



verbraucherzentrale
Thüringen

JAHRESBERICHT 2019

Unsere Arbeit für die Thüringer Verbraucher

1. Für Vertragstreue bei Prämienparverträgen sorgen

Einzelne Thüringer Sparkassen kündigen von langfristigen Prämienparverträgen angekündigt. Die Verbraucherzentrale Thüringen und Landespolitik auf, dafür zu sorgen, dass Anstalten öffentlichen Rechts auf ihre Aufklärung der Bürger zu fördern: Für die Prämienparverträge müssen weitergeführt werden.

2. Mehr Wirtschaftswissen an die Schulen – praxisnah und

Vertragsrecht, Verbraucherschutz, Wirtschaftswissen und Finanzwissen in der Schule bereit zu stellen und die Fächer auseinander zu verteilen, ist ein zentrales Anliegen. Deshalb wird dem Thema „Wirtschaft und Recht“ und „Wirtschaftswissen“ in der Schule mehr Aufmerksamkeit gewidmet, in denen die Themen, Digitaler Welt und

258 Stunden

war das Infomobil 2019 für
Verbraucher im Einsatz (16 Orte).

„nolimits24“

war 2019 das am meisten gesuchte Wort auf unserer
Webseite, gefolgt von „Inkasso“ und „Musterbrief“.

Seit 20 Jahren

unterstützt unsere Bauberatung
Verbraucher dabei, ihren Traum
vom Eigenheim umzusetzen.

0 Verbraucher,

die wegen einer Beratung zu Partnervermittlungs-
agenturen zu uns kamen, haben auch nur einen
infrage kommenden Partner vermittelt bekommen.

63.248 Besucher

informierten sich im vergangenen
Jahr auf unserer Webseite unter
www.vzth.de.

Nur 7 von 37

angefragten Thüringer Lebensmittelbetrieben
arbeiteten 2019 daran, Fett, Salz und Zucker
in ihren Waren zu reduzieren. 23 Hersteller
gaben keine Auskunft.

INHALT

Vorwort von Geschäftsführer Dr. Ralph Walther	3
Interview mit Vorstand Christian Gumprecht	4
Das Jahr 2019 in Zahlen	5
Für Sie vor Ort	6
Allgemeines Verbraucherrecht	8
Finanzen und Versicherungen	10
Bau- und Energierecht	12
Verbraucherstimmen	13
Lebensmittel und Ernährung	14
Energieberatung	16
Interview mit Energieberater Horst Schilling	17
Vernetzungsstelle Schulverpflegung	18
Verbraucherkompetenz für Geflüchtete	20
Interview mit Honorarrechtsanwalt Gerd Lenuzza	21
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	22
Post-Ärger	23
Verbraucherzentrale und Politik	24
Neues aus den Beratungsstellen	25
Die VZ in den Medien	26
Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2019	28
Die Verbraucherzentrale Thüringen e.V.	30
Impressum	31

VORWORT

von Geschäftsführer Dr. Ralph Walther

Ob beim Surfen im Internet, beim Lebensmitteleinkauf oder beim Wechsel des Energieversorgers – Verbraucherschutz betrifft alle. Wie eine Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) ergab, trägt er für 90 Prozent der Verbraucher entscheidend zur persönlichen Sicherheit im Alltag bei – und muss deshalb auch in der Politik fest verankert werden.

LANDESREGIERUNG UNTERSTÜTZT VERBRAUCHERSCHUTZ

Die Thüringer Landesregierung hat die Verbraucherzentrale Thüringen im Jahr 2019 institutionell gefördert und mit zusätzlichen Projektmitteln ausgestattet. Für die Projekte „Vernetzungsstelle Schulverpflegung“ und „Verbraucherkompetenz für Migranten und Geflüchtete“ wurden die Mittel nochmals leicht aufgestockt. Diese Unterstützung stärkt unsere Arbeit und kommt damit direkt den Menschen in Thüringen zugute. Wir bedanken uns herzlich dafür!

MEHR BERATUNGEN VOR ORT UND AM TELEFON

Ein erfolgreiches Jahr liegt hinter uns. Wir konnten die Beratungs- und Kontaktzahlen das vierte Jahr in Folge steigern und noch mehr Verbraucher erreichen. Das lag auch daran, dass wir unsere Angebote weiter an die veränderten Nutzungsgewohnheiten anpassten und attraktiver machten. Ein Weg, den wir weiter beschreiten wollen. Unser Beratungsstellennetz mit 13 Beratungsstellen und 14 Energie-Beratungsstützpunkten konnten wir stabil halten. Das Beratungsentgelt zu Fragen rund um das Verbraucherrecht wurde von 12 auf 10 Euro gesenkt. Die Energieberatung ist für Verbraucher in Thüringen seit Anfang 2019 kostenfrei. Den bisherigen Eigenanteil finanziert das Land.

VERANSTALTUNGEN UND MEDIENARBEIT IM AUFSCHWUNG

Ob Landtagsfest oder diverse Messen – die Verbraucherzentrale Thüringen präsentierte sich 2019 auf einer Vielzahl von Veranstaltungen. Hervorgehoben werden muss die gewinnbringende Zusammenarbeit mit dem Verein



Herbstlese e.V.. Die gemeinsam organisierte Vortragsreihe in Erfurt wurde monatlich gut besucht. Für einzelne Vorträge gab es sogar eine Warteliste. Auch an unseren Infoständen und am Infomobil standen unsere Berater vielen Verbrauchern in allen Regionen Thüringens Rede und Antwort.

Neuen Schwung erhielt unsere Arbeit mit Zeitungsredaktionen und Reportern für Radio und Fernsehen durch die Neubesetzung des Referats Medien- und Öffentlichkeit. Ob Print, Online, Radio oder TV – auf allen Kanälen reagierten wir prompt und kompetent auf aktuelle Ereignisse und ordneten deren Auswirkungen für Verbraucher fachkundig ein.

MARKTWÄCHTERPROJEKTE ERFOLGREICH ABGESCHLOSSEN

Unser Ziel ist es, aus der Verbraucherberatung auch immer wieder Erkenntnisse z. B. über das Verhalten von Anbietern zu gewinnen um diese u.a. an die Marktwächter weiterzureichen. Die drei bundesweiten Marktwächter-Projekte waren so überzeugend, dass sie ab 2020 beim vzbv institutionalisiert als „Marktbeobachtung“ fortgeführt werden. Das ist auch uns und unserer aufwändigen Fall-Dokumentation seit 2014/15 zu verdanken.

Abschließend möchte ich mich bei all unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie bei unseren Partnern, insbesondere unseren externen Rechtsanwälten und Energieberatern, bedanken. Sie alle zeichnen sich durch großes Engagement und hohe Expertise aus. Sie sind es, die trotz nicht immer idealer Ausgangsbedingungen täglich Großes für die Verbraucher in Thüringen bewirken.

INTERVIEW

mit dem Vorstandsvorsitzenden Christian Gumprecht

Wie bewerten Sie als Vorstandsvorsitzender das Jahr 2019 für die Verbraucherzentrale?

In meiner nunmehr achten Amtszeit als Vorstandsvorsitzender der Verbraucherzentrale Thüringen erlebte ich 2019 als arbeitsreiches Jahr. Bezogen auf den Haushalt – und das treibt den Vorstand ja immer am meisten um –, blieb die Situation aber stabil. Im Gegenteil: Wir konnten zum Ende der Legislaturperiode noch einmal von einer Haushaltsaufstockung von mehr als 100.000 Euro im institutionellen Haushalt gegenüber dem Vorjahr profitieren. Es war damit möglich, die Eingruppierung und Vergütung der Referentinnen und Referenten endlich auf ein ähnliches Niveau wie in den anderen Bundesländern zu heben. Das klingt jetzt schon fast selbstverständlich – dieser Prozess hat aber etwa 15 Jahre gedauert. Darüber bin ich sehr froh. Man muss manchmal sehr lange „dicke Bretter bohren“ und darf trotz aller Rückschläge nicht aufgeben.

Sind Sie also restlos zufrieden?

Restlos nicht, wir haben noch ein weiteres „dickes Brett vor der Brust“: Auch 2019 ist es uns leider nicht gelungen, die EDV-Ausstattung der Verbraucherzentrale grundlegend zu modernisieren. Wir haben viel unternommen, Anträge geschrieben, Zeit und Arbeit reingesteckt. Das Ergebnis ist enttäuschend. Die Folge ist, dass der Verbraucherzentrale Thüringen droht, von modernen Entwicklungen wie etwa Videochatberatung abgeschnitten zu werden.

Woran lag das?

Aus dem laufenden Haushalt ist eine grundlegende Modernisierung, die nun mal alle sieben bis acht Jahre ansteht, nicht zu finanzieren. Mit unseren Bemühungen, hierfür Sondermittel zu bekommen, scheiterten wir zum wiederholten Mal. Besonders enttäuscht hat mich, dass es nicht möglich war, vorhandene Projektmittel, die nicht ausgegeben werden konnten, hierfür umzuwidmen.

Welche verbraucherpolitischen Inhalte haben Sie am meisten wahrgenommen?

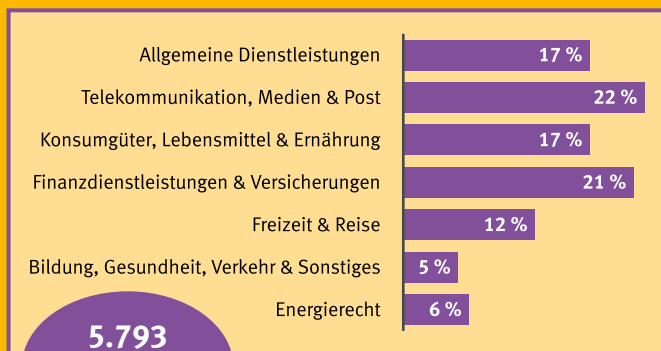
Intensiv habe ich die Musterfeststellungsklage des vzbv gegen VW verfolgt. Mit diesem neuen Instrument konnten eine Menge Erfahrungen gesammelt werden – positive



wie negative. Erbst hat mich, wie die Wartburgsparkasse und die Kreissparkasse Eichsfeld mit ihren treuesten Kunden umgesprungen sind, indem sie ihnen zum Teil über 20 Jahre alte Sparverträge einfach gekündigt haben – rechtswidrig, wie wir finden. Wir haben das immer wieder öffentlich angeprangert. Immerhin haben die Kunden, die sich mit unserer Hilfe gewehrt haben, noch einmal verbesserte Angebote bekommen und es hat 2019 keine andere Sparkasse in Thüringen nachgezogen. Wir hatten da einen Flächenbrand befürchtet.

Vor welchen Herausforderungen steht die Verbraucherzentrale 2020?

In unserem Jubiläumsjahr – die Verbraucherzentrale Thüringen wird 30 Jahre – starten wir mit großem Optimismus in die Zusammenarbeit mit der nun arbeitsfähigen Landesregierung und dem neuen Verbraucherschutzminister Dirk Adams. Wir vertrauen darauf, dass er neue Akzente setzt. Und wir hoffen, dass möglichst viel von unseren verbraucherpolitischen Forderungen in der neuen Legislaturperiode angegangen wird. Wir wollen unseren Beitrag leisten, dass die Überführung der erfolgreichen Marktwächterprojekte in die nunmehr neue „Marktbeobachtung“ gut gelingt. Fast alle Projekte müssen durch die Corona-Krise ihre Arbeit verändern und die Projektziele nachjustieren – eine Herausforderung. Die Einschränkungen durch die Pandemie – etwa durch abgesagte Veranstaltungen – werden die Digitalisierung erheblich beschleunigen. Wir müssen bei dieser Entwicklung mithalten, dazu müssen wir aber unbedingt bei der EDV-Ausstattung vorankommen.



5.793
Verbraucher-
beratungen

2.845
Beratungen im
Projekt „Energie-
beratung“

8.638
Beratungen
insgesamt

- › 8.465 Kurzberatungen an
Messe- und Infoständen
- › 18.010 Auskünfte
- › 2.018 Verweise
- › 226 Beschwerdehinweise

2 MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

63.248
Besucher auf www.vzth.de
154.460
Seitenaufrufe
256
Vorträge, Workshops und
Aktionstage
286
Interviews und Presse-
mitteilungen

1 BERATUNGS- UND KONTAKTZAHLN

32.326
Gesamtsumme aller
Verbraucherkontakte



3 PERSONAL- UND HONORARKRÄFTE

- 9 Berater/-innen
- 4 Assistent/-innen
- 30 Mitarbeiter/-innen in der Geschäftsstelle
-
- 16 Honorarberater/-innen für die Energieberatung
- 9 Honoraranwälte
- 3 Mietervereine

43
Angestellte insgesamt

4 BERATUNGSORTE

13
Verbraucher-
beratungsstellen

27
Orte mit Verbraucher-
beratung

14
Energieberatungs-
Stützpunkte

📍 Berlin

FÜR SIE VOR ORT



An diesen **35 Orten** waren wir **2019** mit unseren **Aktionstagen, Vorträgen, Workshops und Infoständen** für die Verbraucher unterwegs.



Zum Landtagsfest war die Verbraucherzentrale Thüringen und die Energieberatung gemeinsam mit dem Infomobil am Thüringer Landtag präsent.



Ungebrochen ist das Interesse am Vortrag „Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht“, den Dirk Weinsheimer in mehreren Städten hielt.



Verbraucherschutzminister a.D. Dieter Lauinger (rechts) machte sich in der Beratungsstelle Nordhausen ein Bild von der Verbraucherberatung vor Ort.



Zur Thüringen Ausstellung informierten unsere Fachleute nicht nur über energetische Sanierung, sondern auch zu Themen rund um Versicherungen und Finanzen.



Die Grundschule Bottendorf wurde für ihre Ideen zur Umgestaltung des Speiseraumes von der Vernetzungsstelle Schulverpflegung zu Thüringens Next Top-Mensa gekürt.



Gut besucht war unsere monatliche Vortragsreihe „Schlau im Alltag“ im Haus Dacheröden, wie hier zum Vortrag über Nahrungsergänzungsmittel.



Unsere Energieberatung war mit dem Infomobil auch in Geisa an der thüringisch-hessischen Grenze unterwegs.



Gesunde Ernährung und das Thema Nährwertkennzeichnung standen bei unserer Ausstellung zum Blumen- und Gartenmarkt auf dem Erfurter Domplatz im Fokus.



Das Infomobil stoppte unter anderem in Gera. Unsere Berater hielten viel Wissenswertes aus den Bereichen Verbraucherrecht und Energie parat.

ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT

Mangelhafte Ware, die der Händler nicht zurücknehmen will, dreiste Forderungen durch Inkassobüros oder das vermeintlich tolle Schnäppchen im dubiosen Onlineshop – Verbraucher können tagtäglich in viele Fallen tappen. Folgende Konflikte mit Unternehmen bestimmten das Jahr 2019 aus Verbrauchersicht besonders:

REISERECHT – INSOLVENZ VON THOMAS COOK UND TOUR VITAL

Im Reisemarkt kam es einem Erdbeben gleich: Mit der Thomas Cook GmbH ging einer der größten Pauschalreiseveranstalter Deutschlands insolvent. Dies sorgte für viel Unmut bei den Verbrauchern. Die Insolvenz traf die gesamte Thomas Cook GmbH mit all ihren Marken und Unternehmen sowie das Unternehmen Tour Vital Touristik GmbH. Ebenfalls von der Insolvenz betroffen war die Fluggesellschaft Condor.

Die Pleite verhegelte zahlreichen Verbrauchern die Reisepläne. Für viele Touristen mussten Rücktransporte organisiert werden. Urlaubsplanungen blieben lange in der Schwebe, bis klar war, dass die Reise abgesagt werden muss. Verbraucher, die zum Zeitpunkt der Insolvenzbeantragung bereits im Urlaub waren, wurden teilweise mit unrechtmäßigen Reaktionen der Hotelbetreiber konfrontiert: Man forderte sie auf (noch einmal) zu zahlen. Einige Hotels sperrten ihre Gäste gar aus ihren Zimmern aus oder ließen sie das Hotel nicht verlassen – aus Angst, kein Geld mehr für ihre Leistung zu erhalten. Dies endete erst, als die Zahlungen seitens der Zurich-Versicherung überwiesen wurden.

Die Insolvenz der Thomas Cook GmbH und Tour Vital machte deutlich, dass die gesetzlich festgeschriebene Sicherungssumme in Höhe von 110 Millionen Euro zu niedrig ist, um alle Ansprüche der betroffenen Urlauber zu befriedigen. Die betroffenen Urlauber erhielten von der Zurich-Versicherung nur 17,5 Prozent des eingetretenen Schadens. Die Differenz übernahm die Bundesregierung. Die Verbraucherzentrale Thüringen fordert eine hundertprozentige Absicherung der Verbraucher, wie sie die entsprechende EU-Richtlinie verlangt. Außerdem begrüßt sie die Pläne der Bundesregierung, einen Sicherungsfonds einzuführen.



*Ralf Reichertz,
Referatsleiter Recht*

MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE GEGEN VW

2018 erhielten die Verbraucherzentralen das Recht, Musterfeststellungsklagen durchzuführen. An der ersten Musterfeststellungsklage des vzbv gegen VW im Zusammenhang mit dem Dieselskandal beteiligten sich auch viele betroffene Thüringer. Bundesweit trugen sich mehrere 100.000 Verbraucher in das Klageregister ein. Im März 2020 sollte ein außergerichtlicher Vergleich zwischen VW und dem vzbv geschlossen werden. Über 200.000 berechnigte Verbraucher nahmen diesen an.

Auch im Zusammenhang mit Kündigungen von Prämien-sparverträgen durch Sparkassen wenden sich immer wieder Verbraucher an uns. Aktuell sieht sich die Verbraucherzentrale Thüringen jedoch weder finanziell noch personell dazu in der Lage, von ihrem Recht zur Durchführung einer Musterfeststellungsklage Gebrauch zu machen.

STÄRKUNG VON KÄUFERRECHTEN

Zu den „Dauerbrennern“, wegen denen Verbraucher bei uns Rat suchen, gehören Fragen zur Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen im Kaufrecht. Bei Mängeln an der Ware verweisen Händler immer wieder auf den Hersteller, obwohl sie – und nicht der Hersteller – als Vertragspartner in der Pflicht sind. Ein wichtiger Schritt im Sinne der Verbraucher war die Entscheidung des Europäischen Parlaments, die Gewährleistungspflicht auf ein Jahr zu verlängern. Seitdem ist es im ersten Jahr nach Erhalt der Ware am Händler zu beweisen, dass die Ware bei Verkauf frei von Mängeln war. Die Verbraucherzentrale Thüringen fordert den nationalen Gesetzgeber auf, die



*Rebecca Bergmann,
Verbraucherberaterin*

EU-Richtlinie zügig in nationales Recht umzusetzen – und von der Möglichkeit Gebrauch zu machen, die Beweislastumkehr auf zwei Jahre zu verlängern.

Auch beim Einkaufen im Internet werden Verbraucher mit zahlreichen Problemen konfrontiert, etwa durch sogenannte „Fakeshops“. Ein weiteres Lockvogel-Angebot sind Filme auf Streaming-Plattformen im Internet, die man vermeintlich kostenlos ansehen kann. Das Kleingedruckte wird oft überlesen: Die Verträge werden kostenpflichtig, wenn Verbraucher diese nicht binnen fünf Tagen wieder beenden.

TELEKOMMUNIKATIONSVERTRÄGE UND APPS

Viele Verbraucher wandten sich in 2019 wieder an uns, weil sie Ärger mit ihren Telefon- und Handyverträgen hatten. Überhöhte Rechnungen spielten dabei genauso eine Rolle wie untergeschobene Leistungen, darunter etwa ungewollte Internetzugänge. Unschöne Überraschungen erleben Eltern immer wieder mit Spiele-Apps. Sie überlassen ihrem Kind Smartphone oder Tablet unbeaufsichtigt – anschließend flattert eine teure Rechnung ins Haus.

Der Grund: Bei den vermeintlich kostenlosen Spielen handelt es sich oft um teure Apps, die die Kinder unwissentlich kaufen. Die Durchsetzung der Rechte ist dann oft schwierig, weil viele App-Betreiber ihren Sitz nicht in der EU haben.

VERBRAUCHER VORSICHTIGER BEI DATENSCHUTZ-FRAGEN

2018 in Kraft getreten, haben viele Verbraucher inzwischen die Notwendigkeit der neuen Datenschutzgrundverordnung erkannt. Dazu trug auch die Verbraucherzentrale Thüringen bei, die unter anderem in einer gemeinsamen Veranstaltung mit dem Thüringer Datenschutzbeauftragten für deren Akzeptanz warb. Ein Problem bleiben soziale Netzwerke, die faktisch ein Monopol haben. Nutzer zögern etwa, den WhatsApp-Messenger zu verlassen, weil sie befürchten, von Informationen und bestimmten Gruppen abgeschnitten zu werden.

WETTBEWERBSVERSTÖSSE DURCH UNERLAUBTE TELEFONWERBUNG

Sogenannte „Cold Calls“ waren auch im Jahre 2019 ein erhebliches Übel, dem sich Verbraucher ausgesetzt sahen. Die Anrufer drängten sie beispielsweise, den Telefon- oder Stromanbieter zu wechseln oder Reiseverträge abzuschließen. Die Verbraucherzentrale Thüringen sieht die aktuellen gesetzlichen Regelungen als nicht ausreichend und begrüßt das Anliegen von Verbraucherschutzministerin Christine Lambrecht, unerlaubte Telefonwerbung einzudämmen. Realisiert werden soll das Anliegen über das Gesetz für faire Verbraucherverträge. Die Verbraucherzentrale Thüringen unterstützt diesen Gesetzesentwurf, lehnt aber eine sektorale Lösung für bestimmte Vertragsarten ab.

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

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

BERATUNGSSCHWERPUNKTE 2019 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.
4. Kündigung von Prämienparverträgen durch Thüringer Sparkassen.

VERBRAUCHERZENTRALE: PRÄMIENSPARVERTRÄGE UNRECHTMÄSSIG GEKÜNDIGT

Ende Juni 2019 kündigte die Wartburg-Sparkasse nach eigenen Angaben ca. 2600 langfristige Prämienparverträge mit Wirkung zum 30. September 2019. Die Verträge sehen für jedes Jahr eine Prämie vor, welche die Sparkasse dem Kunden auszahlt. Umso länger der Vertrag läuft,



*Ilona Thrän,
Fachberaterin für Finanzdienstleistungen*



*Andreas Behn,
Referatsleiter Finanzen
und Versicherungen*

umso höher fällt die Prämie aus. Wie hoch genau, das wurde bei Vertragsschluss festgelegt. Man spricht hier von der sogenannten Prämienstafel. Entscheidend ist nun, ob die letzte vertraglich vereinbarte Prämie bereits ausgezahlt wurde.

In den Kündigungsschreiben vom 20. Juni 2019 beruft sich die Wartburg-Sparkasse auf das BGH-Urteil (Aktenzeichen XI ZR 345/18) vom 14. Mai 2019. Mit diesem Urteil hat der BGH entschieden, dass Sparkassen langfristige Verträge unter Umständen dann kündigen dürfen, wenn die versprochenen Prämien gezahlt worden sind. Bei der Verbraucherzentrale Thüringen e.V. beschwerten sich eine Vielzahl von Kunden der Wartburg-Sparkasse über die Kündigung der Prämienparverträge und baten um Hilfe. Uns wurden Verträge mit einer 15-jährigen und mit einer 25-jährigen Prämienstafel vorgelegt. Gerade die 25 Jahre waren in aller Regel noch nicht erreicht. Sind noch nicht alle Prämien ausgezahlt, ist das BGH-Urteil nach Auffassung der Verbraucherzentrale nicht anwendbar – die Verträge dürfen dann nicht vorzeitig aufgelöst werden. Verbraucher, die auf unser Anraten hin der Kündigung widersprochen haben, bekamen von der Sparkasse jedoch eine ablehnende Antwort.

Unsere Rechtsauffassung haben wir der Wartburg-Sparkasse sehr frühzeitig schriftlich mitgeteilt und sie aufgefordert, die Kündigung dieser Verträge zurückzunehmen. Dieser Aufforderung ist die Wartburg-Sparkasse nicht gefolgt. Daraufhin führten wir Gespräche mit dem Vorstand der Wartburg-Sparkasse, der Justitiarin und dem Verwaltungsrat. Leider führte auch dieses Engagement nicht dazu, dass die Wartburg-Sparkasse die Kündigungen

der Prämienparverträge zurücknahm. Auch zu einem Vergleichsangebot an alle betroffenen Kunden war die Sparkasse nicht bereit.

Die Kündigungen kritisiert die Verbraucherzentrale auch auf politischer und moralischer Ebene: Gerade die Sparkassen, die sich als starker Partner der Region sehen, sollten sich ihrer sozialen Verantwortung erinnern und ihre treuen Sparer nicht derart im Regen stehen lassen, weil ‚König Kunde‘ teuer wird. Viele der Verträge wurden als private Altersvorsorge geschlossen. Bewusst ließen sich die Sparer auf die zum damaligen Zeitpunkt niedrigen Zinsen ein. Sie wussten: Wer lange spart, wird später belohnt.

ZINSNIVEAU FÜR LANGFRISTIGE SPARVERTRÄGE IM SINKFLUG

Außerdem haben Thüringer Sparkassen unserer Auffassung nach die Zinsen für variabel verzinsten Sparpläne falsch angepasst. Seit 2004 fordert der BGH transparente Zinsanpassungsregeln bei variabel verzinsten Darlehen und Sparverträgen. Trotzdem passen die Sparkassen die Zinsen bei bestehenden Sparverträgen nicht entsprechend an, halten die Rechtsprechung nicht ein und erkennen die Zinsanpassungsforderungen durch Verbraucher nicht an.

Das Thema Prämienparverträge wird uns weiter beschäftigen: Im Januar 2020 kündigte auch die Kreisbank Eichsfeld wieder variabel verzinsten Prämienparverträge in großer Zahl.



*Dirk Weinsheimer,
Referatsleiter
Bau- und Energierecht*

BAU- UND ENERGIERECHT

Seit 20 Jahren ist die Verbraucherzentrale Thüringen ein verlässlicher Ansprechpartner für Hauseigentümer bzw. für Verbraucher auf dem Weg zu ihrer Wunschimmobilie. In der Baurechtsberatung können sie unter anderem ihre Bau- und Kaufverträge sowie Verträge mit Handwerkern prüfen lassen.

VERTRAGSSICHERHEIT FÜR HAUSEIGENTÜMER NOCH VOR BAU ODER ERWERB

Die Bauberatung der Verbraucherzentrale Thüringen informiert in den drei Teilbereichen Baufinanzierung, Bautechnik und Baurecht. Je nachdem ob die Verbraucher neu bauen oder eine Bestandsimmobilie erwerben wollen, organisieren unsere Berater eine baubegleitende Qualitätskontrolle oder eine Besichtigung der favorisierten Immobilie.

Dabei richten unsere Fachleute den Fokus ihrer Beratung insbesondere auf die Fragen, die vor Abschluss der jeweiligen Verträge zu klären sind. Dies sind beispielsweise die Einschätzung, welche Finanzierung die Hauskäufer stemmen können oder welche Regelungen in den Bau- bzw. Kaufvertrag gehören. Angeboten werden aber auch Beratungen zu Fragen des Gewährleistungsrechts gegenüber Handwerkern.

RISIKEN BEI VERTRÄGEN ZU REGENERATIVEN ENERGIEN BELEUCHTET

In unsere Energierechtsberatung kommen immer häufiger

Verbraucher, die Fragen zu Verträgen in Verbindung mit regenerativen Energien haben. Dabei handelt es sich beispielsweise um Pachtverträge für Blockheizkraftwerke, Mietverträge für Photovoltaikanlagen oder Verträge über die Verpachtung von Grundstücken an Betreiber von Windkraftanlagen. Kritisch in diesen Verträgen sind mitunter Fragen der Insolvenzabsicherung. In manchen Fällen sind etwa Verbraucher ungenügend abgesichert, falls Windräder nach einer Betreiber-Insolvenz zurückgebaut werden müssen. Mieter von Photovoltaikanlagen beschwerten sich darüber, dass die Erträge aus der Einspeisung nicht annähernd die Kosten der Anmietung decken.

In Zukunft werden nach Einschätzung der Verbraucherzentrale Thüringen zunehmend Fragen eine Rolle spielen, die sich um die Einführung elektronischer Zähler bzw. Smartmeter und die damit verbundenen Kosten und rechtlichen Rahmenbedingungen drehen.

VERBRAUCHERZENTRALE: KEIN WETTBEWERB IM FERNWÄRME-MARKT

Unbefriedigend ist weiterhin die Situation für Verbraucher, die Ihre Wärmeenergie als Fernwärme beziehen. Es gibt für sie keine Möglichkeit, den Anbieter zu wechseln. Deshalb existiert in diesem Bereich nach Ansicht der Verbraucherzentrale Thüringen kein Wettbewerb. In den Beratungsgesprächen zeigte sich: Auch die Chancen, auf einen anderen Energieträger umzustellen, sind für Verbraucher im Fernwärmebezug äußerst gering. Grund dafür sind häufig in den Satzungen festgelegte Anschluss- und Benutzungszwänge.

VERBRAUCHERSTIMMEN

Silvio S. (Beratungsstelle Gera):

„**Sehr gute Beratung** zu einem geringeren Preis bzw. Aufwandsentschädigung. Ich war sehr zufrieden.“

Annette und Eckhard S. (Geschäftsstelle Erfurt):

„Hallo Herr Behn, vielen Dank für Ihre Hinweise, inzwischen haben wir die Versicherung zum zweiten Mal aufgefordert, die Werbeanrufe zu unterlassen, und es wurde uns zugesagt, dass die Telefonnummern aus dem Datenspeicher gelöscht werden. Wir hoffen nun, dass die lästigen Anrufe ein Ende haben, denn **seit Dienstag ist kein Anruf mehr eingegangen**. Sonst wurde in der Woche drei bis vier Mal, sowohl bei meiner Frau als auch bei mir, angerufen. Nochmals vielen Dank, dass sie sich unserer Sache angenommen und uns geholfen haben. Wir sind positiv überrascht, dass die Verbraucherzentrale sich so gut um Anliegen unserer Bürger, in dem Sinne Verbraucher, kümmert. **DANKE! DANKE! DANKE!**“

Bea F. (Beratungsstelle Erfurt):

„Um Ordnung in meine Versicherungen zum Thema Altersvorsorge zu bringen und mich über mögliche Alternativen zu informieren, hatte ich einen Beratungstermin zum Thema Finanzen und Versicherungen. Ich habe bei Frau Thrän eine **richtig gute Beratung erhalten**, weiß nun, wie ich meine Versicherungen einzuschätzen habe, was ich besser machen kann und was ich zusätzlich für meine Altersvorsorge tun kann. Das Gespräch war sehr freundlich und angenehm. **Ich kann es nur jedem empfehlen, sich mal an die Verbraucherzentrale zu wenden**. Das Geld, das man für die Beratung zahlt, ist es allemal wert.“

Caroline H. (Beratungsstelle Mühlhausen):

„Ich möchte mich herzlich bedanken für die Hilfe und Unterstützung, in meinem Fall bezüglich eines Fitnessstudios. Die Angelegenheit dauerte mehrere Monate und **es waren mehrere Schreiben von Frau Georgi nötig, um diese ärgerliche Angelegenheit endlich beenden zu können**. Ich kann diese Verbraucherzentrale wirklich nur weiterempfehlen und sage nochmals vielen Dank!“

Andrew R. (Beratungsstelle Leinefelde-Worbis):

„Die **besten 30 Euro** die ich je ausgegeben habe, **Urlaub gerettet**, vielen Dank.“

Gabriele H. (Beratungsstelle Mühlhausen):

„Unser Schadensersatzanspruch gegenüber Tui 1-2-Fly wegen Ausfall unseres Urlaubsfluges wurden von beiden Mitarbeiterinnen übernommen und eigenverantwortlich, gegen einen geringen Obolus, für uns geregelt. Nach fast zweijähriger Verweigerung wurde der uns **zustehende Anspruch kurzfristig und vollumfänglich überwiesen**. Dafür danken wir hiermit den beiden sehr kompetenten Mitarbeiterinnen.“



*Julia Müller,
Fachberaterin*

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Drei Projektthemen standen 2019 im Mittelpunkt der Arbeit des Referates Lebensmittel und Ernährung:

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

Hinzu kamen Schüler-Workshops, Schulungen für Multiplikatoren und Informationen zu aktuellen Themen bei Messen, Vorträgen oder Gesundheitstagen. An mehr als 100 Aktionstagen informierten die Mitarbeiterinnen im Fachbereich neben den oben genannten Projektthemen beispielsweise zu Schadstoffen in Lebensmitteln, versteckten Süßmachern oder einer gesundheitsfördernden Ernährung im Berufsalltag.

Individuelle Beratung und Antwort auf Ihre Fragen erhielten Verbraucher im persönlichen Gespräch in den Bera-



*Petra Müller,
Referatsleiterin
Lebensmittel und Ernährung*

tungsstellen, telefonisch am Ratgebertelefon, per Email oder in unseren Online-Foren „Lebensmittel und Ernährung“ sowie „Klartext Nahrungsergänzung“.

REDUKTIONSSTRATEGIE BEI THÜRINGER LEBENSMITTELBETRIEBEN

Im Dezember 2018 beschloss die Bundesregierung die Nationale Reduktions- und Innovationsstrategie. Lebensmittelhersteller sind dazu aufgefordert, den Zucker-,

Salz- und Fettgehalt in ihren verarbeiteten Produkten zu verringern. Dies war Anlass für uns, Thüringer Lebensmittelbetriebe zum Stand ihrer Aktivitäten zu befragen. Es zeigte sich, dass das Thema in Thüringen noch zu wenig Aufmerksamkeit genießt. Lediglich 7 der 37 befragten mittelständischen Unternehmen gaben an, den Zucker-, Salz- oder Fettgehalt ausgewählter Produkte reduziert zu haben oder dieses zu planen. Die überwiegende Mehrheit der Unternehmen (23) war nicht bereit, Auskunft zu geben. (Die Befragung werden wir in 2020 wiederholen.)

ONLINE-FORUM LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG



Auch im vierten Jahr unseres Online-Forums „Lebensmittel und Ernährung“ wurden regelmäßig Antworten auf Verbraucherfragen veröffentlicht, beispielsweise ob sich Becher aus Bambus für heißen Kaffee eignen, ob kalkhaltiges Wasser der Gesundheit schadet oder ob man Holunderbeeren roh essen darf. Neben unseren 34 veröffentlichten Forenbeiträgen finden Verbraucher unter

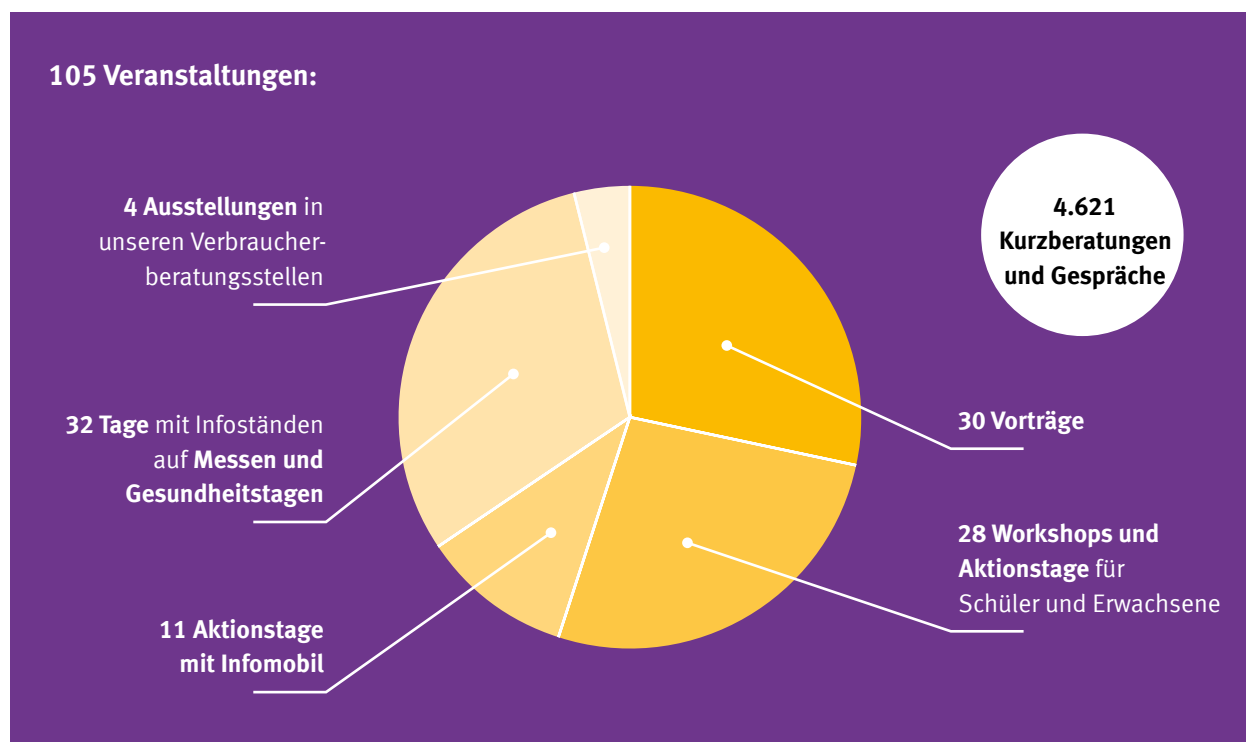
www.vzth.de/forum-lebensmittel-ernaehrung viel Wissenswertes rund um die Themen Kennzeichnung, Qualität, Hygiene, Herkunft und Warenkunde von Lebensmitteln. Das Forum wird von durchschnittlich 4.300 Besuchern im Monat genutzt.

VORTRAGSREIHE

Der Fachbereich Lebensmittel und Ernährung bot in den monatlichen Vorträgen der Reihe „Schlau im Alltag“ fünf Vorträge zu den Themen Superfood, Tierwohl, Nahrungsergänzungen, versteckte Süßmacher und Schadstoffe in Lebensmitteln, die alle sehr gut besucht wurden.

INTERNE GESUNDHEITSTAGE

Eine gesundheitserhaltende Lebensmittelauswahl und Ernährung rückt zunehmend in den Fokus der betrieblichen Gesundheitsvorsorge. Dies zeigen die regelmäßigen Anfragen zu internen Gesundheitstagen in Landrats-, Gesundheits- und Verwaltungsämtern. Unser Fachbereich unterstützte diese mit Vorträgen und Infoständen zu den angefragten Themen rund um Lebensmittel und Ernährung.



ENERGIEBERATUNG

Ob erneuerbare Energien, Fördermittel für Hausbau und Sanierung oder baulicher Wärme- und Hitzeschutz: Seit über 40 Jahren hilft die bundesweite Energieberatung der Verbraucherzentralen bei allen Fragen des privaten Energieverbrauchs weiter. Die Energieberatung in Thüringen startete 2019 in ein besonders erfolgreiches Jahr.



Ramona Ballod,
Projektleiterin
Energieberatung



Dieter Sell von der ThEGA, Thüringens Umweltministerin Anja Siegesmund und Geschäftsführer Dr. Ralph Walther bei der Unterzeichnung der Kooperation in der Beratungsstelle Erfurt.

Am 11. Januar startete offiziell die Kooperation der Verbraucherzentrale Thüringen mit der Thüringer Energie- und Greentech Agentur (ThEGA). Dank der Förderung durch das Thüringer Umweltministerium ist das komplette Angebot der Energieberatung für die Bürger des Freistaates kostenfrei.

Vor allem die Gebäude-Checks und die neu eingeführten Eignungs-Checks Solar trafen offenbar den Nerv der Zeit: Die Gesamtzahl der Vor-Ort-Checks konnte mehr als verdoppelt werden. Im Gebäude-Check werden je nach Bedarf der Strom- und Wärmeverbrauch, die Heizungsunterlage und die Gebäudehülle bewertet. Im Eignungs-Check Solar erfahren Eigentümer, ob sich eine Solarwärme- oder Photovoltaik-Anlage auf ihrem Gebäude anbietet und was beim Kauf bzw. der Installation zu beachten ist.

Aber auch die stationäre Energieberatung in den 13 Beratungsstellen sowie in den 14 zusätzlichen Stützpunkten in

Rathäusern, Bürgerzentren oder Bibliotheken profitierte von der medialen Aufmerksamkeit: Zusätzliche 450 Beratungen vor allem zu den Themen Hausbau und Sanierung wurden von den 16 Honorarberatern geleistet. Den Verbrauchern wurde darin aufgezeigt, wo zu Hause Energiekosten und CO₂ reduziert werden können.

Die Einführung des neuen Eignungs-Checks Solar erfolgte in enger Zusammenarbeit mit der ThEGA. Auf Messen, Infomobileinsätzen und im Klima-Pavillon des Thüringer Umweltministeriums in Weimar wurde das neue Beratungsangebot anschaulich mit dem neuen Thüringer Solaratlas vorgestellt. Diesen setzten die Berater für die Ertragsprognose und die Einschätzung der Wirtschaftlichkeit einer Solaranlage ein. Insgesamt 87 Eignungs-Checks wurden von April bis Dezember 2019 durchgeführt.

Sehr erfolgreich waren auch die Thermografie-Rundgänge in dörflichen Ortsteilen von Erfurt und Weimar, die eine hohe Zahl an alten Einfamilienhäusern mit Sanierungspotenzial aufweisen. Durchgeführt wurden die Rundgänge in Kooperation mit der Deutschen Bundesstiftung Umwelt (DBU) und den jeweiligen Stadtverwaltungen. Insgesamt 125 Teilnehmer haben durch die Infrarotkamera geschaut und sich die anschließenden Vorträge angehört.

CO₂-ERSPARNIS:

Unsere angestoßenen Maßnahmen sparen

1 km² Wald bindet
ca. 1.000
Tonnen CO₂
pro Jahr

38 km² Wald
ca. 38.000
Tonnen CO₂
ein.

INTERVIEW MIT ENERGIEBERATER HORST SCHILLING



Horst Schilling, Dipl.-Ing. für Bauwesen, ist einer von insgesamt 16 Honorarberatern des Projektes Energieberatung. Seit 2013 berät er Verbraucher in Bad Lobenstein, Schleiz und Gera bei allen Fragen rund um Hausbau, Gebäudesanierung und Energieversorgung.

Wie sieht der typische Klient aus, der in Ihre Beratung kommt?

Wer unsere Beratung in Anspruch nimmt, kennt sich meist mit den aktuellen Förderprogrammen aus. Er hat alle wichtigen Daten dabei und konkrete Fragen. Deutlich spürbar ist die Übernahme des Eigenanteils durch die Landesregierung seit Anfang 2019: Immer mehr Verbraucher nehmen unsere Checks in Anspruch. Sie wissen, dies zahlt sich jetzt doppelt für sie aus: Sie sparen nicht nur den bisherigen Anteil von 30 Euro, sondern auch viel Zeit durch unsere gezielte Beratung. Wer etwa Fördermittel in Anspruch nehmen will, weiß durch uns genau, worauf er achten muss, wenn er die Angebote bei den Firmen einholt.

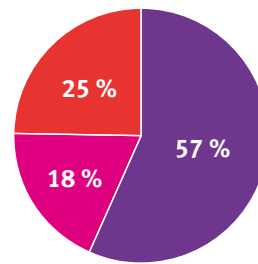
Wonach fragten Verbraucher 2019 am häufigsten?

Ob Gebäude-, Detail-, Eignungscheck Solar oder andere Checks: Den meisten Verbrauchern geht es darum, Geld und Energie zu sparen. Sie fragen sich, mit welchen Investitionen sie finanziell langfristig am besten über die Runden kommen. Viele Hausbesitzer erkundigten sich zu den staatlichen Förderprogrammen, aber auch zum Thema Photovoltaikanlagen.

Inwieweit haben sich die Themen verändert?

Die neuen Checks stehen für den Trend hin zu erneuerbaren Energien, wie sie ja auch durch die Politik begünstigt werden. Die gesetzgeberischen Vorgaben verändern das Energie-Bewusstsein der Verbraucher und dadurch unseren Beratungsalltag. Gerade der Ergänzungskredit der KfW-Bank hat viel bewegt. Es gibt aber genauso den

WELCHE ENERGIEBERATUNGSANGEBOTE NUTZTEN DIE VERBRAUCHER 2019?

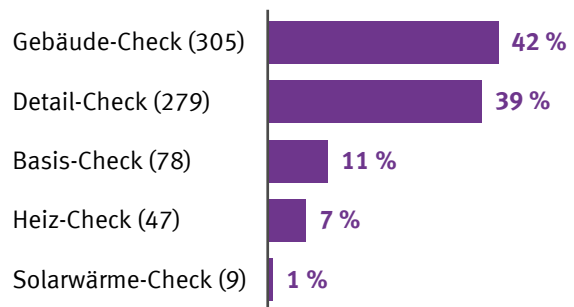


1.655 Beratungen in den Beratungseinrichtungen

538 Beratungen am Telefon oder Online

718 Checks beim Verbraucher zu Hause

UNSERE CHECKS 2019



Verfechter der alten Ölheizung, bzw. Verbraucher, für die an ihrem Wohnort nur eine begrenzte Auswahl an Energieträgern zur Verfügung steht.

Wo sehen Sie Chancen und Herausforderungen der Energieberatung?

Durch die Übernahme des Eigenanteils durch das Land wurde die Rolle der Energieberatung zurechtgerückt. Sie gehört fest dazu, wenn Hausbau oder Sanierung geplant werden. Das geht schon beim Energieausweis los, der dem Hauskäufer erklärt und interpretiert werden sollte. Unsere Rolle muss weiter gestärkt werden. Eine Herausforderung für viele Verbraucher wird die CO₂-Bepreisung ab 2021, die den Einsatz regenerativer Energien fördern soll.

Auf welche Energiequelle setzen Sie privat?

Ich habe seit 2013 eine Photovoltaik-Anlage mit netzgekoppelter Einspeisung auf dem Dach. Für Wärme in meiner zum Wohnhaus umgebauten Scheune sorgt ein Holzofen.

Ihr (Spar)Tipp?

Die eigenen Zähler pünktlich einmal monatlich ablesen um den Verbrauch vergleichen und gegebenenfalls optimieren zu können.



VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG

Dass Schülerinnen und Schüler ein hochwertiges Mittagessen erhalten können, dafür setzt sich die Vernetzungsstelle Schulverpflegung Thüringen ein. Sie informiert und schult rund um das Thema, berät und vernetzt die verschiedenen Akteure. Dabei fokussierte sie sich 2019 auf die zwei größten Schwerpunkte – Qualität etablieren und sichern sowie die Nachhaltigkeit stärken.

Umgesetzt wurden diese Schwerpunkte im Dialog mit den verschiedenen Akteuren rund um die Schulverpflegung und bei Veranstaltungen. Dabei sind im vergangenen Jahr insbesondere die Messe Kinder-Kult, die Tage der Schulverpflegung und die Fachtagung zur Schulverpflegung in Erfurt zu erwähnen.

Begleitend dazu wurden die in 2018 gemeinsam mit einer interministeriellen Arbeitsgruppe erstellten Handlungsempfehlungen für eine gute Kita- und Schulverpflegung in Thüringen veröffentlicht und gezielt verteilt. Darin werden Ansätze benannt, die für eine Qualitätsverbesserung elementar sind und vorangebracht werden müssen. Dazu gehört beispielsweise die gesetzliche Verankerung von Qualitätsempfehlungen, wie sie für die Kitas in Thüringen bereits existieren. Durch unsere Arbeit ziehen die Schulen nun ab dem Sommer 2020 nach.

Damit ab 2020 Küchenfachkräfte ihr Wissen dahingehend auffrischen können, haben wir, gemeinsam mit der bei

der Deutschen Gesellschaft Ernährung (DGE) Thüringen angegliederten Vernetzungsstelle Kitaverpflegung, an einem Weiterbildungsangebot für Caterer gearbeitet. Außerdem wurden Schulträger mit Blick auf die Qualitätsentwicklung beraten. Die Verbindlichkeit von Empfehlungen heißt natürlich auch, dass Anforderungen zukünftig stärker überprüft werden müssen. Ein erstes Modellprojekt dazu konnten wir im vergangenen Jahr mit zum Teil überraschenden Ergebnissen abschließen.

MODELLPROJEKT QUALITÄTSSICHERUNG

Im Fokus dieses Projekts stand die Untersuchung von Warmhaltezeiten beim etablierten Verpflegungssystem der Warmverpflegung, das in 88 Prozent der Thüringer Schulen umgesetzt wird. Für die Teilnahme wurden in verschiedenen Landkreisen bzw. Städten Schulen und Caterer angefragt. Es beteiligten sich zunächst 17 Schulen. Davon nahmen 14 Schulen bis zum Ende teil. Im Rahmen des Vorhabens wurden Proben der Mittagsmahlzeiten genommen – beim Caterer kurz nach dem Portionieren und in den Schulen nach Ende der Essensausgabe. Die Proben wurden von einem Labor auf ihren Nährstoffgehalt hin untersucht. Begleitend bewerteten Schüler das Essen und nahmen an Workshops der Vernetzungsstelle teil.

Das Projekt verdeutlicht sehr klar, dass die vorgeschriebenen



Tagung im Augustinerkloster.

Warmhaltezeiten von maximal drei Stunden kaum eingehalten wurden. Im Durchschnitt lagen sie bei rund vier Stunden. Die erforderlichen Temperaturen für das Warmhalten wurden in der Regel bis zum Ausgabeschluss eingehalten. Überraschend waren jedoch die Laborergebnisse. So zeigte sich, dass oft bereits mit dem Verlassen der Mahlzeiten in der Küche der Gehalt an Vitamin C stark reduziert oder kaum noch nachweisbar war. Andere wasserlösliche Vitamine wie B1 und B9 waren in den Speisen enthalten, erreichten jedoch überwiegend nicht die Referenzwerte. Um das Mittagessen an den Schulen hochwertiger auszurichten, empfiehlt es sich daher, Salat- bzw. Frischetheken deutlich stärker und attraktiver anzubieten. Auch sollten die Ausgabeküchen bei Sanierung oder Neubau großzügiger geplant werden und mit besserer Technik zur Vor-Ort-Zubereitung von Speisen ausgestattet werden.

PROJEKT MODELLKOMMUNEN

Erfolgreich gestartet ist die zweite Phase zur Begleitung von Modellkommunen bei der Etablierung einer verbesserten Schulverpflegung. Seit Januar 2019 wird der Landkreis Sömmerda unterstützt, wo 4 von insgesamt 26 Schulen in das Projekt eingestiegen sind. Schulträger und Schulen der Stadt Jena werden weiterhin begleitet und auf die selbständige Fortführung vorbereitet. Daneben wurde ein umfangreiches Portfolio an Instrumenten und Checks für Schulen und Schulträger erarbeitet. Mit ihnen können etwa Befragungen, Abfallmengen- oder Lautstärkemessungen und Speiseplanüberprüfungen durchgeführt werden. Auf unserer Webseite www.schulverpflegung-thueringen.de steht ein von uns entwickelter Speiseplan-Check zur Verfügung. Mit diesem kann das



Mitarbeiterin Adrienne Neumann am Kräuterbeet.

Mittagsangebot von einer Menülinie bis hin zum Büfett-System hinsichtlich der DGE-Empfehlungen bewertet werden.

ERFOLGREICHE FACHTAGUNG

Die Fachtagung der Vernetzungsstelle Schulverpflegung stand im vergangenen Jahr unter der Überschrift „Es ist angerichtet – Mehr Qualität in der Schulverpflegung etablieren“. Der Einladung ins Augustinerkloster folgten Schulträger, Schulen und Caterer. Wie ein roter Faden zog sich das Thema Qualität durch die Vorträge. Rege diskutiert wurde beim „Zwischengang“ an den sogenannten Thementischen und bei der abschließenden Podiumsdiskussion.



Alexandra Lienig,
Referatsleiterin Vernetzungs-
stelle Schulverpflegung

„In Thüringen liegt der Betrag, den die Eltern für ein Mittagessen zahlen, bei rund 2,70 Euro. Bundesweit kostet ein Schulessen durchschnittlich 3,15 Euro. Ist der Betrag angemessen, wenn man bedenkt, dass für ein hochwertiges Essen etwa 1,10 bis 1,56 Euro Warenkosten notwendig sind?“

VERBRAUCHERKOMPETENZ FÜR MIGRANTEN UND GEFLÜCHTETE



*Sabrina Bensaid,
Projektmitarbeiterin*

Das Projekt „Aufbau von Verbraucherkompetenz für Migranten und Geflüchtete in Thüringen“ informiert Geflüchtete und Flüchtlingshelfer über ihre Rechte als Verbraucher in Deutschland.

Neu angekommen in Deutschland, ist der Handyvertrag oft einer der ersten Verträge, den Migranten abschließen. Konfrontiert mit Drittanbietersperre, Vertragslaufzeit, Abofallen und anderen versteckten Kosten, stehen viele Geflüchtete dann vor einem großen Rätsel – und leider oft vor teuren Problemen. Das zweiköpfige Projektteam der Verbraucherzentrale Thüringen hilft dabei, aber auch bei der Orientierung insgesamt im Verbraucheralltag.

Die beiden Projektmitarbeiterinnen organisierten dazu in 2019 thüringenweit Veranstaltungen in kommunalen Einrichtungen, bei Verbänden der Freien Wohlfahrtspflege, bei Vereinen und in interkulturellen Treffpunkten. Insgesamt fanden 47 Informationsveranstaltungen und Vorträge sowie zahlreiche Netzwerktreffen mit Trägern der Flüchtlingsarbeit statt. Eine feste Größe war dabei die regelmäßige Vortragsreihe, die das Projekt zusammen mit dem Landkreis Saalfeld-Rudolstadt veranstaltete. Abofallen, Verträge, Handy und Internet, Versicherungen, aber auch die Arbeit der Verbraucherzentrale Thüringen selbst, waren die Themen, über die die Geflüchteten in der Begegnungsstätte Saalfeld und in der Gemeinschafts-

unterkunft Rudolstadt informiert wurden. Die Veranstaltungen fanden zumeist ohne Dolmetscher statt – hin und wieder übersetzte ein Teilnehmer für die anderen Zuhörer.

Weiterer wichtiger Inhalt des Projekts war es 2019 außerdem, an Integrationsmanager, Volkshochschulen, Bildungsträger oder andere Vereine heranzutreten, um sie über die Inhalte des Projektes und über die Angebote der Verbraucherzentrale Thüringen generell zu informieren. Gerade Dozenten an den Volkshochschulen und Sozialarbeiter werden mit Anfragen von Migranten zu abgeschlossenen Verträgen, Mahnungen und Inkassoschreiben überhäuft. Für sie bedeutet es eine enorme Erleichterung, ihrem Gegenüber mit der Verbraucherzentrale eine kompetente, unabhängige Anlaufstelle nennen zu können, die bei vertraglichen Problemen Rat weiß.



Interkulturelle Schulung in der VZ.

Im September 2019 fand eine interkulturelle Schulung für Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Thüringen in Kooperation mit dem Verein Kindersprachbrücke Jena statt. Sie wurden dabei u.a. in die Anwendung des neu eingeführten Tools des Videodolmetschens eingeführt. Die Technik wird vorrangig in den Beratungsstellen vor Ort eingesetzt. Übersetzt wird in knapp 60 verschiedene Sprachen und Dialekte.

Für das Projekt entstanden in 2019 zudem Informationsflyer in den fünf Fremdsprachen Arabisch, Englisch, Farsi, Tigrinisch und Französisch.



INTERVIEW

mit Honorarrechtsanwalt Gerd Lenuzza

Herr Lenuzza, neben Ihrer Haupttätigkeit in Ihrer eigenen Kanzlei sind Sie für die Verbraucherzentrale tätig. Wie kam es dazu?

Bereits während meines Referendariats in einer Ulmer Kanzlei beriet ich für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Nach der Wende baute ich seit Frühjahr 1991 die Beratung der Verbraucherzentrale in Erfurt mit auf. Damals gab es ein großes Bedürfnis nach Orientierung im neuen Rechtssystem. Die Themen waren sehr vielfältig und die Verbraucher dankbar, dass da jemand war, der ihnen aus dem Stand Rechtsauskunft zu diversen Fragen geben konnte. Meine Tätigkeit für die Verbraucherzentrale Thüringen stand insofern nie außer Frage. Die Beschäftigung mit dem Verbraucherrecht ist einfach abwechslungsreich. Sie war für mich immer eine interessante Erweiterung zu meinen ureigenen Fachthemen Arbeitsrecht und Bau- und Architektenrecht.

Was waren typische Fälle in 2019?

2019 bestimmte der Widerruf von Immobilien-Darlehen aufgrund des Widerrufsjokers sowie der Widerruf von Lebensversicherungsverträgen und Kapitalanlagen am Grauen Kapitalmarkt den Beratungsalltag. Aber auch wegen des Dieselskandals suchten viele Menschen die Rechtsberatung auf, um ihre Entschädigungsansprüche prüfen zu lassen. Ich beriet sie über ihre Möglichkeiten insbesondere auch bezüglich der anhängigen Musterfeststellungsklage des vzbv.

Was konnten Sie für die Verbraucher bewirken?

Beim Landgericht Halle strengte die Verbraucherzentrale Thüringen eine Unterlassungsklage gegen eine Firma an, die Rollläden, Fenster und Türen verkaufte, ohne eine Widerrufsbelehrung auszugeben. Nachdem unsere Abmahnung zunächst erfolglos geblieben war, wurde durch die Klage schließlich eine Unterlassung erwirkt.

Wie haben sich die Probleme im Laufe Ihrer fast 30-jährigen Tätigkeit für die Verbraucherzentrale verändert?

Kurz nach der Wende waren es vor allem die sogenannten „Haustürgeschäfte“, wegen denen die Verbraucher in die Rechtsberatung kamen. Den Menschen wurden zum Beispiel teure Wintergärten, Rollläden oder Fassadensanierungen aufgeschwatzt. Damals war auch die Blütezeit dubioser Partnervermittlungsagenturen. Für wenige Kontaktvorschläge wurden zum Teil hohe vierstellige Beträge bezahlt. Richtig große finanzielle Schäden entstanden in den 2000er Jahren den Verbrauchern, die ihr Geld, auch vermögenswirksame Leistungen, in Beteiligungen als atypische stille Gesellschafter oder Treuhand-Kommanditisten im Grauen Kapitalmarkt angelegt hatten – etwa bei der Göttinger oder bei der Frankonia Gruppe. Sie sahen nie einen Cent. Aber auch das Thema Urheberrechtsverletzung bzw. unerlaubtes Filesharing spielte eine große Rolle. Dies und die vielen Probleme mit Telekommunikationsverträgen stehen für einen Generationswechsel: Zu uns kommen zunehmend jüngere Verbraucher. Sie sind meist gut informiert und lassen sich dann unsere Rechtsauffassung für ihren individuellen Fall erläutern.

Welche Chancen und Herausforderungen sehen Sie für die Verbraucherzentrale Thüringen?

Eine wichtige Aufgabe der Verbraucherzentrale bleibt das Führen von Verbandsklagen. Eine weitere ist ihre ureigene Funktion bei der Marktbeobachtung als „Marktwächterin“. Sie sorgt dafür, dass der Wettbewerb der konkurrierenden Unternehmen möglichst fair bleibt – mit der Stärkung der Verbraucherrechte als oberster Prämisse.

Ihr genereller Rat an die Verbraucher?

Immer die Augen aufhalten! Und vor allem bei scheinbar verlockenden Angeboten nicht so gutgläubig sein – also besser nicht die erbetenen 5.000 Euro per Einmalzahlung auf irgendeine Insel überweisen. Wer vor einem Vertragsabschluss Zweifel oder ein schlechtes Bauchgefühl hat, sollte sich lieber VORHER beraten lassen.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Über das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ erstellt die Verbraucherzentrale Thüringen gemeinsam mit den Verbraucherzentralen der anderen Länder Verbraucherinformationen wie etwa Flyer, Spiele oder Internetbeiträge. Mit diesen Materialien können Vorträge und Aktionen organisiert werden, was sonst nicht oder nur sehr eingeschränkt möglich wäre. Das Projekt besteht aus drei Gemeinschaftsaktionen:

VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR JUNGE LEUTE

Im Rahmen dieser Gemeinschaftsaktion werden u.a. Inhalte erstellt, um jungen Menschen Basiskompetenzen im Umgang mit finanziellen und rechtlichen Fragen zu vermitteln. Die Materialien wurden beispielsweise während des Unterrichts an den Schulen eingesetzt. Themen, die hierbei bearbeitet wurden, waren etwa unseriöse Notdienste, Fakeshops und Inkasso. Dazu wurde eine „Abzocker-Ausstellung“ konzipiert. Anhand von Plakaten sollten sich die Schüler Kenntnisse zu Verbraucherthemen erarbeiten. Ein weiteres Angebot war unser digitales Lernspiel über „Actionbound“. Hier sollten junge Leute auf ihrem Handy Fragen zum Alltag als Verbraucher beantworten. Mit Infoständen präsentierten wir uns bei Hochschulinformationstagen.

PFLEGE – AUSWIRKUNGEN UND UMGANG MIT DEN NEUEN PFLEGESETZEN

Bei dieser Gemeinschaftsaktion wurden diverse Veranstaltungen zum Thema „Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht“ durchgeführt. Hier zeigte sich eine enorme Nachfrage, die im Rahmen von Vorträgen und Gruppenberatungen in Erfurt und weiteren Thüringer Städten mit großem Erfolg bedient wurde.

VERBRAUCHERINFORMATIONEN / VERBRAUCHERRECHTE / VERTRAGSRECHT

In diesem Bereich führten die Verbraucherzentralen Themen aus den vergangenen Jahren fort. Aufgegriffen wurden



Staatssekretärin Rita Hegl-Kehl (2. von rechts) informierte sich in der Beratungsstelle Erfurt u.a. über das Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz.

aktuelle Trends und Gesetzesänderungen. So wurde etwa ein digitales Quiz zum Thema „Gewährleistung“ unter Nutzung der interaktiven Lernplattform „Kahoot“ erstellt. Im Rahmen des Themas Fakeshops wurden „BlackStories“ kreiert – Rätselspiele, anhand derer die Mitspieler Problematiken aus dem Verbraucheralltag herleiten mussten. Auf der Vorderseite des Plakats wurde dazu eine Frage dargestellt, mit dem sich ein Verbraucher an die Verbraucherzentrale wendet. Auf der Rückseite des Plakats fanden die Spieler dann die Auflösung und Hintergrundinformationen zum Thema.

Für Schüler und Senioren wurden Veranstaltungen zu verschiedenen Themen durchgeführt. Hier zeigte sich, dass viele Schüler datenschutzrechtlichen Fragen noch immer wenig kritisch gegenüberstehen. Im Verlauf der Veranstaltung sah man, wie ihr Problembewusstsein wuchs. Senioren sehen sich mit vielfältigen Problemen konfrontiert, darunter auch Telefonabzocke. Allerdings zeigte sich, dass viele Senioren kritisch eingestellt sind – sie agieren vorsichtiger und lassen sich nicht so schnell über den Tisch ziehen.

Das Bundesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ gibt es seit über 10 Jahren. Finanziert wird es durch das Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz. Der Freistaat Thüringen beteiligt sich an dem Projekt mit einer 50-prozentigen Co-Finanzierung im Rahmen der institutionellen Förderung der Verbraucherzentrale Thüringen. Das Projekt wurde jetzt durch das Bundesministerium um weitere drei Jahre verlängert.



POST-ÄRGER

Für den Zeitraum von 2015 bis 2019 untersuchten die Verbraucherzentrale NRW und Thüringen den Paket- und Postmarkt. Anhand eines eigenen Beschwerde- und Informationsportals, www.Post-Ärger.de, wurden die bestehenden Probleme im Zusammenhang mit den Postdienstleistern gefiltert und analysiert.

Auf dem Portal finden Verbraucher zum einen allerhand nützliche Tipps und Hinweise, wie sie sich im Dschungel der Angebote und Vorschriften beim Brief- und Postversand zurechtfinden können. Daneben können sie ihrem Ärger mit einer Beschwerde Luft machen und zugleich die Arbeit des Projekts unterstützen. Neben der Informationsvermittlung analysiert das Projekt die eingehenden Beschwerden, um die Probleme auf dem Brief- und Paketmarkt zu identifizieren.

Kuriose Beschwerden berichten davon, dass Sendungen einfach über den Zaun oder ins offene Fenster geworfen sowie in der Mülltonne oder Garage ohne Benachrichtigung abgelegt wurden oder eine Zustellung lediglich vorgetäuscht und die Unterschrift des Empfängers gefälscht worden sei.

Mit diesen Informationen suchte das Projektteam den Dialog mit den Dienstleistern und der Politik. Ein auf den Verbraucherschutz ausgerichtetes Forderungspapier wurde ausgearbeitet und den zuständigen Ministerien vorgestellt. Einige unserer Forderungen fanden auch den Einzug in den Entwurf einer Novellierung des Postgesetzes.



Das Projekt Post-Ärger im August 2019 beim Tag der offenen Tür im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz mit Verbraucherschutzministerin Christine Lambrecht. Foto: photothek.de/ Anne Preussel

Ein wesentlicher Teil der Projektarbeit war die Erfassung der Probleme für den einzelnen Verbraucher. Hauptärgernis mit rund 40 Prozent der Beschwerden ist mit Abstand, dass trotz angekündigter Zustellung und Anwesenheit des Empfängers keine Zustellung durch den Paketdienstleister erfolgte. Insgesamt erfasste das Portal zusammen für Briefe und Pakete fast 50.000 Beschwerden über den gesamten Projektzeitraum.

VERBRAUCHERZENTRALE UND POLITIK

Die Verbraucherzentrale Thüringen setzt sich gegenüber Politik und Wirtschaft für Lösungen ein, die die Bedürfnisse der Verbraucherinnen und Verbraucher in den Mittelpunkt stellen. Im Jahr 2019 war diese Arbeit geprägt von der Landtagswahl in Thüringen, aber auch von der Europawahl.

Den Auftakt zum Wahljahr markierten für unsere verbraucherpolitische Arbeit Gespräche mit der Staatssekretärin im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Rita Hagl-Kehl über die Aktivitäten und die aktuellen Projekte der Verbraucherzentrale Thüringen sowie mit der Spitzenkandidatin der Thüringer CDU für Europa, Marion Walsmann. Themen des Austauschs in der Beratungsstelle Erfurt waren unter anderem die Gewährleistung, unerlaubte Werbeanrufe und die Brexit-Folgen für Verbraucher.



Die Spitzenkandidatin der Thüringer CDU, Marion Walsmann, im Gespräch über Verbraucheranliegen auf EU-Ebene.

Auch im Vorfeld der Landtagswahl wurden zahlreiche Gespräche mit politischen Entscheidungsträgern geführt. Sie alle hatten zum Ziel, die Verbraucherrechte und -Interessen zunächst in den Wahlprogrammen und dann konkret im neuen Regierungsprogramm zu stärken.

Die Verbraucherzentrale formulierte außerdem in ihren „Zehn verbraucherpolitischen Forderungen zur Landtagswahl“, was sie von den Abgeordneten und insbesondere von der neuen Regierung erwartet. Auf einer Pressekonferenz stellte sie diese Prioritäten den Medien vor. Die Umsetzung dieser zehn Forderungen soll den Alltag von



Schulkindern, Konsumenten, Bus- und Bahnfahrern und Sparern konkret verbessern.

Dringende „Hausaufgabe“ an die Landespolitik war es etwa dafür zu sorgen, dass die Sparkassen langfristige Prämiensparverträge fortführen, anstatt zu kündigen. Eine weitere Forderung war die Erweiterung des Faches „Wirtschaft und Recht“ an den Schulen. Jungen Menschen soll künftig mehr praxisbezogenes Alltagswissen aus den Bereichen Wirtschaft, Finanzen, Digitaler Welt und Datenschutz vermittelt werden, forderten die Verbraucherschützer. Zudem soll das Mittagessen an den Schulen für mehr Qualität vom Land bezuschusst werden.



Wirtschaftsminister Wolfgang Tiefensee in der Beratungsstelle Erfurt

Eine weitere Forderung betraf die Stärkung der Verbraucherrechte in eigener Sache: Das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale Thüringen mit ihren 13 Beratungsstellen bedarf einer Stabilisierung, damit Ratsuchende auch im Krankheits- oder Urlaubsfall weiterhin Hilfe vor Ort finden.

NEUES AUS DEN BERATUNGSSTELLEN

ABSCHIED UND WILLKOMMEN IN GERA

Rita Schilling, Beraterin der ersten Stunde in Altenburg und Gera, hat sich im Januar 2019 nach 28 Jahren im Dienst der Verbraucher in den Ruhestand verabschiedet. Auf sie folgte Torsten Künzel.



Verbraucherberaterin Rita Schilling übergab den Staffelstab an Torsten Künzel, der nun Ansprechpartner in Gera ist.

Als Rita Schilling 1991 in Altenburg ihre Arbeit aufnahm, war die Verbraucherzentrale Thüringen erst wenige Monate jung. In Ostthüringen erlebte die Beraterin die kleinen wie auch die kriminellen Maschen, mit denen Firmen Verbraucher über den Tisch ziehen. Hatten in den Anfangsjahren ungewollte Abonnements von Zeitungen und Zeitschriften Konjunktur, waren es in den 2000er-Jahren Onlineshops, die den Menschen das Geld aus der Tasche zogen.

Helfen konnte sie dafür in Tausenden anderer Fälle. Manchmal begann es damit, den richtigen Brief in einem Stapel unsortierter Papiere zu finden. Oft wurden Telefonate und Schriftverkehr übernommen. „Trotzdem war die Beratung bis zum heutigen Tag abwechslungsreich für mich“, sagte die gebürtige Altenburgerin am Tag ihres Abschieds. In gewisser Weise habe sie als Verbraucherberaterin auch immer das „Ohr am Puls der Zeit gehabt“.

Die Nachfolge von Rita Schilling übernimmt für die Beratungsstelle Gera Torsten Künzel. Der Jurist arbeitete bis 2016 in Chemnitz als Rechtsanwalt. Danach wechselte Torsten Künzel in die Schuldnerberatung. Seit Januar 2019 ist er nun Ansprechpartner für Ratsuchende in Gera. In Altenburg und Gera berät weiterhin Axel Ladda.

MÜHLHAUSEN – EINE BERATUNGSSTELLE ZIEHT UM

So mancher Passant in Mühlhausen lugte gegen Jahresende neugierig durch die Fenster ins Erdgeschoss der Brückenstraße 23. Dass hier die neue Beratungsstelle der Verbraucherzentrale einziehen würde, mochte sich herumgesprochen haben – spätestens seit das alte Domizil in der Felchtaer Straße seit Mitte Dezember geschlossen blieb. Die Räumlichkeiten dort waren zu abgelegen, um Ratsuchende auf sich aufmerksam zu machen.

In dem neuen Büro in einem ehemaligen Ladenlokal wurde nun emsig gewerkelt, um hier im Januar 2020 wieder viele Verbraucher aus dem ganzen Unstrut-Hainich-Kreis empfangen zu können. In der Zwischenzeit wurde an zwei Tagen kostenlose Beratung auf dem Steinweg in unserem Infomobil angeboten.

Die neue Beratungsstelle liegt gut erreichbar zwischen Untermarkt und Steinweg, hat ein moderneres Erscheinungsbild und ist dank Schaufenstern präsenter als das bisherige. Vertraut bleiben den Verbrauchern unsere Beraterinnen, die Juristinnen Marianne Stietz und Silvia Georgi. Sie stehen als Ansprechpartnerinnen für alle Fragen zu Kauf- und Handwerkerverträgen, Reiserecht, Telefon- und Internetverträgen, Problemen mit der GEZ oder zu Versicherungen und Geldanlagen bereit. Auch eine Energieberatung ist in Mühlhausen nach Terminabsprache möglich.



Die neue Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in Mühlhausen in der Brückenstraße 23.



Handwerker-Buchung per Klick war der totale Flop
Eine Plattform in bester über das Internet soll Handwerkerleistungen...
Wird das Ergebnis individualisiert, war, konstante per Geld zurück.

Handwerker-Buchung per Klick war der totale Flop

Eine Plattform in bester über das Internet soll Handwerkerleistungen...
Wird das Ergebnis individualisiert, war, konstante per Geld zurück.

Die Plattform, die...
Handwerkerleistungen...
Wird das Ergebnis individualisiert, war, konstante per Geld zurück.



LEIPZIGER VOLKSZEITUNG

Energieberatung der Verbraucherzentrale Thüringen kostenlos

In Abhängigkeit von Art und Umfang der Energieberatung...
- und Geld. Denn seit Januar 2018 sind die Beratungen ebenso wie die Energiechecks kostenlos.



Abkündigung. Auf dem Ausstellertisch...
Energieberatung...
- und Geld. Denn seit Januar 2018 sind die Beratungen ebenso wie die Energiechecks kostenlos.



Wenn die heiße Nummer ein teures Vergnügen wird

STZ

Südthüringer Zeitung

WELT

WELT THÜRINGEN

KULTUR/THÜRINGEN WETTER/STÄDTLEBENSSTIL/COACHING/THÜRINGEN

Nur wenige Vitamine bleiben im Schmelzen erhalten



Ein warmer Mittagessen gibt es in vielen Thüringer Schulküchen...
Unterhaltung zugefügt...
- und Geld. Denn seit Januar 2018 sind die Beratungen ebenso wie die Energiechecks kostenlos.



UMTSCHAU ILONA THIRAN
Verbraucherzentrale Thüringen e. V.

Donnerstag, 11. Februar 2016
VERBRAUCHERTIPP
Reiseschecks nur bedingt einlösbar

Freitag, 5. März 2015
VERBRAUCHERTIPP
Schulbüfett verringert Abfall

Freitag, 5. Februar 2016
VERBRAUCHERTIPP
Schimmel im Bad – was tun?

Verbraucherzentrale rät zum Widerspruch – Klage wird geprüft

Langjährig...
Klage wird geprüft...
- und Geld. Denn seit Januar 2018 sind die Beratungen ebenso wie die Energiechecks kostenlos.



OSTTHÜRINGER Zeitung

Höchste Zeit für die Weihnachtspost



Wichtige Pakete, verschiedene Kartensätze...
- und Geld. Denn seit Januar 2018 sind die Beratungen ebenso wie die Energiechecks kostenlos.

Thüringische Landeszeitung

Was Thomas-Cook-Kunden tun können

Auch Reisen für 2020 abgefragt. Doch es gibt noch Hoffnung, den Gesamtschaden einzert zu bekommen...
- und Geld. Denn seit Januar 2018 sind die Beratungen ebenso wie die Energiechecks kostenlos.



Thüringer Allgemeine

Weniger in die Tonne: Jenaer Schüler retten Essen



Weniger in die Tonne...
- und Geld. Denn seit Januar 2018 sind die Beratungen ebenso wie die Energiechecks kostenlos.



Mara Mertin,
Referentin Medien- und
Öffentlichkeitsarbeit

DIE VZ IN DEN MEDIEN

„Betrügerische Inkasso-Schreiben im Umlauf“, „Elektroschrott richtig entsorgen“, „Thomas Cook pleite: Was sich heute für Urlauber geändert hat“, „Nur wenige Thüringer Hersteller reduzieren Zucker, Salz oder Fett“ – Neben der Beratung ist es eine wesentliche Aufgabe der Verbraucherzentrale Thüringen, mit Pressemitteilungen und Wissensartikeln zu aktuellen Themen zu warnen oder zu informieren.

Das geschah im Jahr 2019 unter anderem in Form von rund 300 Presseaktivitäten. Dazu gehörten 65 versendete Pressemitteilungen – vier davon trugen die eingangszitierten Titel – diverse Pressekonferenzen sowie eine Vielzahl an Interviews für Print, Online, Radio und TV. Kontinuierlichen Zuwachs erfährt auch die Zahl derjenigen, die Rat und Informationen über die Internetseite der Verbraucherzentrale Thüringen einholen.

Das Referat Medien- und Öffentlichkeitsarbeit vereint verschiedene Aufgaben in sich: die Pressearbeit, die Pflege der Internetseite, die Erstellung von Plakaten und Flyern, die Organisation von Veranstaltungen sowie die äußere Gestaltung der Beratungsstellen. Es unterstützt die Geschäftsführung und die Fachbereiche gleichermaßen. Mit seinen 1,5 Stellen wurde es deshalb auch 2019 oft zum Nadelöhr. Trotzdem – oder gerade aus dieser Konstellation heraus – darf sehr zufrieden auf das in 2019 Erreichte zurückgeblückt werden.

Thematisch bestimmten drei „Großbaustellen“ das Jahr: Die Kündigung von langfristigen Prämiensparverträgen durch einzelne Thüringer Sparkassen, der „Check: Altersvorsorge“ sowie die Landtagswahl in Thüringen. Wie einzelne Sparkassen versuchen, für Verbraucher lukrative

Sparverträge loszuwerden, war aus anderen Bundesländern bekannt. Als die Sparkassen im Wartburgkreis und im Eichsfeld ähnliche Schritte ankündigten, warnte die Verbraucherzentrale sofort über die lokalen Medien. Zahlreiche Sparer legten, unterstützt durch die Verbraucherschützer, Widerspruch ein.

Bereits im Frühjahr starteten die Vorbereitungen für den „Check: Altersvorsorge“. Er wurde mit dem MDR und den Verbraucherzentralen Sachsen und Sachsen-Anhalt auf die Beine gestellt und realisiert. Er sollte eine Trend-Aussage darüber ermöglichen, wie die Menschen in Mitteldeutschland 30 Jahre nach der Wende in Bezug auf ihre Altersvorsorge aufgestellt sind. Thüringen übernahm die koordinierende Rolle. Die mitteldeutschen Verbraucherschützer berieten 100 Personen umfassend zu ihrer privaten Altersvorsorge. Am 5. November berichtete der MDR über mehrere Kanäle und Magazine hinweg, inklusive Live-Chat und einer Sonderseite online.

Zur Landtagswahl formulierte die Verbraucherzentrale zehn verbraucherpolitische Forderungen, die medial und im Thüringer Politikbetrieb ihr Echo fanden.

Mit Erfolg fortgesetzt wurden 2019 unsere Kooperationen: In den Thüringer Funke-Titeln erschienen Verbrauchertipps, die sich aus einer wöchentlichen Fragestunde am Telefon speisen. Die gemeinsam mit dem Verein Erfurter Herbstlese organisierte Reihe „Schlau im Alltag“ bot monatlich einen gut besuchten Vortrag im Kulturhaus Dacheröden in Erfurt.

Intensiv vorbereitet wurde der Umzug der Beratungsstelle Mühlhausen in neue, moderne Räume, der im Dezember realisiert wurde.

GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2019

Einnahmen der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.		2.530.472,72 €
Institutioneller Haushalt		1.429.812,85 €
davon		
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen		-
Einnahmen aus Vorträgen, Beratungen, Spenden, Abmahnungen etc.		79.066,29 €
Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMM)		1.205.800,00 €
Allgemeine Zuweisung von Landratsämtern und Kommunen		17.140,39 €
Erstattungen der Arbeitsagentur		45.987,26 €
Erstattungen Integrationsamt Erfurt		6.600,00 €
Erstattung von Gemeinkosten für Energieberatung		74.258,91 €
Mitgliedsbeiträge		960,00 €
Zuwendungen und Einnahmen in den Projekten		1.100.659,87 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung		182.983,52 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BLE)		164.460,20 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJ)		119.298,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung		280.655,38 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune		76.000,00 €
Projekt „Gut essen macht stark“ in Kooperation mit der VZ NRW		968,63 €
Marktwächter (Bereiche: Energie- und Finanzmarkt, Digitale Welt) VZ-Bundesverband		73.493,00 €
Projekt Brief- und Paketdienstleistungen (über VZ NRW)		26.429,59 €
Regionalmanager Energie (über vzbv)		43.183,07 €
Verbraucherkompetenz für Migranten und Flüchtlinge		99.325,19 €
Verbraucherberatung im ländlichen Raum (Kooperation mit VZ Bayern)		16.516,00 €
Sonstige (EU-Projekte, Bio-Köche, andere)		17.347,29 €
Überträge aus 2018 gesamt:		-
Projektförderung über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband		83.849,60 €
Stationäre Energieberatung einschließlich LPM, FMO und EC (Mittel werden nicht durch die VZ Thüringen bewirtschaftet)		83.849,60 €

Ausgaben der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.		2.476.031,84 €
Institutioneller Haushalt		1.476.571,97 €
davon		
Personalausgaben		1.164.407,90 €
Geschäftsbedarf, Kommunikation, Geräte und Ausstattungen		95.791,91 €
Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen		11.958,97 €
Bewirtschaftung der Räume		27.664,15 €
Mieten und Pachten		100.962,09 €
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen		5.316,73 €
Energieeinsparberatung		8.137,75 €
Aus- und Weiterbildung		3.283,62 €
Rechtsberatung		5.442,91 €
Reisekosten		15.970,16 €
Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen		3.994,12 €
Kosten für Behördenumzüge, Verlegung		886,55 €
Umsatzsteuer		14.319,43 €
nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben		17.465,68 €
Mitgliedsbeiträge		970,00 €
Ausgaben in den Projekten		999.459,87 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung		179.523,68 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BLE)		159.575,73 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)		119.298,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung		278.600,00 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune		75.692,83 €
Kita Kids in Form		968,63 €
Projekt Brief- und Paketdienstleistungen		26.429,59 €
Regionalmanager Energie		43.183,07 €
Verbraucherkompetenz für Migranten und Flüchtlinge		99.325,19 €
Verbraucherberatung im ländlichen Raum (Kooperation mit VZ Bayern)		
Sonstige (EU-Projekte, Bio-Köche, andere)		16.863,15 €
Projektausgaben über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband		83.849,60 €
Stationäre Energieberatung einschließlich LPM, FMO und EC (Mittel werden nicht durch die VZ Thüringen bewirtschaftet)		83.849,60 €

DIE VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN E.V.

VORSTAND

- Vorsitzender: Christian Gumprecht, Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.
- Stellvertretende Vorsitzende: 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
- Frank Warnecke, Deutscher Mieterbund, Landesverband Thüringen e.V.

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, 99095 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: Katrin Braun

Layout: Kathi Protze

Bildnachweise:

Seite 1, 6, 7, 16, 20, 22, 24, 25: Mara Mertin, Jürgen Wolf

Seite 4: Steffen Präßdorf

Seite 5: Illustration – Adobe Stock

Seite 11: bnenin – Adobe Stock

Seite 12: diego cervo – Adobe Stock

Seite 13: joyt – Adobe Stock

Seite 19: Adrienne Neumann

Seite 23: Anne Preussel – photothek.de

Seite 27: wellphoto, Adobe Stock

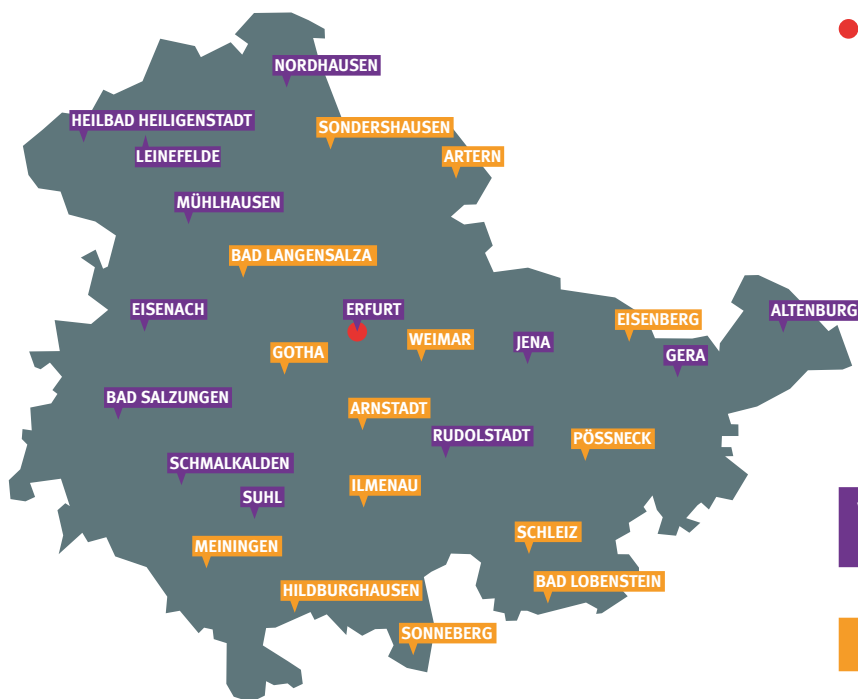
Mitarbeiter-Porträts: Thomas Müller

Druck: citydruck GmbH

gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

Stand: Juni 2020

© Verbraucherzentrale Thüringen e.V.



● **Verbraucherzentrale Thüringen e.V.**
Landesgeschäftsstelle
 Eugen-Richter-Straße 45
 99085 Erfurt
 Telefon: 0361 555 14-0
 Fax: 0361 555 14-40
 E-Mail: info@vzth.de
 www.vzth.de

Verbraucherberatungsstelle
 mit Energieberatung

Energieberatung

Unsere Beratungsstellen:

Altenburg, Dostojewskistraße 6

Bad Salzungen, Langenfelder Straße 8

Eisenach, Markt 22

Erfurt, Willy-Brandt-Platz 1

Gera, Humboldtstraße 14

Heilbad Heiligenstadt, Göttinger Straße 5

Jena, Unterlauengasse 5

Leinefelde-Worbis, Jahnstraße 12

Mühlhausen, Felchtaer Straße 37

Nordhausen, August-Bebel-Platz 6

Rudolstadt, Stiftsgasse 21

Schmalkalden, Altmarkt 6

Suhl, Würzburger Straße 3

verbraucherzentrale
Thüringen

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).

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)

WILLKOMMEN AUF www.vzth.de!

Hier finden Sie unsere Online-Beratung, aktuelle Meldungen, unser Vortragsangebot, kostenlose Musterbriefe und vieles mehr.