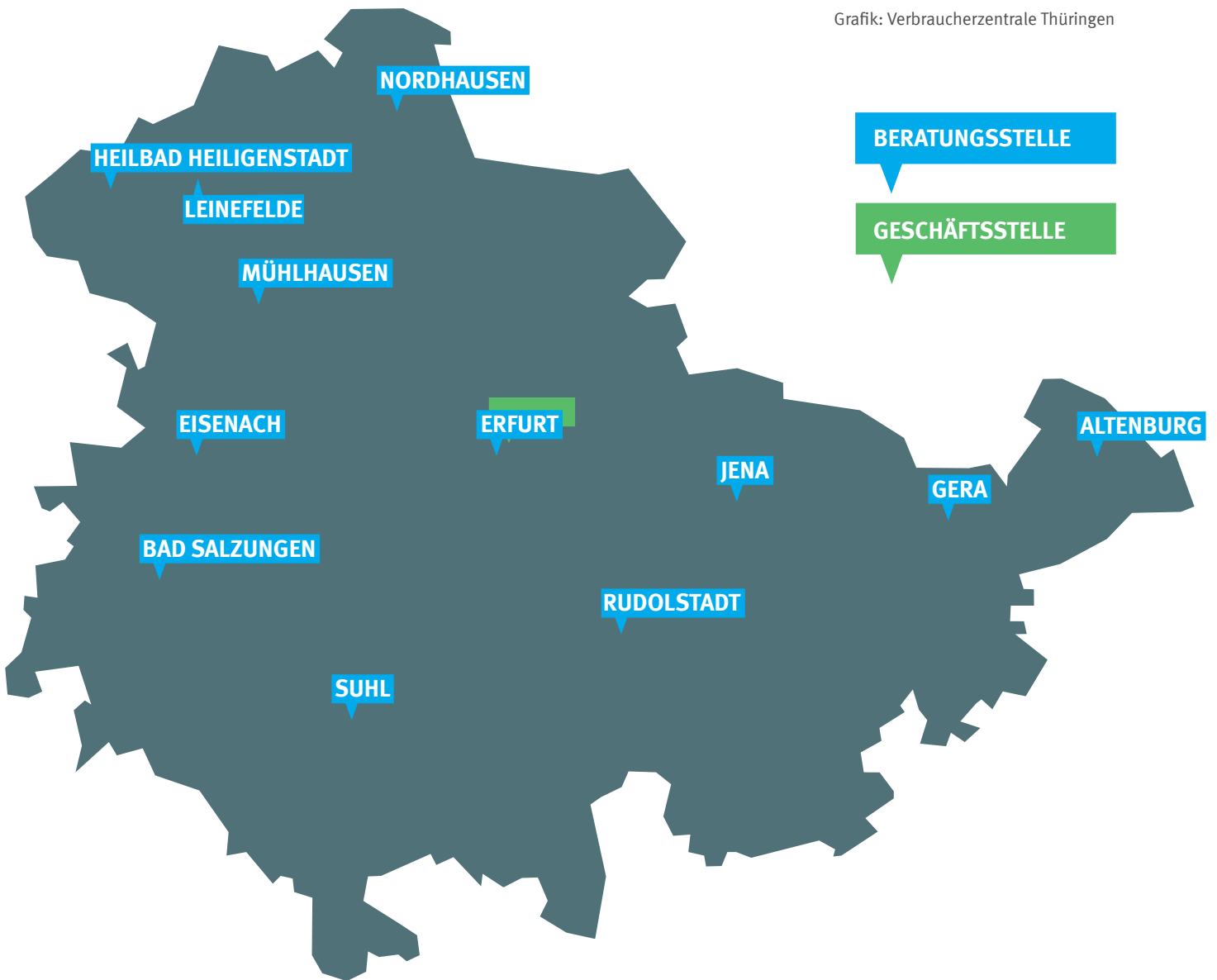
14

Übersicht Projektausgaben über Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband

127 720,04 €

Stationäre Energieberatung einschließlich LMP, FMO und EC (Mittelbewirtschaft nicht durch vzh)	127 720,04 €
--	--------------

Grafik: Verbraucherzentrale Thüringen



Energieberatungsstellen in: Altenburg, Arnstadt, Artern, Bad Lobenstein, Bad Salzungen, Eisenach, Erfurt, Gera, Gotha, Greiz, Großbreitenbach, Heilbad Heiligenstadt, Hildburghausen, Ilmenau, Jena, Meiningen, Mühlhausen, Nordhausen, Pößneck, Rudolstadt, Schleiz, Suhl, Schmalkalden, Sonneberg und Weimar.



Adressen und Öffnungszeiten der Beratungsstellen in Thüringen unter: www.vzth.de

verbraucherzentrale
Thüringen

VORSTAND

Christian Gumprecht, Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V. (Vorsitzender)

Thomas Damm, Ehrenmitglied (Stellvertreter)

Christine Schwarzenbach, Thüringer Landfrauenverband e.V.

Ingo Weidenkaff, LAG Kinder- und Jugendschutz Thüringen

Mathias Mollenhauer, Sozialverband VdK Hessen-Thüringen

Monika Sossna, DGB Landesverband Hessen-Thüringen

Frank Beitz, Deutscher Mieterbund Landesverband Thüringen

BEIRAT

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)

MITGLIEDSORGANISATIONEN

Arbeiter-Samariter-Bund, Landesverband Thüringen e.V.

Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Thüringen e.V.

Arbeitskreis Umweltbildung Thüringen (akuTh) e.V.

Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.

BUND Landesverband Thüringen

Demokratischer Frauenbund,
Landesverband Thüringen e.V.

Deutscher Mieterbund, Landesverband Thüringen e.V.

Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Thüringen e.V.

Grüne Liga Thüringen e.V.

Landesarbeitsgemeinschaft
Kinder- und Jugendschutz Thüringen e.V.

Landesvereinigung für Gesundheitsförderung
Thüringen e.V. (AGETHUR)

Sozialverband VdK Hessen-Thüringen

Thüringer Landfrauenverband e.V.

ver.di, Bezirk Mittel- und Nordthüringen

verbraucherzentrale
Thüringen

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Thüringen e.V.
Eugen-Richter-Straße 45, 99085 Erfurt
Tel. (0361) 555 14-0
Fax: (0361) 555 14-40

info@vzth.de
www.vzth.de
www.facebook.com/vzthueringen
www.youtube.com/vzthueringen

Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Ralph Walther, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

Layout: Vitali Malsam
Titelfoto: Diashule/fotolia.de
Druck: City Druck Erfurt
Stand: Januar 2016

© Verbraucherzentrale Thüringen e.V.