



verbraucherzentrale

Thüringen

JAHRESBERICHT 2016

Verbraucherzentrale Thüringen e.V.



INHALTSÜBERSICHT

VORWORT	4
DIE VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN E.V.	5
FINANZEN UND VERSICHERUNGEN	6
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	7
VERBRAUCHERRECHTE	8
ENERGIE, BAUEN UND NACHHALTIGKEIT	9
VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG	10
WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ	11
PROJEKT WWW.PAKET-ÄRGER.DE	12
WIE ENTSTEHT EIN „FAKESHOP“?	13
EIN TAG IN DER BERATUNGSSTELLE LEINEFELDE	14
ZAHLEN, ZAHLEN, ZAHLEN	15
UNSERE BERATUNGSSTELLEN	16
JAHRESABSCHLUSS 2016	17
VORSTAND UND MITGLIEDSORGANISATIONEN	18



VORWORT

2016 war für uns ein sehr arbeitsreiches Jahr. Wir blieben unserem Prinzip treu, mit vergleichsweise wenig Mitteln viel anzubieten und „auf die Beine zu stellen“. Das war nur durch hohen personellen Einsatz aller Mitarbeiter*innen möglich, denen ich im Namen des gesamten Vorstands an dieser Stelle ein großes Dankeschön sage.

Die politische Unterstützung und Anerkennung durch das **Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz** (TMMJV) und den Verbraucherschutzminister Dieter Lauinger erwies sich 2016 als konstruktiv und verlässlich. Auch die Zusammenarbeit mit dem neuen Referatsleiter Dr. Wolf-Dietrich Wenzel, der auf Wilfried Gaide folgte, funktionierte auf Anhieb. Im Haushalt 2016 gab es positive Veränderungen, u.a. in Form von zusätzlichen Mitteln für das Projekt **Vernetzungsstelle Schulverpflegung**. Zwei Landesprojekte wurden zurück in den institutionellen Haushalt übernommen, was eine deutliche Entlastung von Projektverwaltung und Bürokratie bedeutete. Allerdings wurde die gesamte Mittelbewirtschaftung vom TMMJV auf die GfAW übertragen.

Der Anfang 2016 war nicht einfach: Wegen einer Neuausschreibung mussten wir nach 15 Jahren das Projekt **Unabhängige Patientenberatung Deutschland** einstellen. Die Folge war, dass wir die traditionell sehr gut nachgefragte Patientenberatung nicht mehr anbieten konnten. Da auch die kommunale Finanzierung für die **Beratungsstellen Gotha und Weimar** wegbrach, mussten wir diese Beratungsstellen zum Januar 2016 schließen. Positiv ist, dass wir seit Herbst wieder in Sondershausen mit einem Energieberatungsstützpunkt vor Ort sind.

Zu einer kleinen Erfolgsgeschichte entwickelten sich die bundesweiten Projekte **Finanzmarktwächter** und **Marktwächter Digitale Welt**. Die Marktwächter sammeln Fälle aus allen Verbraucherzentralen im Finanzbereich und Digitalen Markt, bereiten sie auf und werten sie aus. Mit diesen Ergebnissen mahnen die Marktwächter Unternehmen ab oder forcieren über den Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gesetzliche Nachbesserungen. Unsere Verbraucherzentrale steuerte über 300 Fälle für das Frühwarnnetzwerk bei.

Ähnlich gehen wir beim Projekt **Paketärger** vor, gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen.



Vorstand Christian Gumprecht (Foto: Steffen Prößdorf)
(CC BY-SA 3.0 DE)

Auf www.paket-ärger.de sammeln wir deutschlandweit Beschwerden von Verbrauchern, deren Pakete und Päckchen z.B. nicht ankommen.

Wir beteiligen uns regelmäßig an politischen Diskussionen, bei denen zu Beginn 2016 das Transatlantische Freihandelsabkommen **TTIP** dominierte. In den folgenden Monaten wurden die Folgen der **Niedrigzinsphase** sichtbar, woraufhin Verbraucher ihr Heil auf dem wenig regulierten „Grauen Kapitalmarkt“ suchten. Hinzu kam, dass Banken, Versicherungen und andere Finanzdienstleister versuchten, ihre Kunden aus **lukrativen Altverträgen** heraus zu drängen. Gleichzeitig stiegen die **Gebühren** für zuvor kostenlose Alltagsgeschäfte. Im Bereich Telekommunikation/Digitales versuchten die Verbraucherzentralen, beim zähen Ringen um eine neue **EU-Datenschutzverordnung**, Verbesserungen des Verbraucherdatenschutzes durchzusetzen. Anhand des **Dieselskandals**, der sich im Laufe des Jahres 2016 ausweitete, wurde einmal mehr deutlich, dass Verbraucher ihre Gewährleistungsrechte oft nur schwer oder gar nicht durchsetzen können. Hier kann das Instrument der **Musterfeststellungsklage** die Situation der Verbraucher deutlich verbessern.

2017 stehen für uns wieder eine Menge neuer Herausforderungen an. Das beginnt bei der sich ändernden Thüringer Zeitungs- und Medienlandschaft, geht über das Ausprobieren neuer Formate (z.B. Vortragsreihe „Schon gehört“ oder Forum Lebensmittel und Ernährung), bis hin zu Verhandlungen für den nächsten Haushalt mit unserer Landesregierung. Schließlich wollen wir weiterhin kompetent und präsent für Thüringer Verbraucher*innen sein.

Christian Gumprecht
Vorstand

UNSERE AUFGABEN

→ WAS WIR TUN - EIN ÜBERBLICK

Im Zentrum unserer Arbeit stehen Thüringer Verbraucher*innen. Dafür setzen wir uns als gemeinnütziger Verein ein. Wir beraten, klagen gegen Unternehmen und engagieren uns politisch (landes- und bundesweit). Wir nehmen zudem eine Marktbeobachtungsfunktion wahr. Über Verbraucheranfragen erfahren wir, in welchen Bereichen Verbraucher*innen der Schuh drückt, wo Unternehmer*innen ihre Position – für Verbraucher*innen nachteilig – ausnutzen oder Fallen aufstellen. Das Ergebnis dieser Arbeit stellen wir in Form von vielfältigen Informationsformaten allen Verbraucher*innen zur Verfügung. Zum Beispiel in Vorträgen, auf Messen, bei Aktionstagen, mit Infobroschüren oder durch unsere Beiträge in Zeitungen, im Radio oder Fernsehen. Darüber hinaus ist das die Basis, um verbraucherpolitische Forderungen aufzustellen, die eine Benachteiligung von Verbraucherinteressen beseitigen oder gar nicht erst entstehen lassen.

Wir sind auch persönlich vor Ort, an zwölf Standorten im Freistaat. In unseren Beratungsstellen bieten wir Ratsuchenden kompetenten Rat und Unterstützung aus über 26 Jahren Erfahrung. Die Spannbreite reicht von untergeschobenen Verträgen, Problemen mit Kaufverträgen, Partnervermittlungs- oder Fitnessverträgen, Altersvorsorge- und Versicherungsverträgen, Energiekosten,

Handwerker- und Kundendienstverträgen bis zu Problemen mit Telefonanbietern.

Gremienarbeit

Regelmäßig erreichen uns große und kleine Anfragen der Parteien aus dem Thüringer Landtag. Was kostet ein Kitaessen im Schnitt? Wie soll eine nachhaltige und tierfreundliche Landwirtschaft aussehen? Unsere Stellungnahmen – und damit die Beschwerden und Stimmen der Verbraucher*innen – finden politisches Gehör.

Medienarbeit und Diskussionsrunden

Unser Verbrauchertelefon mit der Thüringer Allgemeinen ist mittlerweile eine Institution. Jeden Freitag beantworten wir Fragen zu Reisen und Verbraucherrechten, Finanzen, Versicherungen, Lebensmitteln, Bauen und Energie. Dadurch erreichen wir viele Menschen, um sie vor unseriösen Angeboten zu warnen und sie zu informieren, damit sie eine gute Entscheidung treffen können. Darüber hinaus sind wir regelmäßig im Radio zu hören, beim MDR oder auch den kleineren Lokalsendern wie Radio F.R.E.I. in Erfurt.

Auch auf Diskussionsveranstaltungen sind wir Gast, nehmen Stellung zum Transatlantischen Handelsabkommen (TTIP), zu Fragen der Nachhaltigkeit, des Konsums oder zu Cybersicherheit und Datenschutz (in Kooperation mit dem Europäischen Informationszentrum Erfurt).

UNSERE ABMAHNUNGEN

Ein wichtiger Teil unserer Arbeit ist es, Firmen abzumahnern, die sich nicht an Gesetze halten. Das erlaubt uns die Verbandsklagebefugnis. Wenn sich Verbraucher mit einem Problem an uns wenden, prüfen wir regelmäßig die Vertragsumstände. Finden wir dort widerrechtliche Vorgänge, die nachteilig für Verbraucher*innen sind, mahnen wir ab oder ziehen vor Gericht. 2016 haben wir u.a. zwei Fitnessstudios und einen Wasserversorgungsbetrieb abgemahnt. Ein Fitnessstudio forderte eine Kündigungsgebühr, die auch fällig wurde, wenn der Vertrag fristgemäß gekündigt wird. Ein anderes Fitnessstudio gab eine Vertragslaufzeit von 156 Wochen an. Das überschreitet die gesetzliche Vorgabe von maximal zwei Jahren bei Verträgen.



“

Jeder Verbraucher der oder jede Verbraucherin die sich an uns wendet, trägt seinen und ihren Teil dazu bei, dass wir andere warnen und Fallen beseitigen können. Von jeder Beschwerde profitieren am Ende alle Thüringer*innen. Das ist uns wichtig und dafür setzen wir uns ein.

Dr. Ralph Walther
Geschäftsführer

”

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

→ UMSCHULDUNG IN ZEITEN VON 0-ZINS

Gewerbliche Schuldenregulierer versuchen immer wieder ihr Glück in Thüringen. Mit reißerischer Werbung und Versprechen gehen sie auf Kundenfang. Im Ergebnis rutschen Verbraucher oft noch tiefer in die Schuldenfalle. Dabei gibt es die Liga der Freien Wohlfahrtsverbände, die gemeinnützig und kostenfrei arbeiten sowie eine kompetente Schuldnerberatung anbieten. In Zeiten niedriger Zinsen kann eine Umschuldung tatsächlich sinnvoll sein. Dabei unterstützt z.B. Marianne Stietz, Fachberaterin Finanzdienstleistungen. „Kredite fürs Auto, für Möbel, Technik, usw. – da kommt schnell einiges zusammen, bei 9 oder 10 Prozent Zinsen. Heute bieten viele Banken und Sparkassen Ratenkredite teilweise für weniger als 5 Prozent an. Die Umschuldung eines alten Kredits in einen neuen kann sich somit durchaus lohnen“, sagt Stietz.

→ FALSCHER WIDERRUFSBELEHRUNGEN

2016 waren falsche Widerrufsbelehrungen bei Immobiliendarlehen ein Thema in der Beratung. „Die meisten Immobilienkreditverträge, die zwischen 2002 und 2010 geschlossen wurden, enthielten Fehler in den Widerrufsbelehrungen. Für Verbraucher bedeutet das, dass sie die Verträge auch noch Jahre nach dem Abschluss widerrufen und die Vorfälligkeitsentschädigung sparen konnten“, erklärt Andreas Behn, Referatsleiter Finanzdienstleistungen. Dadurch können Verbraucher oftmals hohe vierstelligen Summen sparen. Allerdings hat die Bundesregierung im Frühjahr 2016 das Ende des ‚ewigen‘ Widerrufsrechts für Immobiliendarlehen beschlossen. „Das sehen wir äußerst kritisch, da hier in bestehende Verträge eingegriffen wird“, so Behn. Bis zum Fristende am 21. Juni 2016 waren die Termine in den Beratungsstellen Jena, Erfurt und Gera schnell ausgebucht.

→ GEBÜHREN BEI BANKEN & BAUSPARKASSEN

Zum Ende des Jahres drehten die Bausparkassen an der Gebührenschraube. So verlangten sie z.B. eine Darlehensgebühr, wenn Verbraucher*innen sich den Kredit auszahlen lassen. Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen zog vor den Bundesgerichtshof und gewann

den Prozess. Weil hinter der Gebühr keine Gegenleistung steckt, können Verbraucher*innen die Gebühren zurückfordern.

Die Targo Bank verlangte ‚Individualbeiträge‘ bei Krediten für Küche, Auto oder Fernseher. Auch das war rechtswidrig. Mithilfe der Verbraucherzentrale Thüringen konnten dutzende Verbraucher mehrere Hundert Euro des höchst umstrittenen Beitrags zurückfordern.

→ GRÜNER SPAREN FÜRS ALTER

Das Thema Sparen wird die nächsten Jahre eines der wichtigsten Themen sein. Die Europäische Zentralbank senkte den Leitzins auf 0 Prozent, was für Banken zwar günstiges Geld bedeutet, allerdings auch weniger Zinsen für Sparer*innen. Da scheint es verlockend, wenn Angebote mit 4 oder mehr Prozent Zinsen ins Haus flattern. Baumplantagen, Solaranlagen, Windparks oder andere erneuerbare Energien. Das alles sind mögliche Anlageprodukte auf dem sogenannten „graugrünen“ Kapitalmarkt. „Nur, weil eine Anlagemöglichkeit als ‚grün‘ bezeichnet oder beworben wird, heißt es noch lange nicht, dass sie fair, sinnvoll, sicher und geeignet für Verbraucher*innen ist“, sagt Andreas Behn. Durch eine unabhängige Beratung vor einer Geldanlage könnten solche Risiken aufgezeigt und Verluste vermieden werden. „Leider kommt die überwiegende Zahl der Anleger*innen erst in die Beratung, wenn es schon zu spät ist“, so Behn.



“

Berufsunfähigkeitsversicherung ist ein Thema, mit dem sich junge Menschen früh beschäftigen sollten. Gerade Berufsanfänger können die Chance nutzen, zu günstigen Konditionen frühzeitig Risiken abzusichern. So vermeiden sie im Fall der Fälle, in die Altersarmut abzurutschen.

Andreas Behn
Referatsleiter Finanzdienstleistungen

”

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Im Referat Lebensmittel und Ernährung haben wir 2016 neue Formate (z.B. Vortragsreihe, Forum) ausprobiert, waren wie in den Vorjahren bei zahlreichen Veranstaltungen und Aktionstagen unterwegs, in Vereinen, Selbsthilfegruppen, Schulen und Bildungseinrichtungen. Ein kleiner Ausschnitt unserer Arbeit aus dem Vorjahr:

→ VORTRAGSREIHE „SCHON GEHÖRT?“

Schon gehört? So heißt unsere Vortragsreihe – eines der neuen Formate –, die am 12. Januar startete. Seitdem hören Verbraucher*innen jeden Monat Wissenswertes zu Themen wie: Was müssen Hersteller*innen auf Verpackungen schreiben? Heißt ‚ohne Zusatzstoffe‘ wirklich ohne Zusatzstoffe? Oder: Welche Ernährung ist für mein Kind gesund? Im Dezember luden wir zum Vollkornwaffelnbacken ein. „Vollkornmehle enthalten mehr Mineralstoffe, Vitamine und Ballaststoffe als helle Weizenmehle. Daher lohnt es sich, in Backrezepten das weiße Mehl durch die Vollkornvariante auszutauschen“, sagt Vera Schrodi, Fachberaterin Lebensmittel und Ernährung.

→ FORUM LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Im Frühjahr gab Verbraucherschutzminister Dieter Lauring den Startschuss für unser Forum Lebensmittel und Ernährung. Verbraucher*innen können uns unter www.vzth.de/forum-lebensmittel-ernaehrung Fragen stellen, die wir beantworten und auf der Seite veröffentlichen. Beispiele aus 2016: Warum sind Bittermandelpackungen so klein? Wird Espressokaffee ohne Fett geröstet? Was verbirgt sich hinter Weidemilch? Kommt der Schwarzwälder Schinken wirklich aus dem Schwarzwald? Ist Mineralwasser mit Kohlensäure ungesund?

→ VEGETARISCHE & VEGANE ERSATZPRODUKTE

Was erwarten Verbraucher*innen von vegetarischen und veganen Ersatzprodukten? Das wollten wir in einer bundesweiten Umfrage herausfinden und erfahren, was sie zum Kauf bewegt und wo Politiker*innen und Hersteller*innen nachbessern sollten. Rund 6000 Menschen nahmen teil. Eines der Ergebnisse war, dass der Großteil nicht auf Siegel sondern auf die Zutatenliste schaut.



“

„Jedes Jahr werden viele Millionen Tonnen guter, genießbarer Lebensmittel achtlos weggeworfen. Das ist nicht nur eine ungeheure und völlig unnötige Verschwendung von Ressourcen. Es ist für jeden Einzelnen teuer. Und jeder kann es ändern: Einkauf planen, richtig lagern, Reste verwerten.“

Petra Müller
Referats- und Projektleiterin
Lebensmittel und Ernährung

”

→ LEBENSMITTELVERSCHWENDUNG VERMEIDEN

2016 war unser Schwerpunkt in Thüringen: „Lebensmittelverschwendung vermeiden“. Viele unserer Aktivitäten standen unter diesem Motto, z.B. unsere Workshops zum Jugendnachhaltigkeitskongress in Jena, Veranstaltungen für Lehrer*innen – auch in Kooperation mit der AGETHUR –, Ausstellungen und unser Infoheft (www.vzth.de/heft-lebensmittelverschwendung).

→ TÜCKISCHE WERBEVERSPRECHEN

Verpackte Lebensmittel werden oft mit Aussagen zu Gesundheit und Wohlbefinden beworben: ‚Stärkt das Immunsystem‘ oder ‚fördert gesundes Wachstum‘. Wer möchte das nicht? „Doch allzu oft wird zu viel versprochen und dann auch noch bei ungünstig zusammengesetzten Lebensmitteln“, sagt Petra Müller, Referats- und Projektleiterin Lebensmittel und Ernährung. „Wahr ist, dass die zugesetzten Vitamine und Mineralstoffe lediglich zu einer normalen Körperfunktion beitragen. Sie sind keinesfalls ‚Wundermittel‘ oder ‚Alleskönner‘. Bei frischem Gemüse und Obst gibt es selten solche Werbeaussagen. Dabei ist es gerade für Gemüse und Obst nachgewiesen, dass sie der Gesundheit langfristig nutzen. Lassen Sie sich nicht täuschen“, so die Expertin.

VERBRAUCHERRECHTE

Die Verbraucherrechtsberatung bieten wir an allen zwölf Standorten an. Unsere Themen sind dabei u.a. Gewährleistung, Reklamationen, Urlaubsreisen, Kaffeefahrten oder andere Verkaufsveranstaltungen, Schlüssel- und Handwerkerdienste, Haustürgeschäfte, Gewinnversprechen, Fitnessstudioverträge, Online-Shopping, und vieles mehr. Zwei der Themengebiete, die uns 2016 in der Beratung und bei unseren politischen Forderungen besonders beschäftigt haben, sind unerwünschte Telefonanrufe und E-Mails mit Schadsoftware.

→ UNERWÜNSCHTE TELEFONANRUF

Nervende Werbeanrufe sind noch immer ein erhebliches Problem. Das Eindringen in ihre Privatsphäre sehen viele Verbraucher*innen als massive Belästigung an. Außerdem erfolgen solche Anrufe meist als Wettbewerbsverstoß, da sie ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung des oder der Angerufenen erfolgen.

Wenn Verbraucher*innen sich in dieser Situation zum Abschluss eines Vertrages überreden lassen, haben sie nach der aktuellen Rechtslage nur die Möglichkeit des Widerrufs, um aus ihm wieder herauszukommen. Für die Betroffenen bedeutet dies einen erheblichen Aufwand, den sie als ungerechtfertigt ansehen. Immerhin hat das Unternehmen gegen wettbewerbsrechtliche Regelungen verstoßen und den Vertrag so ‚untergeschoben‘. Sie haben Verbraucher*innen überrumpelt und nun müssen letztere selbst handeln.

Aus diesem Grund führten die Verbraucherzentralen eine detaillierte Online-Erhebung von Juli 2014 bis zum 15. November 2015 zu unerlaubter Telefonwerbung durch, an der sich 5432 Personen beteiligten. 79 Prozent der Teilnehmer*innen gaben damals an, dass sie keine ausdrückliche Einwilligung zum Werbeanruf gegeben hatten. Im selben Zeitraum beschwerten sich rund 19.500 Verbraucher*innen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen. In 2016 gab es bei der Verbraucherzentrale Thüringen rund 350 persönliche Beratungen zu unerlaubten Telefonanrufen und Vertragsschlüssen infolge solcher Anrufe. Bei der Bundesnetzagentur sind im gleichen Jahr 125.000 Verbraucherbeschwerden zu diesem Thema eingegangen.

Diese Zahlen zeigen, dass die Gesetzesinitiativen nichts gebracht haben. Wir, als Verbraucherzentrale Thüringen, sehen uns in unserer Ansicht bestätigt, dass endlich die Bestätigungslösung eingeführt werden muss. Das

hieß, dass Verträge, die Verbraucher*innen am Telefon schließen, Unternehmen nochmal schriftlich bestätigen müssen.

→ GEFÄHRLICHE E-MAILS

Nahezu täglich haben uns Beschwerden über Spam-Mails erreicht, die entweder nervig sind, Viren oder Trojaner enthalten, oder alles zugleich. Im vergangenen Jahr wurden über 42 Milliarden Spam-Mails verschickt, über 117 Millionen täglich (Quelle: digitaler-mittelstand.de). Phishing-Mails sind dabei besonders gefährlich, denn deren Ziel ist es, den Computer zu infizieren und sensible Daten des Nutzers oder der Nutzerin abzufangen. Dabei ist zu beobachten, dass die Mails, die meist unter dem Namen eines seriösen Unternehmens auftreten, in der Gestaltung immer professioneller werden. Sie sind kaum noch vom Original zu unterscheiden. Auch täuschend echte Rechnungen oder anwaltliche Mahnungen landen in elektronischen Postfächern, die Verbraucher*innen aus Angst hin und wieder bezahlen. Sogenannte ‚Ransomware‘ hingegen nistet sich auf dem Computer des Nutzers oder der Nutzerin ein und sperrt diesen aus. Betrüger*innen versuchen, ein Lösegeld zu erpressen, um den Rechner wieder zu entsperren. Natürlich hören Nutzer*innen nach der Zahlung nichts mehr. Zu diesen Mails informierten wir Verbraucher*innen regelmäßig und gaben Tipps, wie man sich davor schützen kann. Unter anderem zum Safer Internet Day 2016.



“

Unerwünschte Werbeanrufe (engl. Cold Calls) sind nach wie vor ein großes Problem, trotz einem entsprechenden Gesetz. Hier muss unbedingt eine Nachbesserung her, damit Verbraucher nicht mehr in teure Fallen gelockt werden.

Ralf Reichertz
Refereratsleiter Verbraucherrechte

”

ENERGIE, BAUEN UND NACHHALTIGKEIT



“

Energie, die man nicht verbraucht, ist immer am günstigsten. Daher versuchen wir, Verbraucher immer darauf aufmerksam zu machen, nicht nur nach günstigen Anbietern zu schauen, sondern auch den eigenen Umgang mit Energie zu hinterfragen.

Ramona Ballod
Referatsleiterin Energie, Bauen und Nachhaltigkeit

”

ENERGIE UND NACHHALTIGKEIT

Seit November sind wir als Verbraucherzentrale wieder mit unserer Energieberatung in Sondershausen vor Ort. Das ist nur eines der Ergebnisse unseres Regionalmanagers Peter Schmöger, der seit Juli Netzwerke aufbaut und die Energieberatung weiter voranbringt. Sondershausen ist damit die 27. Anlaufstelle für Fragen des privaten Energieverbrauchs, zu Dämmung, Heizungs- und Solarchecks oder Modernisierungen im Allgemeinen.

Für alle unsere Standorte bieten wir regelmäßig Aktionen an, um Verbraucher zu informieren, z.B. im September mit kostenlosen Beratungen zu Wärmeschutz und Dämmstoffen. „Durch kritische Medienberichte über Wärmedämmungen sind viele Verbraucher unsicher geworden“, erklärt Dipl.-Ing. Steffen Lier, Energieberater Verbraucherzentrale Thüringen. „Die häufigsten Kritikpunkte: Wärmedämmungen sind zu teuer und bergen Risiken für das Gebäude.“ Deshalb rät der Experte, sich ausführlich beraten zu lassen.

Wir arbeiten mit Architekten und Ingenieuren zusammen, die viel Praxiserfahrungen mitbringen. „Dank der Förderung ist der Kostenbeitrag für Verbraucher gering. Bürger, die Transferleistungen beziehen, bekommen die Beratung bei uns mit Nachweis kostenfrei“, sagt Ramona Ballod, Referatsleiterin Energie, Bauen und Nachhaltigkeit.

BAU UND IMMOBILIEN

Verstopftes Rohr, defekte Waschmaschine oder ein Auto, das nicht mehr fährt: In solchen Fällen ist schnelle Hilfe vom Fachmann gefragt. Doch nicht bei jeder Reparatur läuft alles zur Zufriedenheit der Kunden und Kundinnen. Auch bei Arbeiten durch Maler*innen, Fliesenleger*innen oder beim Hausbau kann es Probleme geben. „Wir haben regelmäßig Verbraucher*innen bei uns, die beim Bau des neuen Eigenheims plötzlich steigende Rechnungen haben, obwohl es feste Absprachen gab“, sagt Dirk Weinsheimer, Referatsleiter Energie- und Baurecht. Unsere Baurechtsberatung hilft hier unabhängig und umfassend weiter. Der Experte prüft Verträge und schaltet auch Sachverständige ein, wenn es darum geht, Bauschäden zu schätzen oder um die Bauqualität unabhängig zu kontrollieren. „Wir klagen auch, wenn es falsche Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gibt, die Verbraucher*innen benachteiligen“, so Weinsheimer.

Die Baurechtsberatung bieten wir in Erfurt an, allerdings nur nach vorheriger Terminvereinbarung unter (0361) 555 14-0. Wichtig ist, dass die Verbraucher alle wichtigen Unterlagen dabei haben. Oder nach einem vorherigen Gespräch zuschicken. Eine Prüfung ist oftmals recht aufwendig und braucht eine gewisse Vorbereitungszeit.



“

Ein Hausbau oder eine Renovierung sollte gut überlegt sein. Schließlich geht es oft um sechsstelligen Summen. Oft erleben wir, dass sich Bauunternehmen nicht an Abgesprochenes halten oder sich mit widerrechtlichen Vertragsgestaltungen ihrer Haftung entziehen wollen. Wir bieten hier eine unabhängige Beratung, um Verbraucher bestmöglich zu schützen.

Dirk Weinsheimer
Referatsleiter für Energie- und Baurecht

”

VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG

Wir, die Vernetzungsstelle Schulverpflegung, sind der kompetente Ansprechpartner für über 900 Schulen im Freistaat Thüringen, wenn es um die Verpflegungsangebote für Schüler*innen geht. Mit Hilfe von Informations-, Fortbildungs- und Beratungsangeboten sowie einer gezielten Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit möchten wir die Entwicklung für eine hochwertige Schulverpflegung unterstützen und voranbringen. Gemeinsam mit unseren Partnern und Partnerinnen prägten wir 2016 die Schwerpunkte: Qualitätsentwicklung, Nachhaltigkeit und regionale Wertschöpfung. Dabei arbeiteten wir als Vernetzungsstelle sowohl an der Basis (z.B. mit Schülern, Eltern, Schulverwaltungsämtern, Caterern), als auch mit Landesministerien oder Bundeseinrichtungen.

→ AKTIONEN, AKTIONEN, AKTIONEN

2016 waren wir bei vielen Aktionsveranstaltungen vor Ort, z.B. auf der Messe ‚Kinder-Kult‘, bei den ‚Grünen Tagen Thüringen‘ oder gestalteten die ‚Tage der Schulverpflegung‘. Die ‚Kinder-Kult‘ ist eine speziell für Kinder konzipierte Messe, die sich aus zahlreichen Bildungs- und Aktionsangeboten aufbaut. Wir präsentierten uns zum Thema Nachhaltigkeit und beantworteten gemeinsam mit den Kindern u.a. folgende Fragen: Warum sind saisonale und regionale Lebensmittel wichtig beim Schulessen? Warum sollte man Obst und Gemüse essen und wie oft? Oder wo wachsen Avocados, Orangen und Co. überhaupt? Im September waren wir gemeinsam mit der Ernst-Benary-Schule und dem Team des Schü-

Alexandra Lienig mit Verbraucherschutzminister Dieter Lauinger.



“

Ausgewogene Ernährung hängt mit einer besseren Schulleistung zusammen. Kombiniert mit einem angenehmen Umfeld und ausreichend Zeit, ist ein schmackhaftes und gesundes Schulessen für alle vorteilhaft. Deshalb möchten wir gemeinsam mit Schülern, Lehrern, Eltern, Caterern und Politikern die Schulverpflegung in Thüringen voranbringen.

Alexandra Lienig
Projektleiterin Vernetzungsstelle

”

lerkochpokals auf den ‚Grünen Tagen Thüringen‘. Unter unserer Anleitung bereiteten die Schüler*innen mit viel Spaß kleine Gerichte aus regionalen Produkten zu. Kurz darauf folgten schon die ‚Tage der Schulverpflegung‘. Wir standen einer Schülerfirma zur Seite, als die Schüler Pausensnacks der DGE zubereitet, kalkuliert, verkostet und ihrer Mitnehm-Praktikabilität bewertet haben. Als prominenter Juror kam Verbraucherschutzminister Dieter Lauinger zur Veranstaltung und diskutierte anschließend mit der Landfrauenvereinigung und den Jungköchen – unter anderem über gesunde Ernährung und regionale Produkte in der Schulverpflegung.

Auch die Fachtagung hat sich zu einer beachteten Veranstaltung entwickelt. Unter dem Titel ‚Schulverpflegung in die Hand nehmen – Qualität gemeinsam gestalten‘ präsentierte 2016 u.a. die Vernetzungsstelle Berlin ihr Modell. Wichtig war auch das Thema, das Potenzial der Schulverpflegung als Bildungsgelegenheit zu nutzen.

Insgesamt erreichten wir in rund 32 Beratungen und Veranstaltungen über 1 200 Personen. Darüber hinaus haben wir die landespolitischen Bestrebungen, das Kita- bzw. Schulessen zu verbessern, 2016 weiter vorangetrieben. Als Vernetzungsstelle koordinieren und leiten wir eine Arbeitsgruppe, in der Vertreter verschiedener Ministerien sitzen. Gemeinsam arbeiten wir daran, konkrete Maßnahmen für eine gesunde, leckere und bezahlbare Schulverpflegung zu formulieren.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) gibt es seit über zehn Jahren. Es wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie vom Thüringer Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz gefördert. Jedes Jahr liegt der Fokus auf anderen Themen, für die wir (auch bundesweit) Informationen, Filme oder Veranstaltungen erarbeiten. Eine Auswahl unserer Aktionen:

INKASSOKOSTEN VIEL ZU HOCH

Von März bis Juni sammelten die Verbraucherzentralen Inkassoschreiben, um herauszufinden ob die aufgeführten Kosten rechtens sind. In knapp zwei Dritteln der Fälle waren die Gebühren zu hoch, für die vergleichsweise einfachen und standardisierten Schreiben der Inkassodienstleister. Hinzu kamen Phantasiegebühren wie z.B. ‚Reaktivierungs- oder Vernunftappellgebühr‘ auch Doppelbeauftragungen von Inkassodienstleistern und Rechtsanwälten. Ein Grund für diese überhöhten Kosten ist, dass eine klare Regelung der Inkassogebühren fehlt. Dafür setzen wir uns politisch ein.

BANK-TOUR FÜR SCHÜLER*INNEN

Mit dem ersten eigenen Konto haben Jugendliche mehr Verantwortung, aber auch mehr Freiheiten. Damit sie beides im Blick behalten und wissen, worauf sie beim Einkaufen und Bezahlen achten sollen, war Andreas Behn an Schulen unterwegs. „Den Umgang mit Geld rechtzeitig zu lernen und Zusammenhänge zu verstehen, ist ein wichtiger Schritt, um zu vermeiden, später in eine Schuldenfalle zu tappen“, sagt Behn.

Angedacht waren mehrtägige Workshops, in denen die Schüler*innen mit Hilfe der Verbraucherschützer*innen bei einer Bank ein Konto eröffnen. Leider haben die angefragten Banken entweder nicht reagiert oder abgesagt. Die Vorträge an Schulen kamen hingegen sehr gut an.

UNSERIÖSE SCHLÜSSELDIENSTE UND AKTIONSTAGE ZU HANDWERKERLEISTUNGEN

Im Juni 2016 waren Dirk Weinsheimer und Jürgen Wolf in Thüringen unterwegs, um Verbraucher*innen zu in-

formieren, worauf sie bei Handwerkeraufträgen achten sollen. Wie finde ich einen guten Handwerker? Muss ich die Überschreitung des Kostenvoranschlags hinnehmen? Welche Rechte habe ich, wenn die Handwerkerleistung mangelhaft ist? Mit diesen Fragen kamen Verbraucher*innen ans Infomobil, das u.a. in Pößneck, Suhl und Altenburg Halt machte.

Dirk Weinsheimer beim Aktionstag in Pößneck, Juni 2016. (Foto: VZ Thüringen)



Ein zusätzliches Problem waren und sind nach wie vor unseriöse Schlüsseldienste, die für einfache Türöffnungen gerne 300 Euro und mehr verlangen. „Am besten wird vorher ein Festpreis vereinbart. Will sich der Schlüsseldienst nicht darauf einlassen, sollten sich Verbraucher*innen einen anderen ortsansässigen Dienst suchen“, so Weinsheimer. Suchtreffer, die in der Suchmaschine ganz oben erscheinen, sind meist Werbeanzeigen und als solche klein gekennzeichnet. Auch der Stadtname im Link muss nicht heißen, dass der Schlüsseldienst vor Ort ist.

FAKESHOPS ERKENNEN

Fakeshops werben mit (absurd) niedrigen Preisen für teils hochwertige Waren. Verbraucher*innen zahlen per Vorkasse, erhalten die Ware jedoch nie. Worauf zu achten ist, verraten wir in unserem Film (siehe QR-Code) oder unter www.youtube.com/vzthueringen.



PAKET-ÄRGER.DE

DEM ÄRGER LUFT MACHEN

Seit Dezember 2015 gibt es das Projekt und die Seite www.paket-ärger.de, koordiniert durch die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen und uns, der Verbraucherzentrale Thüringen. Dort können Verbraucher*innen ihrem Ärger mit Paketdienstleistern Luft machen und sich über ihre Rechte informieren.

KURIOSE FÄLLE AUS DER PRAXIS

Im Jahr 2016 erreichten uns insgesamt 12556 Beschwerden. Ans Licht kamen dabei nicht nur typische Probleme, sondern auch Kuriositäten. Ein Verbraucher fand beim Einfüllen von Laub in die Biotonne ein lang erwartetes Paket. Der darauf angesprochene Paketbote beteuerte, dass das seine Urlaubsvertretung gewesen sein muss, denn er selbst lege die Pakete nie in die Bio-, sondern immer in die Papiertonne. Es gab Paketwürfe über Zäune, Zustellungen durch geöffnete Fenster oder Paket-Treppenstürze. Das sind nur die extremen Fälle, die natürlich keineswegs in Ordnung sind.

Wurden 2010 noch 1,69 Milliarden Sendungen befördert, waren es fünf Jahre später schon rund 2,95 Milliarden. Trotz des stetigen Wachstums dieser Branche, das die Dienstleister an ihre Leistungsgrenze bringt, müssen sie ihre Pflichten erfüllen.

Unser Projekt hilft, Missstände im Paketmarkt aufzudecken und die Rechte der Verbraucher*innen zu stärken. Im Jahr 2016 stellten wir im Projekt u.a. zwei Informationsbroschüren fertig und haben die Seite www.paket-ärger.de weiter ausgebaut. Dort finden Verbraucher*innen nun Tipps zu Zustellung, Haftung und Verlust viel einfacher. Darüber hinaus sind drei Kurzfilme entstanden (siehe QR-Code). Und: Wir haben selbst getestet, mit welchem Paketdienst unsere Sendungen, trotz kleiner Adressfehler, (am schnellsten) ankommen.

FAZIT UND AUSBLICK

388079 Klicks haben wir 2016 auf unserer Internetseite gezählt. Verbraucher*innen nutzten die Möglichkeiten sich zu informieren, zu beschweren und Antworten auf ähnliche Probleme nachzulesen. Mit unseren Erkenntnissen aus dem Projekt wollen wir politische Forderungen aufstellen, um die Verbraucherrechte bei Paketdienstleistungen zu stärken.

17.000+

So viele Paketbeschwerden sind seit Dezember 2015 bei uns eingegangen.

Keine Zustellung trotz Ankündigung und Anwesenheit.

43 %

8,8 %

Die Sendung ging verloren.

Keine Zustellungsbenachrichtigung.

8 %

7,9 %

Zustellung nichts ordnungsgemäß (z.B. Ablage vor der Haustür, im Treppenhaus, usw.)

Sendung wurde zu spät geliefert oder hing fest.

7,3 %



ZU DEN PAKETÄRGER-KURZFILMEN →



WIE ENTSTEHT EIGENTLICH EIN FAKESHOP?



EIN BERATUNGSTAG IN LEINEFELDE

→ SEIT 26 JAHREN FÜR VERBRAUCHER DA

„Eigentlich wollte ich eine Umschulung zur Physiotherapeutin machen“, sagt Silvia Georgi. Sie ist Verbraucherberaterin in Leinefelde, Nordhausen und Mühlhausen. Studiert hat sie Jura, nach der Wende und einer Baby-pause wollte sie sich neu orientieren. Doch es kam anders und der damalige Geschäftsführer, Hans-Joachim Bachmann, hat sie eingestellt. „Das ist nun über 26 Jahre her“, erzählt die blinde Juristin mit einem Lachen und nimmt den Telefonhörer ab.

Fragen zum Rundfunkbeitrag hört sie am anderen Ende. Zu diesem Thema berät Georgi einmal die Woche in Leinefelde. Der Verbraucher ist der Ansicht, dass er nicht zahlen muss, so ganz ohne Radio und TV. „Das hat sich 2013 geändert. Nun wird wohnungsabhängig gezahlt“, sagt Georgi. Hier drohte bereits die Kontopfändung, da kann auch die gelernte Juristin nichts mehr tun. Gleich danach klopft es an der Tür. Ein Mann mit Unterlagen für eine Kreditkarte kommt herein. Angeblich habe MasterCard unter dem Vorwand angerufen, seine Karte lief ab, und ihm diese Vertragsunterlagen zugeschickt. Marita Hartmann wirft einen Blick darauf. Sie arbeitet seit 15 Jahren mit Silvia Georgi zusammen und ist gewissermaßen ihre rechte Hand, sie sieht das, was Georgi nicht sieht. Hartmann liest die Vertragsunterlagen laut vor, Georgi notiert sich Stichpunkte in Braille und schreibt für den Verbraucher gleich den Brief an den Anbieter. „Gut,

dass Sie die Kreditkarte nicht per Nachnahme angenommen haben. Da ist überhaupt kein Vertrag zustande gekommen. Widerrufen Sie und reagieren Sie dann nicht mehr“, so der Ratschlag der Juristin.

„Telefonisch lässt sich meist nur ein Bruchteil des Problems erfassen. Es kommt auf die Feinheiten im Vertrag oder in den Geschäftsbedingungen an“, erzählt Georgi, als der Verbraucher zufrieden gegangen ist. Sie erinnert sich an einen Fall eines Studenten, der im Südafrikaurlaub einen Mietwagen fuhr. Dort hatte er einen Reifenschaden, die Versicherung sollte für alles aufkommen. Zurück in Thüringen erhielt er Rechnungen und wandte sich ans Beratungsteam. „Er hatte keinerlei Unterlagen dabei, alles nur auf dem Computer oder dem Smartphone gespeichert“, so Georgi. Das macht eine Prüfung doch sehr schwierig, sagt sie. Es kommt jedoch immer häufiger vor, stellt auch Marita Hartmann fest, dass Verbraucher*innen Kontoauszüge und andere Unterlagen kaum noch aufheben oder prüfen.

Das zieht die Beratung in die Länge, vor allem, wenn der Anbieter sich quer stellt. Georgi nennt ein Beispiel, bei dem eine Familie einen Festnetzvertrag aufgeschwatzt bekommen hat. „Der Fall zog sich über sechs Monate. Wir haben viel telefoniert, Briefe geschrieben, die Vertragsbedingungen ausklamüsert“, so Georgi. Letztendlich hat der Anbieter die Stornierung bestätigt und das Beratungsteam hat der Familie viele Kosten erspart.

Die nächste Verbraucherin steht schon vor der Tür. Ein Rücktritt von einer Kreuzfahrtreise steht an, der Veranstalter fordert hohe Stornogebühren. Silvia Georgi weiß Bescheid. „Am Ende war die Stelle ein großer Glücksfall für mich. Ich freue mich, wenn ich Leuten helfen kann.“

Silvia Georgi (r.) und Marita Hartmann (l.) vor der Beratungsstelle in Leinefelde. (Foto: VZ Thüringen)



ONLINE

www.vzth.de



189 960 Klicks



70 428 Besucher

www.verbraucherzentrale.de*



9 474 640 Klicks



5 453 089 Besucher

www.paket-ärger.de



388 106 Klicks



12 556 Beschwerden

Soziale Online-Medien



fb.com/vzthueringen

264 Facebook-Fans**



756 Youtube-Klicks

youtube.com/vzthueringen

BERATUNG

5 492

BERATUNGEN

3 240

ENERGIEBERATUNGEN

14 728

AUSKÜNFTE

1 808

VERWEISE

106

BESCHWERDEHINWEISE

12 405

ERREICHTE PERSONEN BEI
AKTIONEN / VERANSTALTUNGEN

221

AKTIONEN / VERANSTALTUNGEN

99

PRESSEMITTEILUNGEN

* Gemeinschaftsauftritt von 14 Verbraucherzentralen

** Start am 5. Januar 2016

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, Sondershausen, Sonneberg und Weimar.



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

Einnahmen der Verbraucherzentrale Thüringen

1 868 612,24 €

Institutioneller Haushalt, davon

1 213 208,12 €

Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	3 495,66 €
Vermischte Einnahmen	88 996,53 €
Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMMJV)	916 500,00 €
Allgemeine Zuweisungen von Landratsämtern und Kommunen	15 000,00 €
Zuwendungen Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) für Marktwächter	59 919,95 €
Erstattungen der Arbeitsagentur	35 080,72 €
Erstattungen von Prozesskosten	1 151,76 €
Gemeinkosten aus der Energieberatung	54 297,09 €
Mitgliedsbeiträge	750,00 €
Rückzahlungen von Betriebskosten	1 487,31 €
Überschüsse aus dem Vorjahr	22 729,10 €

Zuwendungen und Eigeneinnahmen in den Projekten

655 404,12 €

Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit Ernährungsberatung	181 094,40 €
Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BLE)	164 468,00 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)	119 298,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung	99 699,00 €
Netzwerkgruppenarbeit beim vzbv	9 470,89 €
Kita Kids in Form über die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen	4 608,14 €
Ess-Kult-Tour über die VZ NRW	2 632,50 €
UPD-Arbeitskreise	258,93 €
Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz über vzbv	355,20 €
Interaktiver Internetauftritt zu Paketdienstleistungen	38 962,99 €
Regional-Manager Energie	22 363,13 €
Flüchtlinge über vzbv	364,00 €
EU-Projekt BIO-Köche	13 327,29 €

Rückzahlungen an Zuwendungsgeber insgesamt: Übertragungen zu 2017 insgesamt

32 131,08 €
6 157,48 €

Projektförderung über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband

Stationäre Energieberatung einschließlich LMP (Mittel nicht durch vztb bewirtschaftet) 152 568,53 €

Ausgaben der Verbraucherzentrale Thüringen

1 830 323,68 €

Institutioneller Haushalt, davon

1 190 872,04 €

Personalausgaben	951 991,12 €
Geschäftsbedarf, Kommunikation, Geräte, Ausstattungsgegenstände	75 034,16 €
Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen	5 464,99 €
Bewirtschaftung der Räume	21 026,94 €
Mieten und Pachten	91 061,99 €
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen	1 506,25 €
Aus- und Weiterbildung	11 616,89 €
Rechtsberatung	9 468,40 €
Prozesskosten und Kosten für Sachverständige	6 816,04 €
Reisekosten	12 508,11 €
Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen	5 746,12 €
Kosten für Behördenumzüge, Verlegung	499,80 €
Umsatzsteuer	1 750,57 €
nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben	3 271,09 €
Mitgliedsbeiträge	1 005,00 €

Projektförderung

639 451,64 €

Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit - Ernährungsberatung	174 059,82 €
Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung (BMEL)	163 421,92 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)	119 024,83 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung	98 515,15 €
Netzwerkgruppenarbeit beim vzbv	9 470,89 €
Kita Kids in Form	4 386,02 €
Ess-Kult-Tour	1 098,95 €
UPD Arbeitskreise	258,93 €
Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz	355,20 €
Interaktiver Internetauftritt zu Paketdienstleistungen	38 962,99 €
Regional-Manager Energie	22 363,13 €
Flüchtlinge über vzbv	364,00 €
EU-Projekt BIO-Köche	7 169,81 €

Übersicht Projektausgaben über Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband

Stationäre Energieberatung einschließlich LMP, FMO und EC (Mittelbewirtschaft nicht durch vztb) 152 568,53 €

VORSTAND

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

Thomas Damm, Stellvertretender Vorsitzender

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. Dr. Andreas Freytag
Friedrich-Schiller-Universität Jena

Prof. Dr. Ulf Müller
Fachhochschule Schmalkalden

Prof. Dr. Michael Opielka
Ernst-Abbe-Hochschule Jena

Prof. Dr.-Ing. Dirk Westermann
Technische Universität Ilmenau

Prof. Dr. Michael Gleis
Friedrich-Schiller-Universität Jena

Bärbel Hanß
Industrie- und Handelskammer Erfurt
Abteilung Recht und Steuern

MITGLIEDER

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.

Der Paritätische Wohlfahrtsverband Thüringen e.V.

Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB), Region Thüringen

Deutscher Mieterbund, Landesverband Thüringen e.V.

Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Thüringen e.V.

Grüne Liga Thüringen e.V.

Hans-Joachim Bachmann, Ehrenmitglied

Landesarbeitsgemeinschaft
Kinder- und Jugendschutz Thüringen e.V.

Landesvereinigung für Gesundheitsförderung
Thüringen e.V. (AGETHUR)

Sozialverband VdK Hessen-Thüringen

Thomas Damm, Einzelmitglied

Thüringer Landfrauenverband e.V.

ver.di, Bezirk Mittel- und Nordthüringen

Glyphosat?

Schadstoffe in
Lebensmitteln

Dioxin?

Mineralöl-
rückstände?



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

Layout: Vitali Malsam
Texte: Vitali Malsam, Ralf Reichertz, Alexandra Lienig,
Claudia Kreft
Titelfoto: jcomp/fotolia.de
Druck: City Druck Erfurt
Stand: März 2017

© Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

verbraucherzentrale
Thüringen