



verbraucherzentrale
Thüringen

JAHRESBERICHT 2018

Verbraucherzentrale Thüringen e.V.





Die Verbraucherzentrale Thüringen e.V. ist eine gemeinnützige Organisation, die sich seit mehr als 25 Jahren für die Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern einsetzt. Ansprechpartnerin ist sie immer dann, wenn ein Verbraucher einem Unternehmer gegenübersteht. Die Aufgaben der Verbraucherzentrale Thüringen sind Beratung, Information und Interessensvertretung. Ihre Themen reichen von Kaufverträgen und Verträgen mit Handwerkern oder Dienstleistern, über Reise und Freizeit, Digitale Welt, Telekommunikation, Finanzen, Versicherungen, Bauen und Energie bis hin zu Lebensmitteln und Ernährung.

INHALT

Vorwort von Vorstand Christian Gumprecht	3
Interview mit Geschäftsführer Dr. Ralph Walther	4
Das Jahr 2018 in Zahlen	5
Unterwegs und im Gespräch	6
Allgemeines Verbraucherrecht	8
Finanzen und Versicherungen	10
Bau- und Energierecht	12
Energieberatung	13
Lebensmittel und Ernährung	14
Vernetzungsstelle Schulverpflegung	16
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz und Post-Ärger	18
Verbraucherkompetenz für Geflüchtete und Rechtsdurchsetzung	19
Das Infomobil auf Tour	20
Unsere Beratungsstellen	21
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit	22
Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2018	24
Die Verbraucherzentrale Thüringen e.V.	26
Impressum	27

VORWORT

von Vorstand Christian Gumprecht

Rund 83 Millionen Menschen leben in Deutschland – davon mehr als zwei Millionen in Thüringen. Sie alle handeln als Verbraucherin oder Verbraucher und das täglich. Verbraucherschutz ist dabei ein unerlässlicher Schirm, den wir über uns aufgespannt wissen wollen. Auch wenn sich in den vergangenen Jahren vieles verbessert hat, dürfen Politik und Verbraucherschutzorganisationen hier nicht lockerlassen: **Vier von zehn Verbrauchern berichten, durch mangelnden Verbraucherschutz bereits schlechte Erfahrungen gemacht zu haben.** Das ergab der „Verbraucherreport 2018“ des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv). Solche Erfahrungen sind nicht nur ärgerlich, sondern meist auch teuer.

Landesregierung hat Relevanz anerkannt

Die Landesregierung in Thüringen hat die Relevanz des Verbraucherschutzes anerkannt: Im Doppelhaushalt 2018/19 wurden **zusätzliche Mittel für den institutionellen Haushalt der Verbraucherzentrale Thüringen** bereitgestellt. Das Projekt „Vernetzungsstelle Schulverpflegung Thüringen“ wurde ebenfalls mit mehr Aufgaben und mehr Geld ausgestattet. Das alles hatte positive Auswirkungen: Die Verbraucherzentrale konnte 2018 im **zweiten Jahr in Folge mehr Ratsuchenden helfen als noch im Vorjahr.** Doch nicht nur deshalb war 2018 ein erfolgreiches Jahr für uns.

Verbraucherschutz wird interkulturell

Unter dem Dach der Verbraucherzentrale wurde ein **Projekt für Geflüchtete und Migranten gestartet.** Das Projekt informiert präventiv, beispielsweise auch Helfende in der Flüchtlingsarbeit. Zugleich wirkt es nach innen, um das Angebot der Verbraucherzentrale interkulturell weiter zu öffnen. Ich persönlich begrüße das sehr!

Geflüchtete gehören längst zu den Ratsuchenden in unseren Beratungsstellen. Viel zu oft nutzen unseriose Anbieter Geflüchteten gegenüber mangelnde Sprachkenntnis und fehlendes Wissen um Verbraucherrechte aus. Überteuerte Verträge führen hier häufig zu echten existentiellen Krisen.



Wieder Beratung in Schmalkalden

Ebenfalls erfreulich ist, dass wir im zurückliegenden Jahr unsere Erreichbarkeit weiter verbessern konnten. Die **Termintelefone** in der Geschäftsstelle sowie in den Beratungsstellen Erfurt, Gera und Nordhausen sind **nun kontinuierlich besetzt.** Im November eröffneten wir **wieder eine Beratungsstelle in Schmalkalden.**

Unser Dank gilt der Stadt Schmalkalden für ihre Unterstützung sowie allen anderen Kommunen, die den Betrieb von Beratungsstellen unterstützen und damit erst möglich machen. Hier sei vor allem der Wartburgkreis erwähnt. Dank geht ebenso an das Thüringer Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz, dessen Minister und Mitarbeitende mehrfach Veranstaltungen und Beratungsstellen besuchten, um sich vor Ort über aktuelle Verbraucherprobleme zu informieren.

Mit Blick auf die Landtagswahl im Herbst 2019 appelliere ich an die Politik: Halten Sie das Niveau des Verbraucherschutzes weiter hoch!

Abschließend möchte ich allen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern danken: Ohne **Ihre Expertise, Ihr Engagement und Ihre Einsatzbereitschaft** wäre der Verbraucherschutz in Thüringen nicht möglich – nicht im zurückliegenden und auch nicht in diesem Jahr.

INTERVIEW

mit Geschäftsführer Dr. Ralph Walther



Welche Themen haben Verbraucherinnen und Verbraucher im Jahr 2018 beschäftigt?

Wichtige Themen, die auch ein erhebliches mediales Echo hervorriefen, waren die **Datenschutz-Grundverordnung** (DSGVO) und die **Klage gegen Volkswagen** durch den Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). Dem Informationsbedarf der Thüringer Verbraucherinnen und Verbraucher begegneten wir in der Beratung, mit Vorträgen und Faktenblättern. Zudem haben die Verbraucherzentralen online einen „Klage-Check“ bereitgestellt. Verbraucher finden damit heraus, ob ihr Fall zur VW-Klage passt. Mittlerweile haben sich mehr als 400.000 Menschen in das Klageregister beim Bundesamt für Justiz eingetragen. Das darf als Erfolg gewertet werden!

Generell verzeichneten wir in der Beratung wieder eine enorme Bandbreite an Themen. **Verweigerte Gewährleistung** und **Abzocke durch unseriöse Anbieter** sowie **dubiose Inkassoforderungen** waren drei der dauerhaften Brennpunkte. Zu beobachten ist: Die Beratungen werden tendenziell komplexer und zeitaufwändiger, insbesondere im Bereich Finanzen und Versicherungen.

Warum werden die Beratungen komplexer?

Die Zugriffszahlen auf unsere Internetseite zeigen, dass viele Verbraucher **bei „einfachen“ Problemen online selbst recherchieren**. Die Verbraucherzentralen veröffentlichen, neben bundeslandspezifischem Content, gemeinsam **aktuelle Warnungen und Wissensartikel**. Dieser Service schmälert die Nachfrage in unseren Beratungsstellen nicht, aber er verändert sie durchaus.

Noch einmal zurück zur DSGVO: Was beinhaltet die im Frühsommer 2018 besiegelte Kooperation mit dem Thüringer Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit?

Dr. Lutz Hasse und wir möchten Synergien schaffen und Kräfte bündeln. Gemeinsam wollen wir **für den Datenschutz sensibilisieren**, ohne jemanden nervös zu machen. Eine erste, gut besuchte Veranstaltung für Verbraucher hat im April 2019 stattgefunden. Unter dem Titel „Die DSGVO – Besser als ihr Ruf?!“ wurden Missverständnisse angesprochen und aufgeräumt.

Vor welchen Herausforderungen steht die Verbraucherzentrale im Jahr 2019?

Wir wollen unsere Erreichbarkeit weiter verbessern und uns interkulturell öffnen. Dann sehen wir uns mit der **Befristung einiger unserer Projekte** bis Ende 2019 konfrontiert. Wir kämpfen besonders bei „Post-Ärger“ und „Verbraucherkompetenz für Migranten und Geflüchtete“ um eine **Verlängerung über das Jahr 2019** hinaus, denn die **Arbeit ist hier noch lange nicht getan**. Dazu müssen wir aber auch überzeugende Ergebnisse liefern.

Bei den drei Marktwächter-Projekten, die das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz finanziert, hoffen wir, dass die beschlossene Institutionalisierung als „Marktbeobachtung“ uns auch als relativ kleine Verbraucherzentrale mit einem sinnvollen Beitrag einbezieht. Schließlich hoffen wir auf eine **stabile und verlässliche Politik im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher** auch nach der Landtagswahl im Herbst.

BERATUNGS- UND KONTAKTZAHLEN

32.326

Summe aller
Verbraucher-
kontakte

7.927
Summe der
Beratungen

5.615
Verbraucher-
beratungen

2.312
Beratungen im
Projekt „Energie-
beratung“

- 4.198 Kurzberatungen an Messe- und Infoständen
- 18.069 Auskünfte
- 1.918 Verweise
- 214 Beschwerdehinweise

Zu den Themen:

Allgemeine Dienstleistungen*	23 %
Telekommunikation, Medien & Post	22 %
Konsumgüter, Lebensmittel & Ernährung	18 %
Finanzdienstleistungen & Versicherungen	17 %
Freizeit & Reise	9 %
Bildung, Gesundheit, Verkehr & Sonstiges	6 %
Energie & Wasser	5 %

MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

62.952

Besucher auf www.vzth.de

205.809

Seitenaufrufe auf www.vzth.de

246

Vorträge, Workshops & Aktionstage

329

Interviews & Pressemitteilungen

PERSONAL UND HONORARKRÄFTE

9 Berater/innen

in den Beratungsstellen

5 Assistent/innen

in den Beratungsstellen

27 Mitarbeiter/innen

in der Geschäftsstelle

insgesamt

41 Angestellte

+ 16 Honorarberater/innen
für die Energieberatung

BERATUNGS-ORTE

13

Verbraucher-
beratungsstellen

14

Energieberatungs-
stützpunkte

27 Orte mit
Beratung durch
die Verbraucher-
zentrale

*zum Beispiel Auto und Verkehr, Datingportale und Singlebörsen sowie Handwerkerleistungen

verbraucherzentrale

UNTERWEGS UND IM GESPRÄCH



Aufgedeckt: Unter dem Motto „Zwei Seiten des Marktes“ lud die Verbraucherzentrale auf den Erfurter Anger ein. Drei Meter hohe Figuren entlarvten dort Fallstricke und Abzock-Maschen. Verbraucherschutz-Minister Dieter Lauinger (rechts) machte sich selbst ein Bild.



Informiert: Die Energieberatung stellte mehrfach im Klima-Pavillon des Thüringer Umweltministeriums in Weimar aus.



Unterwegs: Das Infomobil stoppte unter anderem beim Gesundheitsmarkt in Heilbad Heiligenstadt.



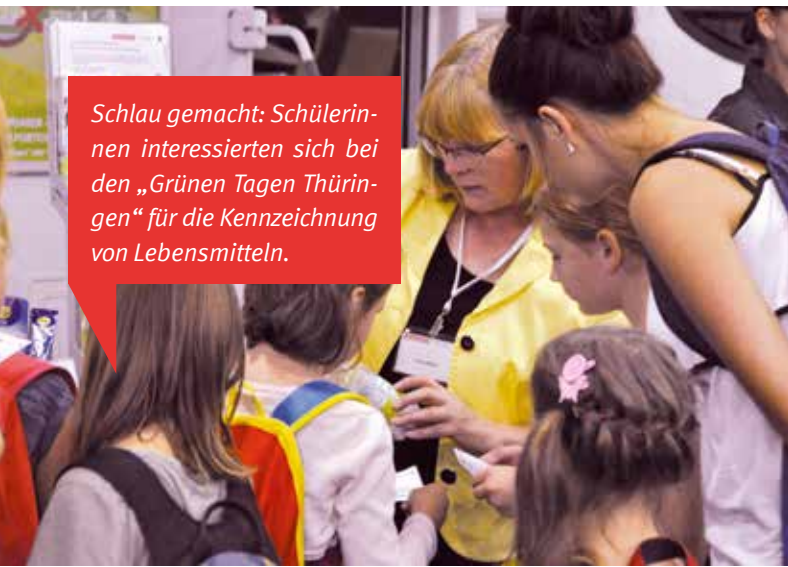
Öffentlich: Die Pressekonferenz der Vernetzungsstelle Schulverpflegung zum Wettbewerb „Thüringens Next Top-Mensa“ stieß auf großes Interesse bei den Medien.



Kooperation: Die Verbraucherzentrale und der Landesbeauftragte für den Datenschutz (links) besiegelten 2018 eine engere Zusammenarbeit.



Lehrreich & lecker: Vor Hunderten Jugendlichen moderierte Katharina Berg von der Vernetzungsstelle Schulverpflegung bei den „Grünen Tagen Thüringen“ die Koch-Show der Ernst-Benary-Schule Erfurt.



Schlau gemacht: Schülerinnen interessierten sich bei den „Grünen Tagen Thüringen“ für die Kennzeichnung von Lebensmitteln.



Gut beraten: Die Telefonforen für Verbraucher widmeten sich Aktuellem, hier dem neuen Reiserecht. Umgesetzt wurden sie mit der Thüringer Allgemeine.



Gefragt: Das Interesse am Vortrag „Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht“ war so groß, dass der Vortrag 2018 mehrfach wiederholt wurde.



Vor Ort: Wissen für Studierende rund um Finanzen und Versicherungen bot die Mensa-Tour an sechs Hochschulen.

ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT

Die Bandbreite der Konflikte, die Verbraucherinnen und Verbraucher mit Unternehmen auszufechten haben, ist unverändert groß. Sie reicht vom untergeschobenen Abonnement über verweigerter Ausgleichszahlungen bei verspäteten Flügen bis hin zum Handwerker-Pfusch. Besonders geprägt haben das zurückliegende Jahr die folgenden Themen.

GEWÄHRLEISTUNG: ENDLICH MEHR RECHTE IN SICHT

Für Verbraucher hat das Jahr 2019 bereits Gutes gebracht: Die Europäische Union hat im April ihre Rechte beim Einkauf von Waren gestärkt. Künftig ist der Kunde im ersten Jahr der Gewährleistungsfrist von der Beweislast befreit. Das bedeutet, er hat bei mangelhafter Ware das Recht auf Reparatur oder Umtausch, ohne belegen zu müssen, dass der Mangel schon beim Kauf vorlag. Erst im zweiten Jahr soll die Beweislast auf den Kunden übergehen.

Die Richtlinie muss nun in nationales Recht umgesetzt werden. Damit wird endlich eines der Hauptprobleme von Verbrauchern angegangen. Auch 2018 machten **Gewährleistungsfälle wieder einen Löwenanteil der Anfragen** in den Verbraucherzentrale-Beratungsstellen aus.

Immer wieder hatten Verbraucher erhebliche Probleme, ihre Ansprüche durchzusetzen, wenn nach der derzeitigen Sechs-Monate-Frist die Beweislast bei ihnen lag. Händler behaupteten kategorisch, der Verbraucher habe den Mangel selbst verschuldet. Argumenten wie „Ihr Handy war Feuchtigkeit ausgesetzt“ oder „Sie haben den Mantel falsch gewaschen“ konnten die Betroffenen schwerlich ein teures Gutachten entgegensetzen. Infolgedessen verzichteten viele auf ihr Recht – und blieben mit defekter Ware im Regen stehen. Gewährleistung? Hier: Nur auf dem Papier!

UMSTELLUNG AUF IP-TELEFONIE FÜR ABZOCKE MISSBRAUCHT

Der Bereich Telefon- und Kabelverträge wurde auch 2018 besonders häufig nachgefragt. Ein großes Problem waren Verträge mit Leistungen, die untergeschoben wurden.

Missbraucht, um Vertragsabschlüsse zu erwirken, wurde beispielsweise die Umstellung des Festnetzes bei der Deutschen Telekom von klassisch auf IP-Telefonie. Abzocker verängstigten gezielt Senioren: Sie könnten demnächst nicht mehr telefonieren, wenn sie nicht schnell handelten. Am Telefon stimmten die Senioren einem Wechsel zum anrufenden Anbieter zu. **Ungewollte zusätzliche kostenpflichtige Leistungen** entdeckten sie erst auf der Rechnung.



Wussten Sie schon?

Ralf Reichertz,
Referatsleiter Recht

„Wir haben unser Ohr am Verbraucher: Im Jahr 2018 durch mehr als 5.600 Beratungen und mehr als 150 beantwortete Fragen am Verbrauchertelefon der Thüringer Allgemeine.“

FAKESHOPS NEHMEN MASSIV ZU

Im zurückliegenden Jahr war eine massive Ausbreitung sogenannter Fakeshops im Internet zu beobachten. Verbraucher wurden dort mit **vermeintlichen Schnäppchen** geködert. Wer sich darauf einließ, zahlte per Vorkasse. Die Lieferung der Ware blieb aus. In anderen Fällen hatte die Ware schlechte Qualität. Geld zurückzuholen gelang selten, weil der Firmensitz nicht ermittelbar war oder, weil er im nichteuropäischen Ausland lag.

NOTDIENST FORDERT 1.400 EURO

Zwei Fälle aus den Beratungsstellen sorgten im Jahr 2018 in den Medien für Schlagzeilen: Ein Student aus Nordhausen wurde genötigt, 1.400 Euro für eine Türöffnung zu bezahlen. Eine Erfurter Seniorin löhnte 800 Euro – für das Entfernen eines Wespennestes. Immer wieder warnt



die Verbraucherzentrale Thüringen vor unseriösen Notdiensten, die **Wucherpreise für schlechte Arbeit** fordern und ihre Kunden **beim Zahlen massiv unter Druck setzen**. Ein Fallstrick war 2018: Obwohl Verbraucher eine örtliche Rufnummer gewählt hatten, landeten sie bei einer Vermittlungsfirma – meist in Nordrhein-Westfalen. Die schickte dubiose Subunternehmer, deren Firmensitz nicht angegeben wurde oder frei erfunden war.

Können solche Verhaltensweisen strafbar sein? Die Verbraucherzentrale Thüringen hat zur Klärung dieser Frage interessiert das Strafverfahren gegen zwei ehemalige Betreiber eines Schlüsseldienstes vor dem Landgericht Kleve beobachtet. Deren Firma soll binnen zehn Jahren rund 700.000 Aufträge vermittelt haben. Das Gericht verurteilte die Angeklagten zu sechseinhalb beziehungsweise drei Jahren Haft.

ÜBERRASCHENDE RECHNUNG VOM STREAMING-PORTAL

Rechnungen über mehrere Hundert Euro erhielt eine Vielzahl von Verbrauchern, die sich bei einem Streaming-

Portal angemeldet hatte. Etliche solcher Portale warben damit, dass man bei ihnen kostenfrei Filme ansehen könne. Gut versteckt auf der jeweiligen Internetseite befand sich dann der Hinweis, dass sich die Probemitgliedschaft nach wenigen Tagen **in ein Abo wandeln** werde. Die Verbraucherzentralen warnten vor dieser Masche und sammelten Fälle. Das gemeinsame Projekt „Marktwächter Digitale Welt“ nutzte diese Fälle für Unterlassungsverfahren.

VIAGOGO: NUR ÄRGER MIT TICKETS

Viagogo – dieser Name hat Verbrauchern zuletzt viel Ärger beschert. Auf dem Online-Portal werden Karten für Konzerte, Theater oder etwa Fußballspiele verkauft. Es setzte Verbraucher vor dem Kauf unter Druck, indem es eine erhebliche Nachfrage suggerierte. Im Bestellprozess kamen **neben dem überhöhten Kaufpreis immer weitere Gebühren** auf den Kunden zu, was dieser oft nicht bemerkte. Bei Stornierungen wiegelte Viagogo häufig mit dem Argument ab, nicht der Verkäufer zu sein. Das Marktwächter-Team untersuchte im April und Mai 2019 das Verhalten des Händlers und machte es öffentlich.

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Versicherungen, Geldanlage, private Altersvorsorge, Baufinanzierung, Grauer Kapitalmarkt und Zahlungsverkehr sind die Themen des Fachbereichs Finanzen und Versicherungen.



Wussten Sie schon?

Andreas Behn, Referatsleiter
Finanzen und Versicherungen

„Versicherungen? Hartes Brot für die meisten Berufsstarter und Studienanfänger. Eine anbieterunabhängige Beratung ist gerade zu diesem Zeitpunkt viel wert. Deshalb gibt es die Mensa-Tour der Verbraucherzentrale. 2018 besuchten wir sechs Thüringer Hochschulen.“

Beratungsschwerpunkte 2018 waren:

1. Das **Überprüfen** von bestehenden Versicherungsverträgen und der Angebotsvergleich, wenn eine **neue Versicherung abgeschlossen werden sollte**. Die meisten Nachfragen entfielen auf Berufsunfähigkeits-, Unfall- und Wohngebäudeversicherungen.
2. Das **Überprüfen** von bestehenden Verträgen für die **private Altersvorsorge**; in der Hauptsache Riester-Verträge und fondsgebundene Lebens- und Rentenversicherungen.
3. Die Beratung zu **neuen und gescheiterten Anlagen aus dem Grauen Kapitalmarkt**. In der anhaltenden Niedrigzinsphase spielten Angebote aus dem Grauen Kapitalmarkt wieder eine größere Rolle.

SCHLICHTER: VERTRAGSANPASSUNG DURCH VOLKSBANK IST UNZULÄSSIG

Um sich von gut verzinsten, langfristigen Bonussparverträgen zu trennen, haben Sparkassen in vielen Bundesländern bereits Kündigungen gegenüber Ver-

braucherinnen und Verbrauchern ausgesprochen. Die Kreditinstitute in Thüringen hielten sich mit Kündigung oder Vertragsanpassungen bislang zurück. Im Jahr 2018 allerdings begann die **Volksbank Gera Jena Rudolstadt, langfristige Sparverträge auf ein niedrigeres Zinsniveau anzupassen**. Konkret handelte es sich um die Produkte „VR-Sparplan“ und „VR-RentePrivat“ mit einer Laufzeit von 24 Jahren.

Diese „nötige“ Anpassung begründete die Volksbank mit der anhaltenden Niedrigzinsphase und der sich daraus ergebenden Störung der Geschäftsgrundlage nach § 313 BGB. Ihren Kunden stellte sie zwei Alternativen zur Wahl. Beide führten zu einer geringeren Rendite.

Die Verbraucherzentrale Thüringen hält diese Vertragsanpassung für unzulässig. Auf ihr Anraten widersprachen Betroffene den Schreiben und wandten sich an die zuständige Schlichtungsstelle. Der **Schlichter bestätigte** im Frühjahr 2019: Die Volksbank Gera Jena Rudolstadt darf die Verträge weder anpassen – und den Kunden schlechterstellen – noch kündigen. Die Volksbank erklärte jedoch, den Schlichterspruch nicht anzuerkennen.

Die Verbraucherzentrale Thüringen fordert deshalb den Gesetzgeber auf, die private Altersvorsorge vor Kündigungen und Vertragsanpassungen besser zu schützen und die außergerichtliche Streitbeilegung zu stärken sowie verbindlicher zu gestalten.

DAUERBRENNER PREPAID-KREDITKARTEN UND „SCHUFA-FREIE KREDITE“

Ungebrochen stark nachgefragt waren Beratungen zu Prepaid-Kreditkarten und „Schufa-freien“ Krediten. Der überwiegende Teil der Ratsuchenden waren dabei Geflüchtete.

Die Anbieter aus dem nichteuropäischen Ausland warben vor allem in den sozialen Medien. Dort erweckten sie den Eindruck, man könne sofort kostenfrei eine Kreditkarte einschließlich Kredit erhalten und das trotz negativer Schufa-Auskunft, Arbeitslosigkeit oder geringen Einkommens. Erhebliche **versteckte Kosten** und **hohe Vermittlergebühren** ließen die erhoffte schnelle Geldquelle oft zum ersten Schritt in die Überschuldung werden.



INTERVIEW

mit Beraterin Ilona Thrän

ALTERSVORSORGE – EIN GROSSES THEMA

Ein Gespräch mit Ilona Thrän, Fachberaterin für Finanzdienstleistungen, in Erfurt, Bad Salzungen und Suhl

Was hat im Jahr 2018 viele Verbraucher beschäftigt?

Die Altersvorsorge ist ein großes Thema. Die ersten fondsgebundenen Kapitallebensversicherungen, die in den 90er-Jahren abgeschlossen wurden, kommen nun zur Auszahlung. Viele Verbraucher sind ernüchtert: Sie erhalten weitaus **weniger Geld als bei Abschluss angenommen** wurde.

Wie ist das zu erklären?

Nach dem Scheitern des „Neuen Markts“, einem Segment an der Deutschen Börse, ab 2000 und der Finanzkrise 2008 konnten sich die Fonds nur zögerlich auf ihr ursprüngliches Niveau zurückarbeiten. Wurden früher Renditen von 6 bis 8 Prozent erwirtschaftet, sind es heute 1 bis 2 Prozent. Der Trend war zwar auch in den jährlichen Standmitteilungen abzulesen. Glauben können es viele Verbraucher dennoch nicht. Hinzu kommt, dass die Verträge von Haus aus meist hohe Kosten beinhalteten.

Auch bei den klassischen Kapitallebensversicherungen ist das Gros der Verbraucher mit Auszahlungen konfrontiert, die geringer ausfallen als erwartet.

Was rieten Sie den Betroffenen?

Oft ergibt es am meisten Sinn, die Verträge schlicht weiterlaufen zu lassen. In einigen Fällen ist es möglich, die Verträge rückabzuwickeln, weil bei Abschluss eine fehlerhafte Widerspruchsbelehrung ausgehändigt wurde.

Was empfehlen Sie heute in Sachen privater Altersvorsorge?

Das Leben geht heute weniger geradeaus. Sparer wollen ihr Geld schneller abrufen können. Es gibt Produkte, die diese **Flexibilität zulassen**. Welches Produkt passt, hängt von der individuellen Lebenssituation und den Zielen des Verbrauchers ab.

→ Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat im Mai 2019 unter dem Namen „Extrarente“ ein Modell für eine öffentlich-rechtlich organisierte Altersvorsorge vorgeschlagen. Er forderte damit die Politik auf, die private Altersvorsorge zu reformieren.



Wussten Sie schon?

Dirk Weinsheimer, Referatsleiter
Bau- und Energierecht

„Optimal ist eine Baurechtsberatung,
bevor Verträge geschlossen werden.
Wer bauen will, sollte die Fallstricke
kennen, damit es erst gar nicht zu Pro-
blemen kommt.“

BAU- UND ENERGIERECHT

Seit zwanzig Jahren unterstützt die Verbraucherzentrale Thüringen Familien dabei, ihren Wunsch nach den eigenen vier Wänden umzusetzen. Beraten wird zur Baufinanzierung, zu Baurecht und rund um das Thema Bautechnik.

RISIKEN VOR BAUBEGINN KENNEN

Auch im zurückliegenden Jahr überprüften wir Bau- und Kaufverträge sowie Verträge mit Handwerkern. Rat suchten Bauinteressierte wieder häufig zu Gewährleistungsfragen – sowohl während der Bauzeit als auch danach.

Die Nachfrage nach einer Bauberaterung kann derzeit von der Verbraucherzentrale Thüringen wegen knapper Personalressourcen kaum befriedigt werden. Die baubegleitende Qualitätskontrolle sichern zwei erfahrene Bauingenieure ab, die teilweise als öffentlich vereidigte und bestellte Sachverständige qualifiziert sind.

ENERGIERECHT: VERBRAUCH JAHRELANG FALSCH GESCHÄTZT

Wer bereits ein Eigenheim besitzt oder zur Miete wohnt, kann sich bei Problemen mit Energieanbietern an die Verbraucherzentrale wenden. Für Unmut bei Verbraucherinnen und Verbrauchern sorgten im Jahr 2018 hohe Nach-

forderungen bei der Energie-Jahresabrechnung. Teilweise sollten sie mehrere Tausend Euro an ihren Versorger zahlen. Ursache war, dass dieser den **Verbrauch jahrelang zu niedrig und teilweise auch unzulässig geschätzt** hatte. Der tatsächlich viel höhere Verbrauch offenbarte sich erst, als beispielsweise ein Stromzähler ausgetauscht werden musste und bei dieser Gelegenheit der Zählerstand abgelesen wurde.

Die Verbraucherzentrale forderte die Energieversorger auf, die Nachzahlungen nicht nur auf Grundlage des Strompreises von 2018 abzurechnen, sondern die oft niedrigeren Preise der Jahre, in denen der Strom verbraucht wurde, heranzuziehen. Daneben blieb für die Verbraucher häufig nur die Option, eine Ratenzahlungsvereinbarung mit dem Versorger abzuschließen.

VERSORGERWECHSEL UNTERGEJUBELT

Ein weiteres Ärgernis waren untergeschobene Verträge am Telefon: Mit fadenscheinigen Begründungen fragten Energieversorger die Angerufenen nach ihren Daten, übersandten Vertragsunterlagen und leiteten den Versorgerwechsel ein. Betroffene versicherten, dass sie **dem Wechsel nicht zugestimmt hatten**. Gegenüber der Verbraucherzentrale konnten die Anbieter keine Zustimmung nachweisen – und zogen sich zurück.

ENERGIEBERATUNG

Seit dem Jahr 1978 ist die bundesweite Energieberatung der Verbraucherzentralen ein verlässlicher Begleiter auf dem Weg in eine energiebewusste Zukunft. Im zurückliegenden Jahr feierte das bundesweite Projekt seinen 40. Geburtstag.



Wussten Sie schon?

Ramona Ballod,
Projektleiterin Energieberatung

„Die Maßnahmen, die 2018 durch die Energieberatung in Thüringen angestoßen wurden, sparen über die Dauer ihrer Wirkungszeit 109 Megawattstunden Energie und 40.000 Tonnen CO2 ein. Diese Menge CO2 würden 40.000 Buchen in 80 Jahren aufnehmen.“

In Thüringen sicherten im zurückliegenden Jahr 16 Fachingenieure die Energieberatung ab. Dies geschah in Beratungseinrichtungen flächendeckend im 25-Kilometer-Radius über den Freistaat verteilt sowie bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Hause („Checks“). Als Beratungseinrichtungen dienten die 13 Verbraucherberatungsstellen sowie 14 Stützpunkte in Rathäusern, Bürgerzentren oder Bibliotheken. Die Beratung zeigte auf, wo zu Hause Energie und CO2 eingespart werden kann. Besonders nachgefragt waren 2018 neben Gesprächen in den Beratungseinrichtungen der Gebäude-Check und der Detail-Check.

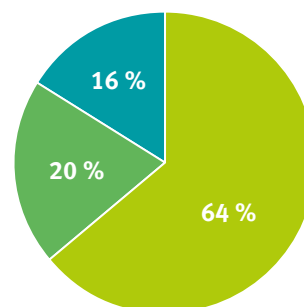
Im Gebäude-Check werden je nach Bedarf der Strom- und Wärmeverbrauch, die Heizungsanlage und die Gebäudehülle beurteilt. Der Detail-Check widmet sich spezifischen Problemen, zum Beispiel beim baulichen Wärmeschutz oder bei der Haustechnik.

Im Jahr 2018 verzeichnete die Energieberatung in Thüringen 4.257 Verbraucherkontakte, unter anderem bei Beratungen, an Messeständen sowie bei Vorträgen. Der Fokus der Marketingaktivitäten lag auf der Stärkung der

stationären Beratung. Dazu gab es zwei thematische Schwerpunkte: Die Kampagne „Fördermittel gehen aufs Haus“ richtete sich vor allem an Hausbesitzer. Sie wurden rund um das Thema Fördermittel zum Hausbau und zur Haussanierung beraten. Die Kampagne „Und dann kam die Heizkostenabrechnung ...“ richtete sich in erster Linie an Mieter.

In beiden Kampagnen informierten die Energieberater über Maßnahmen zur Energie- und CO2-Einsparung. Für die Heizkosten-Kampagne wurde der Mieterbund als Kooperationspartner gewonnen. Vorbereitet wurde im Jahr 2018 eine Kooperation zwischen der Verbraucherzentrale, dem Thüringer Umweltministerium sowie der Thüringer Energie- und GreenTech-Agentur. Die bestehende Förderung durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie und diese neue Kooperation machten es möglich, dass die Energieberatung zum Januar 2019 für Verbraucher kostenfrei wurde.

WELCHE BERATUNGSANGEBOTE NUTZTEN DIE VERBRAUCHER IN 2018?

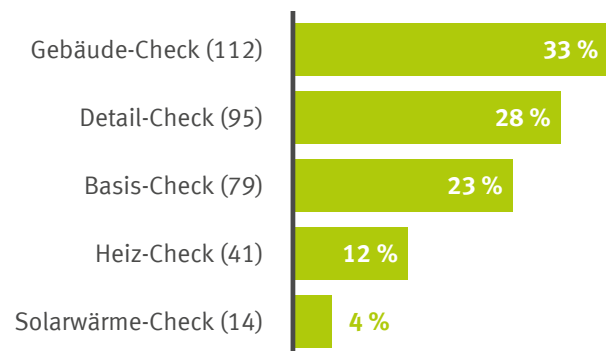


1.342 Beratungen in den Beratungseinrichtungen

432 Beratungen am Telefon oder Online

341 Checks beim Verbraucher zu Hause

UNSERE CHECKS 2018





Wussten Sie schon?

*Petra Müller, Referatsleiterin
Lebensmittel und Ernährung*

„Das vielfältige Angebot und ausgeklügelte Werbung machen es Verbrauchern nicht leicht, den Überblick zu behalten. In unseren Vorträgen geben wir Tipps für den Alltag. 2018 hatten wir allein für Erwachsene 14 Vorträge im Portfolio, aus welchen anfragende Einrichtungen wählen konnten.“

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Drei Projektthemen bildeten im Referat Lebensmittel und Ernährung im zurückliegenden Jahr Schwerpunkte:

- Informationen zur Nährwertkennzeichnung von Lebensmitteln
- aktuelle Beiträge und Warnungen zu Nahrungsergänzungen sowie
- die Marktbeobachtung zu Tierschutz- und Tierwohlwerbung.

Hinzu kamen Schüler-Workshops sowie das Aufgreifen spezifischer Fragestellungen für Veranstaltungen wie Messen, Vorträge oder Feste. So informierte der Fachbereich an mehr als 100 Aktionstagen beispielsweise zu „versteckten“ Süßmachern, zur gesundheitsfördernden Ernährung im Alter oder darüber, wie Schadstoffe in unsere Nahrung gelangen.

Verbraucherberatung fand, neben dem persönlichen Gespräch, über die beiden Online-Foren „Lebensmittel und Ernährung“ sowie „Klartext Nahrungsergänzung“ statt.

DURCHBLICK BEI DER NÄHRWERTTABELLE

Von Apfelsaftschorle bis Zwieback – fast alle verpackten Lebensmittel sind mit einer Nährwerttabelle versehen. Sie transportiert wichtige Informationen. Aber: Welche Mengen für Fett, gesättigte Fettsäuren, Zucker oder Salz sind ratsame Werte? **Anhand konkreter Produkte** griff der Fachbereich das Thema bei zahlreichen Veranstaltungen auf. Unterstützend wurde im Jahr 2018 das 24-seitige Heft „Durchblick bei der Nährwerttabelle“ entwickelt und produziert, inklusive einer herausnehmbaren Karte für das Portemonnaie.



FERKELKASTRATION: UMFRAGE AUF EUROPAEBENE AUFGEGRIFFEN

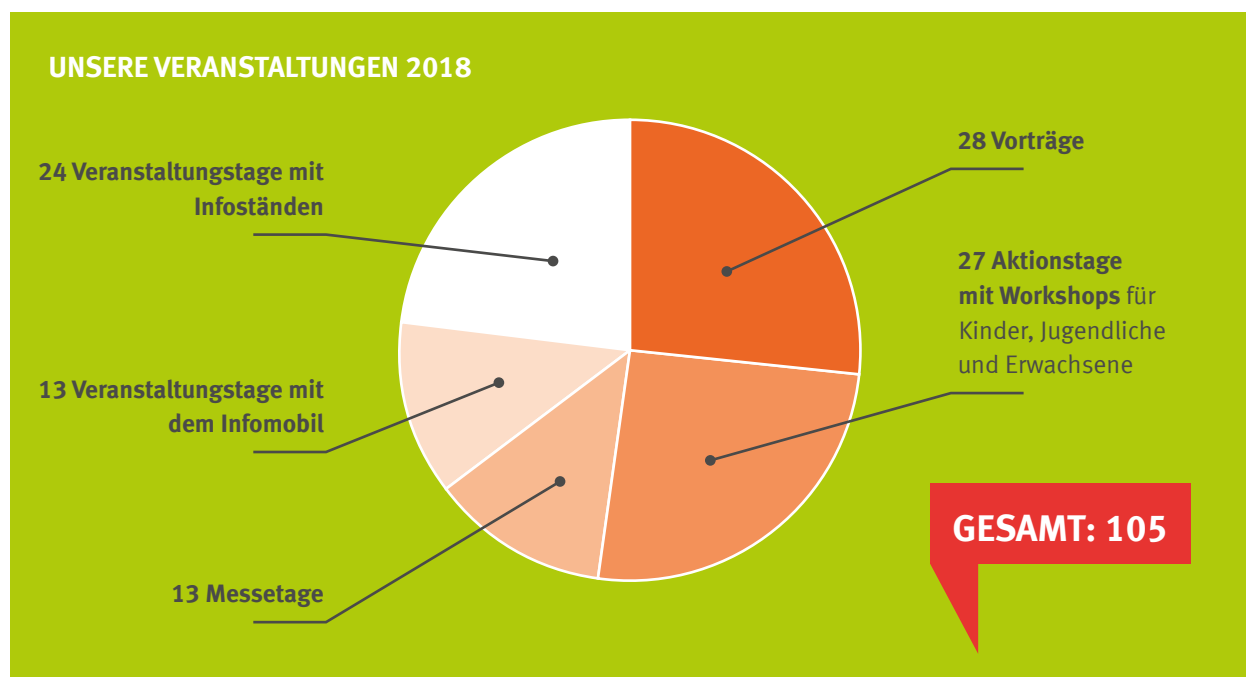
Auf der Messe „Grüne Tage Thüringen“ im September 2018 in Erfurt befragte der Fachbereich Besucher zur Impfung gegen Ebergeruch bei Ferkeln. Anders als vielfach öffentlich dargestellt, sah die große Mehrheit der Befragten (83 Prozent) in der Methode eine **akzeptable Alternative zur betäubungslosen Ferkelkastration**. Die Verbraucherzentrale Thüringen forderte daraufhin Landwirte und Industrie öffentlich auf, nicht länger eine „fehlende Verbraucherakzeptanz“ bei der Immunokastration zu behaupten. Die Ergebnisse der Umfrage wurden auf Bundes- und Europaebene aufgegriffen.

ONLINE-FORUM GUT ANGENOMMEN

Im dritten Jahr des Online-Forums „Lebensmittel und Ernährung“ wurden **25 neue Beiträge, die aus Verbraucheranfragen resultierten**, veröffentlicht. Das Forum bietet mittlerweile eine breite Palette mit Antworten zur Kennzeichnung, Qualität, Hygiene, Herkunft und Warenkunde von Lebensmitteln. Im zurückliegenden Jahr fragten Verbraucherinnen und Verbraucher unter anderem: Welche Wurst eignet sich für Kleinkinder? Was ist Sal und wofür wird es in Schokocreme verwendet? Sind Haselnüsse in Vollmilchschokolade ohne Hinweis erlaubt?

VORTRAGSREIHE

„Schon gehört?“ – diesen Titel trug die monatliche Vortragsreihe der Verbraucherzentrale Thüringen bis Ende 2018. Veranstaltungsort ist Erfurt. Ins Leben gerufen wurde sie im Jahr 2016 vom Referat Lebensmittel und Ernährung. Im zurückliegenden Jahr beteiligten sich erstmals auch andere Fachbereiche. Mit sieben von zwölf Themen stellte das Referat Lebensmittel und Ernährung jedoch weiter die meisten Vorträge. Informieren konnten sich Interessierte beispielsweise zum Sinn und Unsinn von Nahrungsergänzungsmitteln, zu regionalem Superfood, rund um die Nährwertkennzeichnung oder zu gesundem Essen für Kinder.





VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG

Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung Thüringen ist Ansprechpartnerin für etwa 1000 Schulen im Freistaat. Ihre Hauptaufgabe ist es, zu informieren, zu beraten, fortzubilden und die Schulverpflegung durch eine gezielte Öffentlichkeits- und Gremienarbeit voranzubringen.

Qualitätssicherung, Nachhaltigkeit und Speiseraumgestaltung waren die Themen, welche die Vernetzungsstelle Schulverpflegung Thüringen im Jahr 2018 in den Fokus ihrer Arbeit rückte. Umgesetzt wurden diese Schwerpunkte im Dialog sowie bei Veranstaltungen. Herauszustellen sind für das zurückliegende Jahr die „Tage der Schulverpflegung“ sowie die „Fachtagung Kita- und Schulverpflegung“ in Erfurt, die sich den Themen Regionalität und Nachhaltigkeit widmete.

Erstmals durchgeführt wurde eine Befragung zum Status Quo der Schulverpflegung an Schulen in freier Trägerschaft. Darüber hinaus hat die Vernetzungsstelle mit verschiedenen Ministerien und der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) Sektion Thüringen Handlungsempfehlungen für die Kita- und Schulverpflegung in Thüringen erarbeitet. Thematischer Schwerpunkt der Bildungsangebote für Schüler war „Kräuter und Gewürze“.



Wussten Sie schon?

Katharina Berg,
stellvertretende Leiterin der Vernetzungsstelle

„Unsere Umfrage aus 2018 zeigt einen erfreulichen Trend: An 45 Prozent der Schulen in freier Trägerschaft kommt auch Bio auf den Teller – und immerhin an 19 Prozent der staatlichen Schulen.“

ZU VIEL FLEISCH AUF DEM TELLER

An Thüringer Schulen werden weiter zu oft Fleischprodukte serviert. Das zeigte sich bereits im Jahr 2017 bei der Befragung der staatlichen Schulen durch die Vernetzungsstelle. Diese Erhebung findet alle vier Jahre statt. Die **Schulen in freier Trägerschaft** wurden im Jahr 2018 **erstmals befragt**. Die beiden nicht repräsentativen Studien konnten nun gegenübergestellt werden: Während bei den staatlichen Schulen nur etwa **5 Prozent der Speisepläne die Empfehlungen der DGE bezüglich Fleisch und Wurst erfüllten**, waren es bei den Schulen in freier Trägerschaft immerhin **25 Prozent**. Die DGE-Standards erfüllen konnten die meisten Schulen bei Beilagen wie Kartoffeln und Nudeln sowie bei Milchprodukten. Als problematisch erwiesen sich außerdem die Warmhaltezeiten der Mahlzeiten. **Eine bis drei Stunden steht ein Schulessen im Schnitt** allein in der Schule, bis es auf den Teller kommt. In dieser Zeit gehen wertvolle Nährstoffe, Geschmack und Konsistenz verloren.



ERFOLGREICHE FACHTAGUNG

Die Fachtagung der Vernetzungsstelle fand diesmal in Kooperation mit der Vernetzungsstelle Kita-Verpflegung, die bei der DGE angesiedelt ist, statt. Der Einladung ins Augustinerkloster folgten Schulträger, Lehrer und Caterer. Die Input-Vorträge „Bio, regional, saisonal für jeden Tag“ und „Küchen- und Mensakosten im Griff“ führten in das Thema ein. Inspirierende Einblicke verschafften im Anschluss vier Workshops unter anderem zur energieeffizienten Küche oder zu Bio in der Schule. Auch die Ergebnisse der Befragungen wurden vorgestellt.

DIE NÄCHSTE „TOP-MENSA“ GESUCHT

Im Herbst 2018 lobte die Vernetzungsstelle erstmals den Wettbewerb „Thüringens Next Top-Mensa“ aus. Er spornte an, **Speiseräume kreativ umzugestalten** und einen Ort zu schaffen, an dem man gerne is(s)t. Mit dem ersten Platz wurde im Frühjahr 2019 die Grundschule Bottendorf im Kyffhäuserkreis ausgezeichnet.

MODELLPROJEKT VERBESSERT MENSASITUATION FÜR 4500 SCHÜLER

Erfolgreich abgeschlossen wurde das aus Bundesmitteln finanzierte Modellprojekt, das **neun Jenaer Schulen vernetzte** und bei der Entwicklung einer besseren Schulverpflegung unterstützte. Regelmäßige, vor Ort neu etablierte **Mensarunden** verbesserten die Verpflegungssituation von rund 4500 Schülerinnen und Schülern. Ein Folgeprojekt wurde genehmigt.

WARMHALTEZEITEN AUF DEM PRÜFSTAND

Neu starten konnte im Jahr 2018 eine Untersuchung, die den Einfluss der Warmhaltezeiten auf die Qualität des Schulessens dokumentiert. Beim Caterer und in der Schule nimmt eine Mitarbeiterin Proben der Mahlzeiten. Diese werden **im Labor auf ihren Nährstoffgehalt hin untersucht**. Begleitend bewerten die Schülerinnen und Schüler das Essen. Die Ergebnisse der noch laufenden Untersuchung sollen Ende 2019 vorliegen.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Innerhalb dieses Projekts erarbeiten die Verbraucherzentralen bundeslandübergreifend Materialien. Mit Hilfe der Flyer, Spiele oder Vortragskonzepte können Veranstaltungen realisiert werden, was ohne das Projekt nur in wesentlich geringerem Umfang möglich wäre.

Die Verbraucherzentrale Thüringen beteiligte sich im Jahr 2018 beispielsweise an der Entwicklung der Faltblätter „Richtig versichert? Tipps für Ausbildung, Studium und Berufsstart“ und „Altersvorsorge für Berufsstarter – Durchblick im Dschungel der Möglichkeiten“.

Die beiden Publikationen sind dem Projekt-Bereich „**Verbraucherschutz für junge Leute**“ zuzuordnen, ebenso wie die Mensa-Tour 2018 an Thüringer Hochschulen und ein im selben Jahr durchgeführtes Video-Projekt an der Erfurter Karl-Volkmar-Stoy-Schule zu bargeldlosem Bezahlen.

Besondere Aufmerksamkeit erfuhr im Jahr 2018 der Bereich „**Pflege**“. Der Vortrag „Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht“ wurde aufgrund großer Nachfrage in Erfurt mehrfach wiederholt und in weiteren Thüringer Städten angeboten.

Im Rahmen des dritten Projekt-Bereichs „**Verbraucherrechte**“ informierten die Verbraucherzentralen etwa zum Valentinstag rund um Abzock-Maschen bei der professionellen Partnervermittlung. Vorträge vor Schülern und Senioren vermittelten beispielsweise Wissenswertes zum Thema „Fakeshops im Internet“.

POST-ÄRGER

Seit dem Jahr 2015 untersuchen die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Thüringen den Markt der Postdienstleister und betreuen das Beschwerde- und Informationsportal www.post-ärger.de.

Das Portal bietet Tipps rund um den Postversand. Auf Grundlage der gesammelten Verbraucherbeschwerden leitet das Projektteam Forderungen an die Politik ab und

The flyer features a teal and red header with the logo of the Verbraucherzentrale Thüringen. Below the header, the website www.vzth.de is listed. A word cloud of consumer protection topics is centered, including: Mobilfunk, Versandhandel, Fernbusreisen, Datenschutz, Geldanlage, Internetabzocke, Vertragsfallen, Dispozinsen, Altersvorsorge, Inkasso, Werbeanrufe, Versicherungen, Schlüsseldienste, Gewährleistung, Mobiles Bezahlen, and Partnervermittlungen. At the bottom, there is a photograph of a diverse group of people walking with shopping bags and a cart, with the credit 'Kamaga / fotolia.de'.

Finanziert wird der „Wirtschaftliche Verbraucherschutz“ durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Der Freistaat Thüringen beteiligt sich an dem Projekt mit einer 50-prozentigen Co-Finanzierung im Rahmen der institutionellen Förderung der Verbraucherzentrale Thüringen.

tritt mit den Dienstleistern in den Dialog. Beschwerden berichteten im Jahr 2018 unter anderem davon, dass Sendungen ins offene Fenster geworfen wurden. Zusteller legten Pakete ohne Benachrichtigung in der Garage oder gar in der Papiertonne ab. Seit Projektstart bis Dezember 2018 gingen 40.574 Beschwerden ein. Hauptärgernis war, dass der Paketdienstleister nicht kam, obwohl der Kunde zu Hause und die Zustellung angekündigt war.

VERBRAUCHERKOMPETENZ FÜR MIGRANTEN UND GEFLÜCHTETE

Die interkulturelle Öffnung nach außen und innen ist das Ziel eines neuen Projekts, das im Juli 2018 bei der Verbraucherzentrale Thüringen startete.

Das eigens dafür eingestellte, aus zwei Personen bestehende Projektteam nimmt die Verbrauchergruppe Migranten – und im Speziellen Geflüchtete – in den Blick. Denn mit ihrer Ankunft in Deutschland sind diese mit vielen Fragen konfrontiert: Wie eröffne ich ein Konto? Welche Versicherungen brauche ich? Was ist im Internet eigentlich erlaubt? Wie finde ich einen guten Vertrag für mein Handy? Um über solche Fragen aufzuklären und, um zu erläutern, wie die Verbraucherzentrale bei Problemen helfen kann, besucht das Projektteam thüringenweit kommunale Einrichtungen, Verbände der Freien Wohlfahrtspflege sowie Vereine und interkulturelle Treffpunkte. Im zweiten Halbjahr 2018 fanden so 16 Informations- und Vernetzungsveranstaltungen statt, unter anderem in Meinigen, Jena, Altenburg und Schmalkalden.



Der Projektflyer wurde erstellt. Eine interkulturelle Schulung der Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale Thüringen wurde vorbereitet. Eine regelmäßige Vortragsreihe in Kooperation mit dem Landkreis Saalfeld-Rudolstadt wurde auf den Weg gebracht.

RECHTSDURCHSETZUNG



Die Verbraucherzentralen gehen in Einzelfällen rechtlich gegen Unternehmen vor. Zunächst in Form einer Abmahnung: Das jeweilige Unternehmen wird schriftlich aufgefordert, ein Verhalten zu unterlassen. Unterschreibt der Unternehmer die Unterlassungserklärung, wird bei jedem neuen Verstoß eine Vertragsstrafe fällig. Die Strafe muss er bezahlen. Wird die Erklärung nicht abgegeben, beschreiten die Verbraucherzentralen den Klageweg.

RECHTSDURCHSETZUNG DER VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN IM JAHR 2018

6 Abmahnungen an Unternehmen aufgrund von

- 2 Verstößen gegen die Preisangabenverordnung
- in einem Fall unerlaubter Werbung
- in 3 Fällen keiner oder falscher Information über das Widerrufsrecht bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurden

Daraus folgten:

- 4 abgegebene Unterlassungserklärungen
- 1 eingestelltes Verfahren (es stellte sich später heraus, dass der Verbraucher in die Werbung eingewilligt hatte)
- 1 Beschreitung des Klageweges, weil das Unternehmen keine Unterlassungserklärung abgeben wollte (Fehlinformation zu Widerrufsrecht)

DAS INFOMOBIL AUF TOUR

Es ist die „kleinste Beratungsstelle“ der Verbraucherzentrale Thüringen: das Infomobil.

Aus dem Verbraucherzentrale-Alltag nicht mehr wegzudenken, präsentieren sich die Fachbereiche damit auf Veranstaltungen in vielen Orten Thüringens. Im Jahr 2018 waren das beispielsweise der „Blumen- und Gartenmarkt“, das Landtagsfest sowie die „Grünen Tage Thüringen“ in Erfurt, der „Gesundheitsmarkt“ in Heiligenstadt oder die Messe „SÖM“ in Sömmerda. Zwei Premieren hat die Mini-Beratungsstelle im aktuellen Jahr 2019 bereits erfolgreich absolviert: Eine Tour der Energieberatung zum neuen Eignungs-Check Solar mit Stationen unter anderem in Altenburg, Arnstadt und Sondershausen und die Teilnahme am Zooparkfest in Erfurt.



Das umgebaute Wohnmobil ist dabei ein echter Besuchermagnet. Innen beherbergt es zwei Sitzecken samt mobilem Büro. Privatsphäre, Behaglichkeit und die Nutzung aller Verbraucherzentrale-Tools durch den Beratenden am Computer sind hier möglich. Wer zur rechten Zeit kommt, erhält dort neben fachkundiger Information eine Tasse frisch aufgebrihten Kaffee. Der wird mithilfe von Sonnenenergie zubereitet.

➔ **Stationen 2018:** Berlin, Altenburg, Erfurt, Bad Klosterlausnitz, Gera, Heiligenstadt, Rudolstadt, Saalfeld, Suhl, Jena, Sömmerda, Bad Salzungen und Mühlhausen



UNSERE BERATUNGSSTELLEN



Grafik: Verbraucherzentrale Thüringen, Stand 2018

ZWEI NEUE BERATUNGSORTE IN 2018



Am ersten Beratungstag in Schmalkalden: Stadtrat Jens Sauerbrey, Beraterin Ute Traut, Ralph Walther, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Thüringen, und Bürgermeister Thomas Kaminski (von links).

In **Schmalkalden** ist seit November 2018 wieder eine Verbraucherrechtsberatung möglich. Die Verbraucherzentrale Thüringen hat ihre Beratungsstelle am Altmarkt 6 neu eröffnet. Bis Ende 2012 hatte Günter Pfaff dort beraten. Als er sich in den Ruhestand verabschiedete, blieb nur die Energieberatung am Standort erhalten.

Dass sich das 2018 änderte, war auch Wunsch des Stadtrates von Schmalkalden. Im Sommer beschloss er die finanzielle Unterstützung der Beratungsstelle. Das machte die Wiederaufnahme der Rechtsberatung erst möglich. Sie findet immer am ersten und dritten Mittwoch im Monat von 10 bis 13 Uhr statt – mit großem Erfolg: Die Terminfenster sind meist ausgebucht.

Erweitert wurde 2018 auch das Netzwerk der Energieberatungsstützpunkte. Angesiedelt bei „Haus und Grund“ wird seit Mai mittwochs in **Bad Langensalza** beraten.

Verbraucherzentrale erwartet keine sinkenden Strom- und Gaspreise

Die Verbraucherzentrale Thüringen bewertet die Pläne des Landes kritisch. Energieexpertin Ramona Ballod sagte MDR THÜRINGEN, sie erwarte keine sinkenden Strom- und Gaspreise für die Thüringer Energiekunden. Die aus ihrer Sicht immer korrekt entschieden. "Wir wissen für da besser machen könnte", sagte Ballod. Es stelle darum das kleine Land Thüringen nun eine eigene stampfen wolle.



Dubiose Mails im Umlauf

Verbraucherzentrale warnt vor betrügerischen Nachrichten

WEMAR. In jüngster Zeit häufen sich die Anfragen von Abonnenten unserer Zeitung, die dubiose E-Mails erhalten. Diese erwecken den Eindruck als kämen sie von der Mailinggruppe Thüringen, beispielsweise mit dem Absender service@tlz.de.

Hinweise auf betrügerische Mails

- Ob sich Phishing-Mails in schlechtem Deutsch geschrieben. Sie wurden meistens von einer anderen Person geschrieben.

- Der Absender ist Ihre PL Mail.



Dienstag, 18. September 2018

VERBRAUCHERTIPP

Seelachs ist kein Lachs



Ist Seelachs wirklich Lachs? Wie erkennt man echten Lachs? Es antwortet Petra Müller, Projektschleiferin Lebensmittel und Ernährung der Verbraucherzentrale Thüringen.

Freitag, 16. November 2018

VERBRAUCHERTIPP

Teure Servicenummer



Ab und an muss ich eine Servicehotline anrufen, um mich über einen Vertrag von mir zu informieren. Es ist eine 0150er-Nummer. Die ist teurer als eine normale Rufnummer.

Freitag, 28. Dezember 2018

VERBRAUCHERTIPP

Anspruch vorher geltend machen



Wir haben eine Reise mit Flug bei einem Reiseveranstalter gebucht. Zwei Wochen vor dem Reiseantritt...



drehscheibe vom 30. Juli 2018
Thema: „Wespennest“



Wespennestentfernung: Verbraucherzentrale warnt vor Abzocke

Veröffentlicht am 24.07.2018



Das Wespennest wird in der Wohnung entfernt und in einem Behälter aufgehoben. Foto: Matthias...

Verbraucherzentrale warnt vor Zahlungsaufforderungen der „Mainkas Solution Group“



Energieberatung eröffnet in Bad Langensalza

Der Mittelpunkt in der Gemeinde soll den Angebot in Mühlhausen ergänzen. Betreiber ist der Verein „Haus & Grund“



Der Verein „Haus & Grund“... Energieberatung... Bad Langensalza...



NETZPOLITIK.ORG

Mit List und Tücke: Sparkassen drängen Kunden personalisierte Werbung auf

Mit fragwürdigen Methoden drängen Sparkassen in Brandenburg und Thüringen ihre Kunden personalisierte Werbung auf. Das Ganze geschieht unter dem Deckmantel der Anpassungen an die Datenschutzgrundverordnung. Verbraucherschützer sehen ein Täuschung.

23.06.2018 um 20:40 Uhr - Simon Rogger - 41 Ergänzungen

Verbraucherzentrale: Nahrungsergänzungsmittel für Kinder meist überdosiert

Freitag, 20. Juli 2018



Ärger mit der Brief- und Paketzustellung

Das können wohl viele: Ein langersehner Brief oder ein Paket kommt verspätet, kopiert oder gar nicht an. Was Sie als Kunde in so einem Fall unternehmen können, erklärt Ralf Reichertz von der Verbraucherzentrale.



Egal welche Farbe die Uniform hat: Gerade in der Zeit vor Weihnachten haben Paketzusteller eher zu tun. Ihre Arbeit ist anstrengend.

Kaputter Herd, gesperrter Pool

THÜRINGENWELT: Wie kann es sein, dass ein Herd kaputt ist, aber der Pool gesperrt ist? Experten fordern einen Puffer und eine Rückversicherung.



MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT



Wussten Sie schon?

Mara Mertin,
Referentin Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

„Unsere Internetseite ist zugleich Nachrichten- und Wissensportal. Kocht ein Thema in den Medien hoch, finden Verbraucher bei uns nützliche Hinweise – etwa bei Airline-Insolvenzen oder bei einem Lebensmittelskandal. 2018 wurden unsere Seiten 205.809 Mal aufgerufen. Hinzu kommen die Seitenaufrufe über www.verbraucherzentrale.de, dem gemeinsamen Portal der Verbraucherzentralen.“

Die Verbraucherzentrale Thüringen veröffentlicht Pressemitteilungen und Wissensartikel zu allen ihren Themen. Auf diese Weise warnt sie vor aktuellen Fallstricken, bietet anlassbezogen nützliche Tipps und Hinweise und begleitet das eigene Veranstaltungsgeschehen. Insgesamt wurden mehr als 300 Interviews geführt und Pressemitteilungen versendet.

Das größte Medienecho im Jahr 2018 rief die Verbraucherzentrale mit einer **Warnung vor unseriösen Kammerjägern** hervor. Mehrere Ratsuchende hatten Wucherpreise für eine Wespennest-Entfernung bezahlt, die zudem unprofessionell durchgeführt wurde. Den Fall einer Erfurter Seniorin griffen unter anderem das ZDF, RTL, der MDR und die Thüringer Titel der Funke Mediengruppe auf. Über die Deutsche Presse-Agentur (dpa) erschien eine Meldung bundesweit in gedruckten Zeitungen und online. Ebenfalls auf große Presseresonanz stieß der Wettbewerb „Thüringens Next Top-Mensa“, über den neben dpa, MDR und den Funke-Titeln auch die Thüringer Radiosender berichteten.

Die **Internetseite www.vzth.de** bietet wöchentlich aktuelle Meldungen sowie eine Vielzahl von Wissensartikeln. Erstellt werden diese von der Gemeinschaftsredaktion der Verbraucherzentralen. Hinzu kommt Thüringer Content

aus dem Referat Medien- und Öffentlichkeitsarbeit. Am häufigsten aufgerufen wurden im Jahr 2018 neben der Startseite die Seiten, die über das Beratungsangebot informieren. Unter den zehn am häufigsten besuchten Seiten befanden sich außerdem die Artikel „Europäisches Ziehungskomitee lockt mit Gewinnversprechen“, „NoLimits24: Das raten wir Verbrauchern“ und „Sind Bitterstoffe in Gurken und Zucchini problematisch?“. Alle drei wurden in Thüringen erstellt. Die Seiten unter www.vzth.de wurden insgesamt 205.809 Mal aufgerufen.

Das Referat Medien- und Öffentlichkeitsarbeit erstellt Flyer, Broschüren und Giveaways mit den Fachbereichen. Im Jahr 2018 waren das unter anderem der Flyer „Fit im Alltag als Verbraucher“, die Broschüre „Durchblick bei der Nährwerttabelle“ und ein Kryptonizer, mit dem man Passwörter generieren kann.

GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2018

Einnahmen der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.		2.352.202,16 €
Institutioneller Haushalt		1.302.049,31 €
davon		
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen		425,00 €
Einnahmen aus Vorträgen, Beratungen, Spenden, Abmahnungen etc.		89.096,90 €
Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMMJV)		1.075.400,00 €
Allgemeine Zuweisungen von Landratsämtern und Kommunen		14.888,27 €
Erstattungen der Arbeitsagentur		50.334,82 €
Erstattungen Integrationsamt Erfurt		9.900,00 €
Erstattung von Gemeinkosten für Energieberatung (über vzbv)		61.254,32 €
Mitgliedsbeiträge		750,00 €
Zuwendungen und Einnahmen in den Projekten		1.050.152,85 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung (TMMJV)		185.180,20 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BMEL)		164.323,10 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)		119.298,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung (TMMJV)		253.845,24 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune (BMEL)		71.842,58 €
Projekt "Gut essen macht stark" (über VZ NRW)		2.442,80 €
Marktwächter (Bereiche: Energie- und Finanzmarkt, Digitale Welt) (über vzbv)		76.779,75 €
Interaktiver Internetauftritt zu Brief- und Paketdienstleistungen (über VZ NRW)		34.254,00 €
Regionalmanager Energie (über vzbv)		44.209,89 €
Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge (TMMJV)		80.630,00 €
Sonstige (EU-Projekt Bio-Köche, andere)		17.347,29 €
Überträge aus 2017 gesamt:		5.952,30 €
Projektförderung über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband		165.837,45 €
Stationäre Energieberatung einschließlich LPM, FMO und EC (Mittel werden nicht durch die VZ Thüringen bewirtschaftet)		165.837,45 €

Ausgaben der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.		2.171.849,65 €
Institutioneller Haushalt		1.361.527,55 €
davon		
Personalausgaben		1.081.347,75 €
Geschäftsbedarf, Kommunikation, Geräte und Ausstattungen		72.898,93 €
Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen		6.641,05 €
Bewirtschaftung der Räume		25.577,56 €
Mieten und Pachten		113.641,18 €
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen		836,45 €
Aus- und Weiterbildung		936,01 €
Rechtsberatung		7.329,51 €
Reisekosten		16.055,92 €
Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen		5.669,75 €
Kosten für Behördenumzüge, Verlegung		495,00 €
Umsatzsteuer		12.666,88 €
nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben		16.461,56 €
Mitgliedsbeiträge		970,00 €
Ausgaben in den Projekten		810.322,10 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung (TMMJV)		178.881,31 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BMEL)		157.513,91 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)		117.357,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung (TMMJV)		160.010,02 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune (BMEL)		63.509,53 €
Kita Kids in Form (über VZ NRW)		2.071,60 €
Interaktiver Internetauftritt zu Brief- und Paketdienstleistungen (über VZ NRW)		26.697,87 €
Regionalmanager Energie (über vzbv)		44.209,89 €
Verbraucherschutz für Flüchtlinge (TMMJV)		58.544,07 €
Sonstige (EU-Projekt Bio-Köche, andere)		1.526,90 €
Projektausgaben über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband		165.837,45 €
Stationäre Energieberatung einschließlich LPM, FMO und EC (Mittel werden nicht durch die VZ Thüringen bewirtschaftet)		165.837,45 €

DIE VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN E.V.

VORSTAND

- Vorsitzender: Christian Gumprecht, Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.
- Stellvertretende Vorsitzende seit 2019: Christine Schwarzbach, Thüringer Landfrauenverband e.V.,
- Ingo Weidenkaff, LAG Kinder- und Jugendschutz Thüringen
- Mathias Mollenhauer, Sozialverband VdK Hessen-Thüringen
- Monika Sossna, DGB Landesverband Hessen-Thüringen
- Iris Gleicke, Deutscher Mieterbund Landesverband Thüringen
- Thomas Damm, Einzelmitglied

BEIRAT

- Prof. Dr. Andreas Freytag, Friedrich-Schiller-Universität Jena
- Prof. Dr. Ulf Müller, Fachhochschule Schmalkalden
- Prof. Dr. Michael Opielka, Ernst-Abbe-Hochschule Jena
- Dr.-Ing. Steffen Schlegel, 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.
- 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.
- Landesfilmdienst Thüringen e.V.
- Landesvereinigung für Gesundheitsförderung Thüringen e.V. (AGETHUR)
- Sozialverband VdK Hessen-Thüringen
- Thomas Damm, Einzelmitglied
- Thüringer Landfrauenverband e.V.
- ver.di Thüringen

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Thüringen e.V.
Eugen-Richter-Straße 45, 99085 Erfurt

Telefon: 0361 555 14-0 | Fax: 0361 555 14-40
E-Mail: info@vzth.de

www.vzth.de
www.youtube.com/vzthueringen

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

Text und Redaktion: Mara Mertin

Layout: Kathi Protze

Bildnachweise:

Seite 1, 2, 6, 7, 17, 20, 21: Mara Mertin, Jürgen Wolf und
Mike Ogorsolka, Verbraucherzentrale Thüringen

Seite 3: Steffen Präßdorf

Seite 9: Andy Dean – Adobe Stock

Seite 12: goodluz – fotolia

Seite 15: Countrypixel – Adobe Stock

Seite 16: monkey business images – shutterstock

Seite 19: Frank Gaertner – Adobe Stock (oben);
rcfotostock – fotolia (unten)

Mitarbeiter-Portraits: Thomas Müller, Weimar

Druck: Fehldruck GmbH
gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

Stand: Juni 2019

© Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

IHR WEG ZU UNS

Beratungstermin vereinbaren

Das zentrale Termintelefon erreichen Sie werktags von 9 bis 16 Uhr unter: 0361 555 14 0.

Termine für die Energieberatung vereinbaren Sie unter 0800 809 802 400 (kostenfrei).

Wir haben auch offene Sprechstunden! Fragen Sie uns oder entdecken Sie unser Angebot unter www.vzth.de.

Rat am Telefon

Verbrauchertelefon unter 0900 177 57 70
(werktags 9 bis 18 Uhr, 1 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk abweichend)

(Diensteanbieter im Sinne des TKG ist die VZ Sachsen-Anhalt, Steinbockgasse 1, 06108 Halle)

Entdecken Sie auf www.vzth.de

- unsere Online-Beratung
- aktuelle Meldungen
- hilfreiche Artikel
- Musterbriefe
- unser Vortragsangebot und mehr.

verbraucherzentrale

Thüringen