



verbraucherzentrale
Thüringen

JAHRESBERICHT 2022

Unsere Arbeit für die Thüringer Verbraucher:innen

ntv

RESSORTS

SPORT

BÖRSE

WETTER

VIDEO

AUDIO

Thüringen

Thüringer Stromkunden in Not: Kartellbehörde
angerufen



192-mal

wurde das Bildungsmaterial „Dein Essen. Unser Klima“ auf unserer Webseite heruntergeladen

Von 500 auf 400 Gramm

sank die Füllmenge von Sanella Streichfett – bei selber Verpackung eine Preiserhöhung um 25 Prozent



160.797 Besucher:innen

finden 2022 auf www.vzth.de – 35 Prozent mehr als im Vorjahr

157 Prozent

mehr zahlten Neukund:innen im Vergleich zu Bestandskund:innen in der Grundversorgung Gas beim selben Anbieter etwa in Altenburg



Über 12.000 Anträge

reichten die Thüringer:innen für ihre reparierten Geräte ein, um den Reparaturbonus zu erhalten



INHALT

| | |
|--|----|
| Grußwort von Verbraucherschutzministerin Doreen Denstädt | 3 |
| Interview mit Vorstand Christian Gumprecht | 4 |
| Das Jahr 2022 in Zahlen | 5 |
| Die Höhepunkte 2022 auf einen Blick | 6 |
| Energiemarkt im Ausnahmezustand | 8 |
| „Unsere Berater zerreißen sich gerade“ | 10 |
| Reparaturbonus und Sanierungsbonus | 12 |
| Verbraucherstimmen | 13 |
| Allgemeines Verbraucherrecht | 14 |
| Rechtsdurchsetzung und Wirtschaftlicher Verbraucherschutz | 16 |
| Finanzen und Versicherungen | 17 |
| Lebensmittel und Ernährung | 18 |
| Vernetzungsstelle Schulverpflegung | 19 |
| Vernetzungsstelle Seniorenernährung und Verbraucher stärken im Quartier | 20 |
| Politische Arbeit der VZ und Marktbeobachtung | 21 |
| Medienarbeit | 22 |
| Neues aus den Beratungsstellen | 24 |
| Abschied nach 30 Jahren für die VZ | 25 |
| Ein Tag mit dem Infomobil | 26 |
| Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2022 | 28 |
| Die Verbraucherzentrale Thüringen e.V. | 30 |
| Gremienarbeit | 31 |
| Impressum | 32 |

GRUSSWORT

von Doreen Denstädt, Thüringer Ministerin
für Migration, Justiz und Verbraucherschutz

Liebe Leserinnen und Leser,

unser Leben in Thüringen hat sich aufgrund der Ereignisse der vergangenen Jahre stark gewandelt. Preissteigerungen waren in sämtlichen Lebensbereichen zu beobachten, angefangen beim Supermarkt bis hin zur Stromrechnung.

Die Verbraucherzentrale Thüringen hat sich als zuverlässige Partnerin in jeder Herausforderung erwiesen. So reagierte sie beispielsweise schnell und flexibel auf die gestiegene Nachfrage im Energiebereich. Sie ließ ihre Rechtsberaterinnen und -berater speziell zu Fragen des Energierechts schulen, um auf die vielen Fragen der teilweise verzweifelten Strom- und Gaskunden reagieren zu können. Diese rasche und gezielte Maßnahme zeigt einmal mehr: Die Verbraucherzentrale ist eine fundamentale Stütze unserer Gesellschaft. Die kontinuierliche Unterstützung ihrer Arbeit ist mir persönlich ein zentrales Anliegen.

Insbesondere in der aktuellen Energiedebatte ist die Expertise der Verbraucherzentrale Thüringen stark gefragt. Mit ihrem umfassenden Wissen bildet sie eine verlässliche und vertrauenswürdige Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher im Freistaat. Um diese hervorragende Arbeit personell zu stärken und den Menschen in Thüringen angesichts steigender Strom-, Gas- und Ölpreise zu helfen, finanziert das Thüringer Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz zwei neue Projekte der Verbraucherzentrale Thüringen.

Als Ministerin für Verbraucherschutz bin ich dankbar für das Engagement der Verbraucherzentrale. Durch ihr erweitertes Beratungsangebot im Bereich des Energierechts und ihren unermüdlichen Einsatz gegen Energiearmut, beispielsweise durch ihr Engagement am Runden Tisch Energiearmut, hat sie einen wichtigen Beitrag für die Thüringerinnen und Thüringer geleistet.

Auch in einer Zeit, in der die Lebensmittelpreise kontinuierlich steigen, ist die Unterstützung der Verbraucherzentrale von unschätzbarem Wert. Ihre Expertinnen und Experten bieten fachkundige Beratung und wertvolle Informationen um sicherzustellen, dass die Menschen



in Thüringen auch weiterhin Zugang zu einer gesunden und ausgewogenen Ernährung haben, die ihr Budget nicht überschreitet.

Durch ihre präventive Arbeit ermutigt die Verbraucherzentrale die Thüringerinnen und Thüringer aktiv, sich bei Fragen und Unsicherheiten den Expertenrat ihrer Beratenden einzuholen. So bildet sie eine vertrauenswürdige Quelle für Ratschläge und Lösungen, die auf die individuellen Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten der Ratsuchenden zugeschnitten sind. Durch die Bereitstellung umfassender Informationen unterstützt die Verbraucherzentrale die Menschen in Thüringen dabei, im Konsumalltag eigenverantwortlich fundierte, sie nicht benachteiligende Entscheidungen zu treffen.

Diese Förderung der Verbraucherinnen und Verbraucher, die Stärkung der Verbraucherrechte und die Erhöhung der Verbraucherstandards sind zentrale Ziele meiner Arbeit. Welche Wege dazu eingeschlagen werden müssen, gilt es gemeinsam mit der Verbraucherzentrale weiterzuentwickeln. Ich bin mir sicher: Gemeinsam können wir den Verbraucherschutz vorantreiben und einen positiven Wandel bewirken.

Mein Dank gilt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbraucherzentrale Thüringen, die mit ganzer Kraft und hohem Engagement ihr Bestes für die Menschen in Thüringen geben.

INTERVIEW

mit dem Vorstandsvorsitzenden Christian Gumprecht

Herr Gumprecht, wie nahmen Sie das Jahr 2022 aus Verbrauchersicht wahr?

2022 war ein außergewöhnlich turbulentes Jahr. Die Auswirkungen der Pandemie waren bis mindestens ins Frühjahr 2022 hinein noch spürbar. Parallel dazu steckten die Menschen in Thüringen schon wieder in der nächsten Krise, ausgelöst durch die Preise am Energiemarkt und den Krieg in der Ukraine. Sie wussten nicht mehr, wie sie ihre Rechnungen für Strom und Gas bezahlen sollten. Dazu kam die Unsicherheit, ob durch den Angriff Russlands ein Gaslieferungsstopp droht. Dann schlugen die steigenden Preise auch noch auf den Lebensmittelsektor durch. Das Leben wurde immer teurer.

Viel Arbeit für die Verbraucherschützer also?

Glücklicherweise ist die Verbraucherzentrale erprobt darin, ad hoc auf Problemlagen zu reagieren – wie zuletzt in der Pandemie. Die Mitarbeitenden stellten sich auch diesmal auf die aktuellen Herausforderungen ein. Dafür gilt dem gesamten Team der uneingeschränkte Dank und Respekt des Vorstands. Da ist es umso bedauerlicher, dass die Mitarbeitenden ihre engagierte Arbeit für die Thüringerinnen und Thüringer nicht ohne Störgeräusche verrichten konnten.

Warum nicht?

Schon durch die stark gestiegene Nachfrage im Bereich Energierecht stieß unser Team personell an seine Grenzen. Dann beschloss die Landesregierung die Globale Minderausgabe: Für die Arbeit der Verbraucherzentrale drohten empfindliche Mittelkürzungen. Das sorgte natürlich für Unsicherheit. Geschäftsführung und Vorstand versuchten in vielen Gesprächen mit Politikerinnen und Politikern, die Kürzungen zu verhindern. Glücklicherweise gelang uns dies in weiten Teilen. Wir konnten für 2023 sogar die Finanzierung zweier neuer Projekte im Bereich Energierecht bewirken.

Wie erlebten Sie als Vorstand die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale?

Geschäftsführung, Vorstand, Mitarbeitende: Gerade angesichts der jüngsten Herausforderungen zeigte sich, dass



hier alle Räder ineinandergriffen. Der Geschäftsführer hat einen sehr großen Anteil am Erfolg der Arbeit. Ich habe unsere Zusammenarbeit immer als außerordentlich ziel führend und vertrauensvoll erlebt.

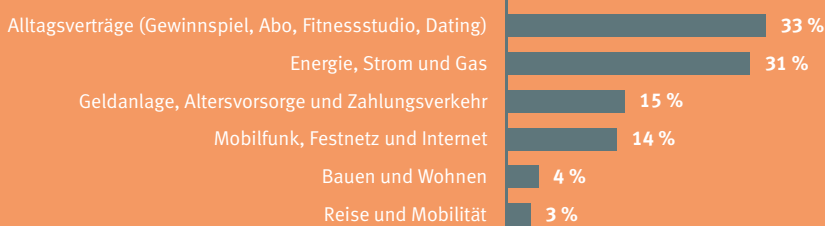
Sie sind seit mehr als 15 Jahren im Vorstand. An welche Höhen und Tiefen erinnern Sie sich besonders?

2004 wurde ich durch die Caritas Erfurt zur Verbraucherzentrale entsandt. Bereits 2005 dann die riesige Herausforderung: Die damalige Landesregierung kündigte eine drastische Mittelkürzung an. Der Verbraucherzentrale drohte die Insolvenz. Auch damals waren es die Mitarbeitenden, die die Initiative ergriffen: „Wir wollen, dass die Verbraucherzentrale weiter existiert“, war die Lösung. Und es gelang – durch Lohnverzicht, Initiativen bei der Mitteleinwerbung und durch einen engagierten Vorstand. Dagegen arbeitet die Verbraucherzentrale heute in ruhigeren Fahrwassern.

Wo sehen Sie Schwerpunkte der zukünftigen Verbraucherarbeit?

Die Digitalisierung bedeutet eine radikale Veränderung für die Arbeit der Verbraucherschützer. Die Entwicklung weg von der persönlichen hin zur digitalen Beratung hat längst begonnen. Neue Schwerpunkte kommen hinzu, gerade das Thema Nachhaltigkeit – der Reparaturbonus ist da ein erfolgreiches Beispiel. Dass all dies gelingt, daran trägt das Team den entscheidenden Anteil. Besonders stolz macht es mich, dass das Ansehen der Verbraucherzentrale unverändert sehr hoch ist. Dieses große Vertrauen ist nicht selbstverständlich. Es braucht immer wieder den Sachverstand, das Einfühlungsvermögen und das Engagement jedes und jeder Einzelnen. Ich wünsche allen Mitarbeitenden, dass ihnen das auch in Zukunft so gut gelingt.

TOPTHEMEN VERBRAUCHERRECHT



BERATUNGEN UND KONTAKTE

- » **8.600 Beratungen insgesamt**
6.281 Verbraucherberatungen
+ 2.319 Energieberatungen
- + 2.265 Kurzberatungen an
Messe- und Infoständen
(615 Energie +
1.650 Lebensmittel und
Ernährung)
- + 12.470 Fördermittelanträge
(12.241 Reparaturbonus +
229 Sanierungsbonus Plus)
- + 22.087 Auskünfte
- + 2.410 Verweise
- + 638 Beschwerden

57.070
Gesamtsumme aller
Verbraucherkontakte

+33,2
PROZENT

MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

- » 160.797 Besucher
auf www.vzth.de **+35,3**
PROZENT
- » 256.406 einmalige
Seitenansichten **+24,6**
PROZENT
- » 3.876 Downloads
- » 433 Medienkontakte:
Interviews und
Pressemitteilungen
- » 237 Vorträge, Workshops
und Aktionstage

UNSERE MITARBEITENDEN

- » 12 Berater:innen
- » 4 Assistent:innen
- » 30 Mitarbeitende in
der Geschäftsstelle
- » 22 Honorar-
berater:innen
Energieberatung
- » 9 Honoraranwälte
- » Kooperationen mit
4 Mietervereinen

WIR VOR ORT

- » 12 Verbraucherberatungsstellen
- » 15 Energieberatungsstützpunkte

27 Orte mit Verbraucherberatung

DIE HÖHEPUNKTE 2022 AUF EINEN BLICK



15.03.2022:
Weltverbrauchertag „Pass auf deine Mäuse auf“



30.05.2022:
Der Reparaturbonus Thüringen 2.0 startet



14.04.2022:
Aktionswoche Energie mit VSIQ in Gera-Bieblach

18.03.2022:
Webtalk „Energiekostenkrise – Was kann Thüringen tun?“



21.-22.05.2022:
Energieberatung auf der Saale-Orla-Schau

28.06.2022:
Eröffnung der neuen Beratungsstelle in Eisenach





08.07.2022:
Jahres-Pressekonferenz
mit Schwerpunktthema
Energie



11.10.2022: Infoabend „Is(s)t Thüringen regional?“ im Haus Dacheröden

11.08.2022:
Auftrittreffen des Runden
Tisches Energiearmut
Thüringen auf Initiative
der VZ

04.-06.11.2022:
Energieberatung auf
der Messe Haus.
Bau.Ambiente

27.07.2022:
Infoveranstaltung für Caterer der
Vernetzungsstelle Schulverpflegung



08.12.2022:
Halbzeit-Pressekonferenz
von „Verbraucher stärken im
Quartie“ in Gera-Bieblach



ENERGIEMARKT IM AUSNAHMEZUSTAND

„Energie darf nicht nur für Reiche sein“, „300 Prozent höhere Stromkosten – Ist das erlaubt?“. Die Schlagzeilen zum Jahresende 2021 läuteten gleichzeitig das Energiekrisenjahr 2022 ein. Denn schon seit dem Herbst trieben die Preise auf dem Großhandelsmarkt die Strom- und Gaspreise in die Höhe.

DRASTISCHE PREISERHÖHUNGEN UND PLÖTZLICHE KÜNDIGUNGEN

Die Verdopplung, zum Teil auch Verdreifachung der Preise für Strom und Gas traf viele Verbraucher:innen eiskalt und führte zu einer drastischen Nachfrage in der Energierechtsberatung. Einige Energieversorger schreckten trotz vertraglich vereinbarter Preisgarantie nicht vor einer massiven Erhöhung zurück und begründeten dies mit den gestiegenen Beschaffungspreisen. Andere Billiganbieter wie Stromio, Gas.de oder Grünwelt Energie hatten sich **bei der Beschaffung verkalkuliert und kündigten von einem Tag auf den anderen Tausende Neuverträge**. Ihre überraschten Kund:innen erfuhren aus den Kündigungsschreiben, dass ihre Belieferung mit Strom und Gas ab sofort eingestellt werden sollte. Die betroffenen Haushalte standen nach der Kündigung nicht ohne Energie da, sondern fielen automatisch in die Belieferung des örtlichen und oftmals teureren Grundversorgers – häufig waren dies die Stadtwerke. Für viele Betroffene war es ein Wechsel vom Regen in die Traufe.

Mir wird der Strom abgestellt, wenn ich nicht sofort 600 Euro zahle.

MITARBEITERSCHULUNGEN UND ENERGIERECHTS-HOTLINE

In den Beratungsstellen häuften sich jetzt Beschwerden über die Grundversorger in Thüringen. Diese **unterteilten ihre Kund:innen ab sofort in Neu- und Bestandskund:innen** – und ließen sich die Grundversorgung von ersteren teuer bezahlen. Die hohen Energiepreise trieben viele Verbraucher:innen in Existenznöte. Angesichts des plötzlichen großen Ansturms verzweifelter Ratsuchender war nicht nur die fachliche Expertise der Be-

ratenden gefragt, sondern oft auch ihr emotionaler Beistand. Die Verbraucherzentrale reagierte sofort und schulte ihre Beratungs-

kräfte kontinuierlich zu aktuellen Fragen des Energierechts, aber auch für den Umgang mit verzweifelten Verbraucher:innen. Um der hohen Beratungsnachfrage auf allen Kanälen zu begegnen und schnelle Lösungen anzubieten, wurden **Infopakete zum Versand per E-Mail geschnürt, die Webseite der Verbraucherzentrale mit Ratgebertexten und Musterbriefen bestückt und eine kostenfreie Erste-Hilfe-Hotline** zur ad-hoc-Beantwortung von Energierechts-Fragen geschaltet.

Ich bekomme 1.000 Euro Rente und soll nun 400 Euro Gasabschlag zahlen. Ich kann nicht mehr schlafen.

PREISSPLITTING IN DER GRUNDVERSORGUNG

Ein Marktcheck der Verbraucherzentrale im Februar ergab: Rund die Hälfte der Grundversorger in Thüringen **verlangte von neuen Kund:innen höhere Beträge für Strom und Gas als von ihren langjährigen Kund:innen**. Negativer Spitzenreiter beim Marktcheck sowohl bei der Strom- als auch bei der Gaslieferung war die Energie- und Wasserversorgung Altenburg (Ewa): Mit 7 Cent pro Kilowattstunde zahlten Bestandskund:innen hier im Ranking der Grundversorger thüringenweit den niedrigsten Arbeitspreis für Gas. Zugleich verlangte der Anbieter mit 20 Cent pro Kilowattstunde den höchsten Arbeitspreis für Neukund:innen – eine Preisdifferenz von 157 Prozent. Für die Haushaltskasse der Neukund:innen bedeutete dies bei einem Verbrauch von 11.500 Kilowattstunden Gas eine um 1.519 Euro höhere Belastung im Vergleich zu Bestandskund:innen.

Eine solche Preisdifferenzierung ist nach Ansicht der Verbraucherzentrale unzulässig. Gab es dazu vor 2022 noch unterschiedliche Rechtsauffassungen vor Gericht, sorgte der Gesetzgeber hier ab 1. November 2022 für Klarheit: Seit diesem Stichtag sind **unterschiedliche Preise in der Grundversorgung durch das Energiewirtschaftsgesetz verboten**.



Claudia Kref, Referentin für Energierecht

VERBRAUCHERSCHÜTZER SCHALTEN KARTELLBEHÖRDE EIN

Wie der Marktcheck außerdem zeigte, war nicht nur das Preissplitting nach Vertragsdauer auffällig: **Je nach Wohnort müssen Menschen in Thüringen für Strom und Gas unterschiedlich tief in die Taschen greifen.** So reichte die Preisspanne der Grundversorger für einen Jahresverbrauch von 11.500 Kilowattstunden Gas im Frühjahr 2022 von 884,07 Euro im Landkreis Sonneberg (Licht- und Kraftwerke Sonneberg) bis zu 2.579,05 Euro im Wartburgkreis (Werra Energie): Das ist ein Unterschied von 1695 Euro für die gleiche Menge an Gas. Um auf diese gravierenden Preisunterschiede hinzuweisen, schaltete die Verbraucherzentrale die Thüringer Kartellbehörde ein.

WEBTALK ENERGIEKRISE UND POLITISCHE FORDERUNGEN

Mit Beginn des Krieges in der Ukraine spitzte sich die Situation weiter zu. Zu den Sorgen, ob Strom, Gas und Öl bezahlbar bleiben, kam jetzt noch **die Verunsicherung um die Versorgungssicherheit.** Würde das Gas im Winter

noch reichen? Um auf die angespannte Lage aufmerksam zu machen, lud die Verbraucherzentrale Thüringen im März Vertreter aus Politik, Wirtschaft und Sozialverbänden zu einem **Webtalk zum Thema Energiekrise ein. Dabei stellte sie auch energiepolitische Forderungen an die Landesregierung.** Kernforderungen waren die Unabhängigkeit von Energieimporten und fossilen Energieträgern, eine bessere Regulierung der Energieversorger und des Energiemarkts, die konsequente Durchsetzung des Kartellrechts durch die Thüringer Landesbehörde, Entlastungen für Verbraucher:innen, die Wiederbelebung des Runden Tisches Energiearmut und schließlich das Aussetzen von Energiesperren und das Schaffen von Hilfsangeboten wie dem Härtefallfonds. Mit Erfolg: Bereits im April fand das **erste Treffen zur Vorbereitung des Runden Tisches Energiearmut** im Verbraucherschutzministerium statt.

ENERGIEHILFEN ALS ERGEBNIS DES RUNDEN TISCHES „ENERGIEARMUT“

Seitdem finden regelmäßige Treffen zwischen Landespolitik, Sozialverbänden, Bürgerbeauftragtem und Verbraucherzentrale statt, um die aktuellen Entwicklungen

im Energiesektor gemeinsam aus unterschiedlichen Perspektiven zu beleuchten. Die hier eingebrachten Forderungen der Verbraucherschützer, durch einen Härtefallfonds vor Energiesperren zu schützen und Strom- und Gassperren zu vermeiden, wurde seitens der Landesregierung aufgegriffen und ein **Härtefallfonds zum 1. April 2023 auf den Weg gebracht**.

Auch die für den Herbst angekündigte und dann wieder zurückgenommene Gasbeschaffungsumlage sorgte bei vielen Menschen für Verwirrung. Auf den Rechnungen mancher Anbieter tauchte die Umlage dennoch auf, eine Korrektur erfolgte erst später. Probleme bereiteten den Verbraucher:innen auch einige Grundversorger: Sie ordneten ihre neuen Kund:innen, die von einer Sonderkündigung ihres alten Anbieters betroffen waren, **fälschlich in die teurere Ersatzversorgung statt in die Grundversorgung ein**. Die Verbraucherzentrale kontaktierte die Versorger,

forderte sie zur korrekten Einordnung auf, erstellte einen Musterbrief zum Wechsel-Widerspruch und sparte so vielen Menschen viel Geld.

Wir sollen statt 99 Euro für Gas im Monat nun 639 Euro zahlen. Wir haben Angst, unser Haus zu verlieren.

Zum Jahresende sorgten die Dezember-Entlastungen für Gas- und Wärmekund:innen sowie die angekündigten Strom- und Gaspreisbremsen für viele Anfragen. Die Beratenden brachten Licht ins Dunkel und verwiesen dabei auch auf den Entlastungsrechner unter www.vzth.de. Außerdem sorgten die Verbraucherschützer für **Abmahnungen gegen Energieversorger wegen intransparenter Preiserhöhungen**.

„UNSERE BERATER ZERREISSEN SICH GERADE.“

Interview mit Ramona Ballod,
Referatsleiterin für Energie, Bauen und Nachhaltigkeit



Frau Ballod, Sie sind seit 30 Jahren bei der Energieberatung der Verbraucherzentrale Thüringen. Haben Sie eine ähnliche Situation wie letztes Jahr schon einmal erlebt?

Da muss ich lange zurückdenken. 2005 gab es Gaspreisproteste. Aber eine **solche Nachfrage nach Beratungen hatten wir zuletzt direkt nach der Wende**, als jeder eine neue Heizung kaufen wollte. Trotzdem war das letzte Jahr speziell.

Inwiefern?

Die Preisentwicklung war das eine. Aber als es hieß: das Gas reicht vielleicht nicht über den Winter, hat das den Leuten zu denken gegeben. Viele hatten Angst vor längeren Stromausfällen und wollten nun mit Photovoltaik autark werden. Aber das funktioniert leider nicht.

Es hat also ein Umdenken beim Thema Energie eingesetzt?

Absolut. Früher hieß es: Das weiß ich doch längst, ich spare doch schon Energie. Jetzt höre ich oft: Wissen Sie, das Thema hat mich vorher überhaupt nicht beschäftigt. Aber jetzt habe ich mich zum ersten Mal damit auseinan-

dergesetzt und gesehen: Mein Verbrauch ist tatsächlich zu hoch, es gibt noch Sparpotential. Und es ist plötzlich auch möglich, über Komfortverzicht zu sprechen. Die Heizung freiwillig ein, zwei Grad herunterdrehen – früher war das undenkbar, jetzt ist das nicht länger tabu.

Wie haben Sie die Stimmung der Ratsuchenden erlebt?

Es gab viel Verunsicherung, oft auch Angst und Verzweiflung. Und die Angst ist manchmal in Aggressivität umgeschlagen. Wir wurden für politische Entscheidungen verantwortlich gemacht. Wir waren oft der Puffer und haben uns viel Böses angehört. Außerdem mussten wir viel mehr erklären, auch über die technischen Fragen hinaus. **Wir haben das aufgefangen, was die Politik versäumt hat.**

Was meinen Sie genau?

Die Kommunikation der Politik war denkbar schlecht. Beim Thema Heizung fehlt einfach eine verständliche Erklärung. Es ist doch so: Deutschland soll bis 2045 klimaneutral werden. Das hat der Bundestag schon im Sommer 2021 beschlossen. **Wenn ich für Heizungen eine Lebensdauer von 20 Jahren ansetze, heißt das: Ab spätestens 2025 dürfen keine neuen Öl- und Gasheizungen mehr eingebaut werden.** Es kommt also nicht wirklich überraschend.

Trotzdem wird das Thema jetzt heiß diskutiert.

Mich stört, dass die Debatte so auf die Heiztechnik fokussiert ist. Ich würde mir wünschen, dass man zuerst an den Energieverbrauch der Gebäude herangeht. Das ist die Basis für alles andere. Bei vielen alten Häusern in Thüringen brauche ich doch über eine Wärmepumpe überhaupt nicht zu reden. **Es müsste mehr Fördermittel für Wärmedämmung geben.** Das ist aus meiner Sicht gerade ein Schwachpunkt.

Sie sprachen von der großen Nachfrage nach Beratungen. Wie konnten Sie die bewältigen?

Unsere Energieberater wurden plötzlich von allen Seiten angefragt. Privatleute, Kommunen, auch Unternehmen, die ihre Mitarbeiter fortbilden wollen. Heizungstausch, Photovoltaik, Fördermittel. Unsere Berater zerreißen sich gerade. **Trotzdem hätten wir noch viel mehr Beratungen durchführen können. Aber es gibt einfach zu wenige Energieberater.**

Bei der Verbraucherzentrale?

Generell in Thüringen.

Woran liegt das?

Die Haltung bei vielen Leuten war lange: Ich brauche doch keinen Fachmann, das kann ich selber. Das ist wahrscheinlich die Do-it-yourself-Mentalität im Osten. Viele Energieberater haben über die Jahre ihr Büro aufgegeben, weil die Nachfrage fehlte. Das fällt uns jetzt auf die Füße. Aber neben dem Beratermangel hatten wir mit noch einem Problem zu kämpfen.

Nämlich?

Die Verbraucherinnen und Verbraucher konnten unsere Ratschläge mitunter gar nicht umsetzen, weil es für **Wärmepumpen und PV-Anlagen so lange Wartezeiten** gab und immer noch gibt. Und es fehlen Handwerker, die das alles anschließen können. Eine verrückte Situation.

Konnten Sie den Beratermangel kompensieren?

Seit letztem Jahr dürfen auch Schornsteinfeger für uns beraten. Das war ein echter Zugewinn. Und wir hatten auch noch nie so **viele Online-Vorträge und Teilnehmer bei unseren Vorträgen.** Vor allem die Themen Heizungstausch und Photovoltaik waren regelmäßig ausgebucht.

Welches Fazit können Sie zum Jahr 2022 ziehen?

Es war anstrengend, aber es hat sich auch viel bewegt. Da waren zum einen die verschiedenen Sofortmaßnahmen und Entlastungen, die für etwas Beruhigung bei den Menschen gesorgt haben. Aber auch grundsätzliche Dinge bei Fördermitteln oder die höhere Einspeisevergütung und ein vereinfachter Netzanschluss bei PV-Anlagen. Und vor allem: Viele Leute haben inzwischen verstanden, **dass es beim Heizungstausch, bei der Sanierung, bei Photovoltaik und Solarthermie sehr wohl auf eine gute Fachplanung ankommt.**

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz. Dank einer Kooperation mit dem Thüringer Umweltministerium und der Landesenergieagentur ThEGA sind die Beratungen in Thüringen kostenfrei.

REPARATURBONUS THÜRINGEN 2.0



Umweltministerin Anja Siegesmund und VZ-Geschäftsführer Dr. Ralph Walther beim Projektauftritt in Weimar.

Der Run auf den Reparaturbonus hält an: 12.241 Anträge gingen im Jahr 2022 bei der Verbraucherzentrale ein – fast doppelt so viele wie im Vorjahr.

Bereits am ersten Tag wurden 744 Anträge gestellt. Während in der Pilotphase der tausendste Antrag drei Wochen nach dem Start einging, wurde diese Marke 2022 bereits am zweiten Tag geknackt. Im Laufe des Sommers pendelte sich die Zahl der Anträge bei 50 pro Tag ein. Die wichtigste Neuerung im Jahr 2022: Die Anträge für den Reparaturbonus konnten erstmals komplett digital gestellt werden. Außerdem wurden nun auch **Reparaturen**

in Repair Cafés gefördert. Hier übernahm die Verbraucherzentrale die Hälfte der Materialkosten.

Im Durchschnitt zahlte die Verbraucherzentrale einen Reparaturbonus in Höhe von 75 Euro an die Antragsteller:innen aus. Das entspricht einer Gesamtbonussumme von rund 850.000 Euro. Mit der Förderung wurden Reparaturen im Gesamtwert von über zwei Millionen Euro bezuschusst, die überwiegend in Werkstätten in der Region durchgeführt wurden.

EIN GEWINN FÜR UMWELT UND GELDBEUTEL

Insgesamt wurden 11.335 Anträge bewilligt – für 11.335 Elektrogeräte, die dank des Bonus‘ repariert und so vor der Entsorgung bewahrt wurden. Viele Antragsteller:innen gaben an, sich nur deshalb für eine Reparatur entschieden zu haben, weil es den Bonus gibt. Ohne ihn wäre ihr defektes Gerät entsorgt und durch ein neues ersetzt worden.

Wie schon in der Pilotphase wurden Mobiltelefone am häufigsten repariert. Sie machten knapp ein Drittel aller eingereichten Rechnungen aus. Mit deutlichem Abstand folgen Waschmaschinen mit 12 Prozent, Geschirrspüler mit 10 Prozent und Kaffeemaschinen mit 9 Prozent. Aber auch für Lieblingsstücke wie alte Nähmaschinen wurde der Bonus gern in Anspruch genommen.

www.reparaturbonus-thueringen.de

THÜRINGER SANIERUNGSBONUS-PLUS

Die Energiepreiskrise hat die Nachfrage nach energetischer Gebäudesanierung angekurbelt. Das zeigt auch die Jahresbilanz des Thüringer Sanierungsbonus-Plus. 229 Anträge im Jahr 2022 bedeuten eine Verfünffachung gegenüber dem Vorjahr – in dem allerdings nur ein halbes Jahr Förderung möglich war.

Mit dem Sanierungsbonus-Plus erhöht sich die Bundesförderung für Energieeffizienzkonzepte auf 90 Prozent. Darüber hinaus sichern sich Hauseigentümer:innen fünf Prozent höhere Zuschüsse bei den später umgesetzten

Sanierungsmaßnahmen. Insgesamt hat die Verbraucherzentrale 53.359 Euro an Antragsteller:innen ausgezahlt.

Erstmals konnten die Anträge für den Sanierungsbonus auch online gestellt werden. Diese Möglichkeit wurde rege genutzt: 60 Prozent der Anträge gingen auf digitalem Weg ein. Rund 80 Prozent der Anträge wurden für Einfamilienhäuser gestellt. Der Großteil der Antragsteller:innen wohnt im ländlichen Raum.

www.thueringer-sanierungsbonusplus.de

VERBRAUCHERSTIMMEN

Jes Si (Beratungsstelle Jena):

Sehr netter und kompetenter Berater (Herr W.) Vielen lieben Dank für die tolle Unterstützung, **ohne Sie wäre es nicht so positiv für mich ausgegangen.** Nochmal Dankeschön für alles! Definitiv klare Weiterempfehlung!

Sylvia K. (Beratungsstelle Leinefelde):

Ich bedanke mich auf das Herzlichste bei der Verbraucherberatungsstelle Leinefelde für die kompetente und zuvorkommende Beratung. **Aufgrund der gegebenen Tipps habe ich das Geld für meine stornierte Urlaubsreise komplett zurückbekommen.**

Michael B. (Beratungsstelle Nordhausen):

Wenig erwartend ging ich zu den dort agierenden Frauen und wurde überrascht von den engagierten und freundlichen Mitarbeiterinnen, die sich die Zeit nahmen und dann auch einen hervorragenden Job machten. Ich bin hundertprozentig überzeugt worden, das war die beste Idee, die ich hatte. Vielen Dank für Ihren überragenden Einsatz an Frau Fernschild.

Abdullah (Quartiersbüro Gera Bieblach):

Das Büro der Verbraucherzentrale in Gera Bieblach ist für jeden Hilfesuchenden hilfreich. Meine Erfahrung mit diesem Team war großartig. Von 2020 bis jetzt. Ich habe sie regelmäßig um einen Gefallen gebeten. Bei jedem Besuch war ich mit ihrem Service voll und ganz zufrieden.

Susann F. (Beratungsstelle Jena):

Ein großes Danke und Lob möchte ich heute los werden! Dank Herrn Wicknig hatte ich im Handumdrehen mein Geld für Konzertkarten zurückerhalten. Im Alleingang war dies nicht möglich, da der Veranstalter gar nicht auf meine Mails und mein Einschreiben reagiert hat! **Mit Herr Wicknig seiner tollen Unterstützung hatte ich nach nur einem Tag das bezahlte Geld wieder auf meinem Konto.** Großes Lob an die Verbraucherzentrale und Herrn Wicknig! Ich hoffe zwar, Ihre Dienste nicht mehr zu brauchen, aber im Zweifelsfall jederzeit wieder ☺

Sandra F. (Beratungsstelle Erfurt):

Uns wurde **schnell, freundlich und sehr kompetent weitergeholfen** (Vertrag, Strom & Mobilfunk). Vielen Dank an Herrn Abdelhady!

danke
von meinem



VERBRAUCHERRECHT

Lange Wartezeiten auf neu gekaufte Waren, Ersatzteile und Handwerker bestimmten im Krisenjahr 2022 die Arbeit im Referat Verbraucherrecht. Guter Rat war aber auch bei digitalen Herausforderungen wie Phishing-E-mails und teuren Flirtportalen gefragt.

Die langen Wartezeiten bei Neukäufen waren umso ärgerlicher, wenn das neu erworbene Produkt bereits per Vorkasse bezahlt war – und die Lieferung dann manchmal ganz ausblieb. Auch wer Gewährleistungsansprüche geltend machen wollte, hatte es nicht leicht, diese beim Händler durchzusetzen. Dies lag unter anderem an den Regelungen zur Beweislastumkehr, nach denen Verbraucher:innen nach Ablauf eines Jahres nachweisen müssen, dass sie die Ware fehlerfrei übernommen und sachgemäß benutzt haben. Auch wer sich nach Ablauf der Frist mit dem Händler auf eine Reparatur einigen konnte, **musste oft wochenlang auf die Ersatzteile warten**. Leider ließen die Händler ihre Kund:innen auch immer wieder im Ungewissen, meldeten sich nicht und reagierten nicht auf Nachfragen.

ÄRGER MIT HANDWERKERN

Einem Glücksspiel glich es in vielen Fällen, 2022 einen Handwerker zu finden, der seine Arbeiten zeitnah ausführen konnte. Waren Maler, Maurer oder Dachdecker gefunden, ließ der erste Arbeitseinsatz häufig länger als ein halbes Jahr auf sich warten. Auf Rückfrage erklärten die oft nur schwer erreichbaren Handwerker dies mit Personalmangel oder **Lieferschwierigkeiten bei den notwendigen Materialien oder Personalmangel**. Beschwerden gab es aber auch, weil Handwerkerleistungen nur teilweise erbracht oder auf der Rechnung nur unvollständig angegeben wurden. Teilweise blieb die Rechnung über Monate ganz aus – sehr zum Ärger der Verbraucher:innen, die die Kosten über ihre Steuererklärung absetzen wollten.

DAUERBRENNER TELEFONVERTRÄGE UND FITNESSSTUDIOS

Ein Dauerbrenner in der Beratung sind Probleme mit Telefonanbietern. Vor allem bei einem Umzug oder Anbieterwechsel kommt es immer wieder zu Schwierigkeiten mit der Vertragsumstellung. Vertragsärger lauerte auch oft



*Ralf Reichertz,
Referatsleiter
Verbraucherrecht*

bei der Nutzung von Fitnessstudios. Verbraucher:innen meldeten sich, weil die Studios **ihre Kündigungen nicht anerkannten oder sie Preiserhöhungen durchsetzen** wollten. Auch die Pandemie hatte Nachwirkungen: So wurden in Corona-Zeiten vielen Verbraucher:innen Mitgliedsbeiträge abgebucht, obwohl die Studios geschlossen waren. Buchten ihre Mitglieder das Geld eigenmächtig zurück, verlangten viele Studiobetreiber dies wieder – obwohl solche Forderungen unrechtmäßig sind.

ONLINE-PARTNERSUCHE MIT TÜCKEN

Die Digitalisierung aller Lebensbereiche macht vor der Partnersuche nicht halt. Nutzer:innen von Dating-Portalen berichteten immer wieder von Problemen, wenn sie versuchten, ihre Verträge innerhalb der vereinbarten Testzeit zu beenden. Andere waren ungewollt Verträge eingegangen, wollten diese widerrufen – und bissen bei den Portalbetreibern auf Granit. Auch die Messenger-Dienste der sozialen Netzwerke werden gern als Flirtplattform genutzt. **Während der Chat-Gespräche wurden Verbraucher:innen häufig von anderen Anbietern über Links auf externe Webseiten gelockt**, in denen sie persönliche Daten wie Name und Adresse eingeben mussten. Trudelte nach 14 Tagen die Rechnung ein, war die Entrüstung groß. Widersprüche wurden von den Portalbetreibern abgeschmettert mit der Behauptung, man habe alle notwendigen Informationen zum Vertragsabschluss ausgehändigt. Die Masche nachzuweisen, ist für Verbraucher:innen dann kompliziert, weil die offizielle Webseite des Anbieters oft rechtlich nicht zu beanstanden ist. Tatsächlich waren Verbraucher:innen aber beim Flirten auf einer anderen Seite gelandet, auf der beispielsweise nicht von Kosten die Rede war. Das Problem: Die Nutzer:innen kennen oft nicht mehr die Domain der Seite, auf die sie gelockt wurden.

AUSGEKLÜGELTE PHISHING-MAILS AUF DEM VORMARSCH

Eine besonders perfide Masche ist der Versand von Phishing-Nachrichten. Dabei werden Verbraucher:innen über Links in E-Mails oder SMS von angeblich seriösen Anbietern zum Klicken auf externe Webseiten weitergeleitet. Im schlimmsten Fall **geben Betroffene dort ihre**



Passwörter, PIN- und TAN-Nummern preis oder sorgen ungewollt dafür, dass sich eine Schadsoftware auf ihrem Handy oder PC installiert. Auch der klassische Weg, bei dem Verbraucher:innen durch Schockanrufe nach ihren persönlichen Daten ausgefragt werden, wird von Betrügern weiter gern genutzt. Betroffene werden dazu gedrängt, Verträge zu schließen oder Vergleiche wegen angeblich nicht geleisteter Zahlungen einzugehen. In der Beratung werden sie darin bestärkt, nichts zu zahlen und auch keine Vergleiche einzugehen. Kaum eine Handhabe hat der Verbraucherschutz allerdings gegen die unseriösen Machenschaften der Fake-Shops: **Online bestellte, vermeintliche Schnäppchen entpuppten sich in vielen Fällen als minderwertige Ware** – falls überhaupt etwas geliefert wurde. Das gezahlte Geld sahen die Geprellten meist nicht wieder. Die Betreiber dieser Seiten sitzen oft außerhalb der EU und sind nicht greifbar.

ENKELTRICK PER WHATSAPP

Auch die Spielarten des klassischen „Enkeltricks“, dem insbesondere Senior:innen ausgesetzt sind, werden zunehmend gewiefter. Inzwischen schreiben die Betrüger ihre Opfer oftmals per WhatsApp-Nachricht an. Sie geben sich als nahe Verwandte aus und bitten darum, ihre Nummer zu aktualisieren. Dann setzen sie Betroffene mit einem angeblichen Notfall unter Druck und nötigen sie zur Zahlung nicht unerheblicher Summen, um ihren „Enkeln“ aus der Bredouille zu helfen. **Herauszufinden, ob es sich um eine betrügerische Nachricht handelt, wird schwerer.** Insbesondere in Veranstaltungen mit Senior:innen

wies die Verbraucherzentrale auf die Gefahren hin und sensibilisierte dafür, wie sich Betrugsanrufe und Fake-Nachrichten enttarnen lassen.

NACHBESSERUNGSBEDARF BEI GEWÄHRLEISTUNGS-GESETZ

Im Jahr 2022 traten diverse neue Gesetze in Kraft, die die Rechte von Verbraucher:innen stärken sollten. Leider führte dies nur teilweise zu einer Verbesserung. So schöpfte der Gesetzgeber seine Möglichkeiten nicht aus, als er die Beweislastumkehr von sechs Monaten auf lediglich ein Jahr verlängerte. Nach Ablauf dieser Frist sind die Kund:innen in der Pflicht, dem Händler gegenüber nachzuweisen, dass ein Sachmangel vorliegt, und dass dieser bereits beim Erwerb der Ware bestand. **Die Erbringung dieses Nachweises ist für Verbraucher:innen sehr teuer, da sie dazu meist einen Sachverständigen zu Rate ziehen müssen.** Auch beim neuen Gesetz für faire Verbraucherverträge zeigten sich in der Beratungspraxis Probleme. Zwar verlängern sich Verträge nach ihrer Erstlaufzeit nur noch auf unbestimmte Zeit und können monatlich gekündigt werden. Dies gilt jedoch nur für Verträge, die seit dem 1. März 2022 geschlossen wurden. **Für Verbraucher:innen nicht nachvollziehbar: Sie gehen davon aus, dass sämtliche Verträge nach den neuen Regelungen beendet werden können** – analog zu den verkürzten Kündigungsfristen für Altverträge im Bereich Telekommunikation. Doch auch bei diesen zeigte sich, dass sich verschiedene Telefonanbieter weigern, die neuen Regelungen auf Altverträge anzuwenden.

RECHTSDURCHSETZUNG

Auch im Jahr 2022 stand die Vorbereitung einer Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Altenburger Land, geführt durch den Bundesverband der Verbraucherzentralen, im Fokus der Tätigkeit im Referat Rechtsdurchsetzung.

MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

Über 200 Verbraucher:innen übermittelten ihre Unterlagen an die Verbraucherzentrale Thüringen. Die Dokumente wurden aufbereitet, geprüft und offene Fragen geklärt. Geeignete Fälle wurden an den Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) übermittelt. Der vzbv begann nun mit der Vorbereitung der Klage und beauftragte eine Rechtsanwaltskanzlei mit der Erstellung der Klageschrift.

Die Ziele der Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Altenburger Land: Einerseits soll festgestellt werden, dass die im September 2020 ausgesprochenen **Kündigungen der in den 1990er und frühen 2000er Jahren verkauften Prämiensparverträge unwirksam** sind. Zum anderen soll festgestellt werden, dass die **Zinsberechnungen in diesen Sparverträgen falsch** waren. Verbraucher:innen schlossen diese Verträge häufig zur Altersvorsorge oder zur Vermögensbildung für ihre



*Dirk Weinsheimer,
Referatsleiter
Rechtsdurchsetzung*

Kinder oder Enkel ab. Durch die Kündigung der Verträge durch die Sparkasse rückten diese Ziele in weite Ferne. Die Klage soll Betroffenen die Möglichkeit eröffnen, ihre Sparziele doch noch zu erreichen.

ABMAHNUNGEN

In einem Abmahnverfahren gegen ein Fitnessstudio wurden 23 Klauseln in dessen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die verwendete Widerrufsbelehrung beanstandet. Das Fitnessstudio gab die in beiden Fällen geforderten Unterlassungserklärungen ab.

In einem weiteren Verfahren wurde ein **Preiserhöhungsschreiben eines Energieversorgers als gesetzeswidrig abgemahnt**. Energieunternehmen sind verpflichtet, bei einer Preisänderung den betroffenen Verbraucher:innen nicht nur den alten und neuen Preis gegenüber zu stellen, sondern auch die Kostenbestandteile des alten und neuen Preises. Nur so können Kund:innen prüfen, ob die Preisänderung berechtigt und korrekt ist. Mit allen Abmahnverfahren wurde die Rechtsposition der betroffenen Verbraucher:innen gestärkt.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Das Bundesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) ging 2022 in das finale dritte Jahr seiner Förderperiode. Ausgelegt auf die präventive Verbraucherarbeit, wurden dafür Materialien erstellt und in Veranstaltungen eingesetzt. Der WVS wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) und vom Land Thüringen gefördert.

In der Gemeinschaftsaktion „Verbraucherschutz im Alltag“ lag ein Schwerpunkt der Arbeit in der Aufbereitung der **Problematik sogenannter Dark Patterns, also manipulativer Designs, wie man sie aus Cookie-Bannern auf Webseiten kennt**: Ein Button „Alle akzeptieren“ ist hervorgehoben, der Button „Alle ablehnen“ dagegen, wenn überhaupt vorhanden, meist klein und unscheinbar. Mit einem Vortrag und einem kurzweiligen Browser-Spiel wurde

das Thema anschaulich aufbereitet. Im Bereich der Aktion „Selbstbestimmt Leben und Vorsorge“ bildete die kontinuierliche Arbeit im Bereich der Vorsorgedokumente rund um **Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht** eine tragende Säule. Daneben lag ein weiterer Fokus auf der Aufbereitung des Themas **selbstbestimmtes Leben dank digitaler Assistenzsysteme**. Hierzu wurde ein neuer Flyer für Senior:innen und deren Angehörige erstellt. Beide Themen stellte die Verbraucherzentrale Thüringen auch bei der bundesweiten Vortragsreihe „Woche der Vorsorge“ im November vor und erreichte 279 Teilnehmer:innen. In der Gemeinschaftsaktion „Verbraucherschutz für Eltern und Kinder“ wurden **spielerische Selbstlernangebote für Schüler:innen** in Form von Actionbounds zu verschiedenen Themen erstellt. Zum Thema Datenschutz wurden Unterrichtsmaterialien für Lehrer:innen ausgearbeitet.

MUSTERBRIEF: BAUSPARVERTRAG RÜCKFORDERUNG KONTOGEBÜHREN ANSPARPHASE

Absender:
Michaela Muster
Musterweg 1
99999 Musterstadt



Andreas Behn,
Referatsleiter Finanzen
und Versicherungen

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Dauerbrenner Sparverträge: Auch 2022 kündigten Thüringer Sparkassen in großem Umfang variabel verzinsten Prämien Sparverträge. Darunter waren die Sparkassen Gera-Greiz, Nordhausen, Saale-Orla und Unstrut-Hainich. Viele dieser Sparverträge enthalten Zinsanpassungsklauseln, die der Bundesgerichtshof für unzulässig hält.

Die Verbraucherzentrale Thüringen rief die Betroffenen auf, der Kündigung zu widersprechen und ihre Zinsansprüche geltend zu machen. Da die Sparkassen den Widerspruch ihrer Kund:innen gegen die Kündigung in den allermeisten Fällen zurückwiesen, riet die Verbraucherzentrale, sich an die Schlichtungsstellen der Sparkassen zu wenden.

SPARKASSEN LEHNEN SCHLICHTUNGSVORSCHLÄGE AB

Hier bekamen die Verbraucher:innen meist positive Schlichtungsvorschläge. Sehr häufig schlossen sich die Schlichter:innen der Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale an und schlugen vor, die Prämien Sparverträge unverändert fortzuführen. Die Sparkassen lehnten die Schlichtungsvorschläge überwiegend ab. Anders als Versicherungsunternehmen sind Sparkassen nicht an die Vorschläge ihrer Schlichtungsstellen gebunden. **Die Verbraucherzentrale Thüringen fordert daher eine verbindlichere und verbraucherfreundlichere Schlichtungsordnung.**

Zum Jahresende 2022 drohte zudem die Verjährung der Ansprüche zahlreicher Kund:innen aus alten Prämien Sparverträgen. Die Verbraucherzentrale Thüringen rief dazu auf, verjährungshemmende Maßnahmen zu ergreifen, zum Beispiel durch einen Antrag bei der Schlichtungsstelle der Sparkassen.

ZINSNACHBERECHNUNG FÜR PRÄMIEN SPARVERTRÄGE VERBESSERT

Seit 2021 bietet die Verbraucherzentrale die Zinsnachberechnung für Prämien Sparverträge mit variabler Verzinsung an. Diese **Berechnung wurde 2022 ausgebaut**. Neben dem von den Verbraucherzentralen bevorzugten Referenzzinssatz wird nun auch der des Oberlandesgerichts Dresden verwendet. Verbraucher:innen können einen möglichen Erstattungsanspruch damit leichter abschätzen und geltend machen.

BERATUNG ZU GEBÜHREN FÜR BAUSPARDARLEHEN

Kurz vor Jahresende hat der Bundesgerichtshof in einem Urteil gegen eine Bausparkasse entschieden, dass so genannte **Jahresgebühren in der Ansparphase unzulässig sind. Mit dieser Gebühr wälzt die Bausparkasse ihre Verwaltungskosten auf die Bausparer ab**, obwohl es sich um eine Leistung handelt, zu der die Bausparkasse gesetzlich verpflichtet ist. Das Urteil hat Auswirkungen auf die Verträge vieler Bausparer. Die Verbraucherzentrale stellt dazu einen Musterbrief bereit, um Ansprüche geltend zu machen.

RIESTER-RENTE UND VERSICHERUNGSCHECK

Weitere Verbraucheranfragen gab es zur Auszahlung von Kapitallebens- und Rentenversicherungen sowie Riester-Verträgen. Häufig erscheint den Verbraucher:innen das ausgezahlte Kapital beziehungsweise die Rente zu gering. Gefragt waren außerdem Versicherungsvergleiche vor Neuabschlüssen oder Vertragswechsellern.



Verbraucherschutzminister Dirk Adams informierte sich bei Fachberaterin Julia Müller über regionale Produkte.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Die Krisen des Jahres 2022 spiegelten sich auch in den Anfragen an das Referat Lebensmittel und Ernährung wider.

So stellten Verbraucher:innen in der ersten Jahreshälfte vermehrt Fragen zur Notfallbevorratung und Lagerung von Lebensmitteln. In der zweiten Jahreshälfte nahmen **Beschwerden über steigende Preise und schrumpfende Füllmengen** deutlich zu. Auch die Themen Preiskennzeichnung, Lebensmittelqualität und Lebensmittelsicherheit wurden häufig nachgefragt. Im April 2022 sorgte ein Lebensmittelskandal für Verunsicherung: Ein Hersteller musste wegen Salmonellenfunden in großem Umfang Milkschokolade zurückrufen. Alle Fragen der Verbraucher:innen wurden individuell am Ratgebertelefon, per E-Mail oder im Online-Lebensmittelforum beantwortet.

ZAHLREICHE VERANSTALTUNGEN IN GANZ THÜRINGEN

Nachdem die Corona-Pandemie in den vergangenen zwei Jahren zahlreiche Vor-Ort-Termine ausgebremst hatte, starteten die Ernährungsexpertinnen 2022 fulminant durch. **Fast 100 Vorträge, Workshops und Infostände**



Luise Hoffmann,
Referatsleiterin
Lebensmittel und
Ernährung

in ganz Thüringen standen für das Referat Lebensmittel und Ernährung 2022 auf dem Programm. Die Expertinnen klärten über Nahrungsergänzungsmittel und populäre Ernährungsmythen auf, berieten zu Mehrwegverpackungen und gaben Tipps für eine gesunde Ernährung im Berufsalltag. Dabei **kooperierte die Verbraucherzentrale unter anderem mit Bildungseinrichtungen, Gesundheitsämtern sowie dem Studierendenwerk** und war mit mehreren Veranstaltungen auch im Klimapavillon auf dem Erfurter Petersberg aktiv.

INFORMATIONSNABEND ZU REGIONALEN LEBENSMITTELN

Die Ereignisse des Jahres 2022 haben gezeigt, wie wichtig eine krisenfeste heimische Landwirtschaft für die Ernährungssicherheit der Verbraucher:innen ist. Deshalb diskutierte die Verbraucherzentrale am 11. Oktober im Erfurter Kultur:Haus Dacheröden gemeinsam mit Politik, Handel und Anbietern, **wie Lebensmittel aus der Region besser sichtbar und verfügbar gemacht werden können**. Der Infoabend war als hybride Veranstaltung konzipiert, so dass Interessierte aus ganz Thüringen online teilnehmen konnten.

VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG

Ein breiteres Angebot und wieder mehr Teilnehmer:innen am Mittagessen: Nach fast zwei Jahren Pandemie währte die Entspannung im Bereich der Schulverpflegung nur kurz. Bereits ab Frühjahr stellten die weltpolitischen Veränderungen auch viele Familien vor neue Herausforderungen.

Die enorme Teuerung im Energie- und Lebensmittelbereich führte auch **beim Schulessen zu teilweise deutlichen Preisanstiegen bis zu einem Euro pro Portion**. Im Durchschnitt stiegen die Preise innerhalb von sechs Monaten um circa 50 Cent – und damit mehr als sonst im Vier-Jahreszeitraum. Das Thema dominierte zahlreiche Presseanfragen, Diskussionsrunden sowie Vorträge und Anfragen an die Vernetzungsstelle und sorgte für eine hohe Präsenz in der Öffentlichkeit.

BEGLEITUNG VON SCHULTRÄGERN

Seit 2021 widmet sich die Vernetzungsstelle intensiv dem Thema Beschaffung des schulischen Mittagessens. 2022 wurden dafür die Rahmen-Leistungsbeschreibung und eine Bewertungsmatrix fertiggestellt sowie ein Frage-Antwort-Katalog zum Thema erarbeitet. Der **Katalog steht unter www.schulverpflegung-thueringen.de zur Verfügung**. Vier Schulträger haben die Unterlagen in der Projektphase genutzt und wurden bei der Organisation der Mittagsverpflegung begleitet. Wichtig war den Schulverwaltungen der Aufbau von Strukturen und die rechtliche Sicherheit mit einer terminierten Verfahrensweise sowie das Sicherstellen der schulischen Mitwirkung. Das so erarbeitete Vergabepaket steht den Schulträgern ebenso wie die Begleitung durch die Vernetzungsstelle frei zur Verfügung.



*Alexandra Lienig,
Projektleiterin
Vernetzungsstelle
Schulverpflegung*



Projektleiterin Alexandra Lienig (links) und Projektmitarbeiter Mike Ogorsolka (rechts) beim Fachtag im Augustinerkloster.

UMFANGREICHES INFORMATIONSPAKET FÜR SCHULKÜCHEN

Die inzwischen gut etablierte Fortbildungsreihe für Küchenfachkräfte wurde auch 2022 in digitaler Form fortgeführt. Lediglich das Praxismodul wurde in Präsenz angeboten. Ergänzend wurden auch für Essenanbieter Veranstaltungen zum Thema Beschaffung der Schulverpflegung angeboten und gern genutzt. Ein Fachtag im Augustinerkloster im Juli stieß auf großes Interesse. Darüber hinaus startete die Vernetzungsstelle eine **Image-Kampagne für das „Gemüse als Hauptdarsteller auf dem Teller“**. Dafür wurden Infobriefe in verschiedenen Sprachen verfasst. Der nächste Schritt sind dazu passende Plakate für die Mensen. Zudem steht den Küchen eine Checkliste zum Prüfen ihrer Speisepläne sowie ein umfangreicher Check auf der Homepage zur Verfügung. Damit können sie sich gut auf die Umsetzung der Thüringer Vorgaben vorbereiten.

VERNETZUNGSSTELLE VOR ORT IN DEN SCHULEN

Auch im Bereich der Schulverpflegung spielen Aspekte der Nachhaltigkeit eine immer größere Rolle. Dazu war das **Projektteam bei diversen Schulaktionen vor Ort** oder stellte den Schulen entsprechende Materialien zur Verfügung. Die beliebtesten Aktionen waren „Stullenfitness“, „Lebensmittelwertschätzung“ sowie „Auf der Spur heimischer Obst- und Gemüsesorten“.

VERNETZUNGSSTELLE SENIORENERNÄHRUNG

2022 wurde die Vernetzungsstelle Seniorenernährung Thüringen als gemeinsames Angebot der Verbraucherzentrale und der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) Sektion Thüringen gegründet.

Das Projekt richtet sich sowohl an daheim lebende Senior:innen als auch an stationäre Einrichtungen. Beide Zielgruppen sollen zu Themen der gesunden Ernährung und Gemeinschaftsverpflegung informiert, beraten und vernetzt werden. In seinem ersten Jahr knüpfte das Projektteam vor allem **Kontakte zu verschiedenen Verbänden, Vereinen und Seniorengruppen und bot erste Workshops und Vorträge an.**

Außerdem machte das Projekt mit gezielten Aktionen auf sich aufmerksam, beispielsweise bei einer Verteilaktion von Überraschungstüten zum Thema Lebensmittelver-

schwendung an Senior:innen in Erfurt anlässlich des Tages der Seniorenernährung.

Um eine solide Basis für die Entwicklung zielgruppenorientierter Angebote zu haben, **befragte die forsa im Auftrag der Vernetzungsstelle Seniorenernährung daheim lebende ältere Menschen** ab 65 Jahren. Erfragt wurde, wie gesund sich Senior:innen ernähren, wo sie einkaufen, ob sie selbst kochen oder andere Angebote nutzen. Detaillierte Ergebnisse können unter www.vzth.de nachgelesen werden. Aktuell nutzen nur wenige Senior:innen in Thüringen „Essen auf Rädern“. Dennoch möchte die Vernetzungsstelle wissen, wie gut das Angebot ist und konzipierte dafür einen Marktcheck. Dabei sollen Speisepläne mit Blick auf ernährungswissenschaftliche Empfehlungen geprüft werden, aber auch die Bestellmöglichkeiten, Preise und das Essen selbst bewertet werden.

VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Das Jahr 2022 markiert die Halbzeit für das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ (VSIQ) in Gera Bieblach.

Zum erfolgreichen Resümee der ersten zwei Jahre zählen neben 747 Einzelkontakten (trotz Kontaktbeschränkungen durch Corona) zahlreiche Projekte, Infoveranstaltungen und Aktionen im öffentlichen Raum. 2022 gestaltete das VSIQ-Team gemeinsam mit anderen Trägern und Organisationen vor Ort einen **Aktionstag Bieblach inklusive Stadtteilrallye, Infoständen und interaktiven Beteiligungsformaten.** Den internationalen Plastiktütenfreien Tag am 3. Juli 2022 nahmen die Projektmitarbeiterinnen zum Anlass, ein selbstgebautes Tauschregal vor dem Quartiersbüro aufzustellen. Hier werden gebrauchte Produkte, Waren und Informationsmaterialien des Projektes angeboten – was zu vielen Stippvisiten im Büro führt. Die Aktionsstände zur Energieoffensive im Rahmen des bundesweiten Projektes VSIQ stießen auch in Bieblach auf offene Ohren und zogen viele weitere Gespräche und Termine nach sich.

Die Projekt-Halbzeit war zudem Anlass für das Team, an der Verstetigung des Projektes über den Sommer 2024



Das Projektteam mit seinen Gästen beim Quartiersrundgang anlässlich der Pressekonferenz am 8. Dezember.

hinaus zu arbeiten. **Dazu luden die Mitarbeiterinnen im Dezember zu einer prominent besetzten Pressekonferenz ein.** Die Plätze auf dem Podium teilten sich unter anderem Sören Bartol, Parlamentarischer Staatssekretär beim Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen, Helga Springeneer, Abteilungsleiterin für Verbraucherschutz im Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz. Im Anschluss lud das Projektteam zum Quartiersrundgang, bei dem sich die Gäste selbst ein Bild von der Situation vor Ort in Gera Bieblach machen konnten.

POLITISCHE ARBEIT DER VERBRAUCHERZENTRALE

Geht es darum, die verbraucherpolitischen Interessen der Thüringer:innen gegenüber Politik und Wirtschaft durchzusetzen, ist die Verbraucherzentrale die zentrale Adresse.

Im Jahr 2022 veröffentlichte die Verbraucherzentrale Thüringen **zwei Stellungnahmen**, um sich zu geplanten verbraucherrelevanten Gesetzesänderungen im Freistaat zu positionieren.

Als Antwort auf die sich im Frühjahr verschärfende Energiekrise luden die Verbraucherschützer zu einem **digitalen Verbrauchertalk** ein. Gemeinsam mit Vertreter:innen aus Politik, Wirtschaft und Sozialverbänden wurden mögliche Entlastungen für die Strom- und Gaskunden in Thüringen diskutiert und nach Wegen aus der Krise gesucht. Dazu stellte die Verbraucherzentrale auch **energiepolitische Forderungen an die Landesregierung**, darunter eine konsequente Durchsetzung des Kartellrechts durch die Thüringer Landesbehörde, Entlastungen für Verbraucher:innen und das Aussetzen von Energiesperren

bzw. das Schaffen von Hilfsangeboten. Eine der Forderungen – die **Wiedereinsetzung des Runden Tisches Energiearmut** – griff das Verbraucherschutzministerium bereits im April auf und lud zu einem ersten Vorbereitungstreffen ein. Am Runden Tisch fand auch die Forderung der Verbraucherschützer:innen Gehör, einen **Härtefallfonds zu bilden, um Strom- und Gassperren zu vermeiden**.

Zu den festen Terminen im Sommer gehören inzwischen die **Gespräche mit den verbraucherpolitischen Sprechern** der Landtagsfraktionen. Auch diesmal galt es wieder, sich für Verbraucherrechte und -interessen auf Landesebene stark zu machen. Zentral war 2022 jedoch ein **Appell in eigener Sache**: Der Entwurf des Landeshaushalts 2023 drohte den Etat der Verbraucherzentrale empfindlich zu kürzen – besonders dramatisch angesichts des steigenden Beratungsbedarfs durch die Kostenkrise. Die Abgeordneten griffen unsere Bitte um Unterstützung auf und brachten sie in die finale Überarbeitung des Haushaltsentwurfes ein. Eine **drastische Mittelkürzung konnte so quasi in letzter Sekunde verhindert werden**.

MARKTBEOBSACHTUNG

Mit der Marktbeobachtung analysiert der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) das Marktgeschehen in den Bereichen Digitales, Energie und Finanzen. Verbraucheranfragen und -beschwerden werden ausgewertet, um Fehlverhalten von Unternehmen aufzudecken.

Häufen sich Vorfälle, kann der vzbv beispielsweise gezielt Abmahnungen oder Klagen einleiten, um die Probleme im Sinne der Verbraucher:innen zu lösen. Außerdem veröffentlicht er regelmäßig Warnungen und Pressemitteilungen. 2022 wurden so mehr als **240.000 Beschwerden und knapp 360.000 Anfragen zu Produkten und Anbietern gezählt**.

Einer von ihnen war der **Ticketanbieter Eventim**. Er hatte seinen Kund:innen bei pandemiebedingt abgesagten Veranstaltungen in vielen Fällen nicht den vollständigen Ticketpreis zurückerstattet. Der vzbv prüft eine Musterfeststellungsklage. Auch der Ärger mit **Dating-Seiten des Onlineanbieters Mediapool & friends UG** hielt an. Neben

der sexy-date.website wurde inzwischen auch die Seite verbotenefrauen.com auffällig, nach deren Besuch sich Betroffene überraschend mit teuren Rechnungen konfrontiert sahen.

Im Bereich Energie ging die Marktbeobachtungen **drastischen, nicht nachvollziehbaren Strom- und Gaspreiserhöhungen** sowie Beschwerden rund um das Thema Preisgarantien nach. Eine hohe Fallzahl an Beschwerden betraf auch den **Online-Händler Amazon und seine Marketplace-Händler**. Verbraucher:innen meldeten ans Frühwarnnetzwerk, sie hätten statt der bestellten hochwertigen Ware nur minderwertige, komplett andere Produkte erhalten – beispielsweise ein Aftershave oder eine **billige Lichterkette statt eines teuren Smartphones**. Den Kaufpreis zurückzufordern gestaltete sich schwierig, da Amazon auf die Rücksendung der nie erhaltenen Ware bestand. Oft blieb auch unklar, ob Amazon selbst oder ein Marketplace-Händler für die Falschlieferung verantwortlich war.

Online-Banking auch ohne Authentifizierungs-App – so geht es



Umwelt
12.000 Menschen nutzen Reparaturzuschuss für Elektrogeräte
10.02.2022 18:18
 Fast 12.000 Menschen in Thüringen haben die Gelegenheit genutzt, kaputte Elektrogeräte zu reparieren.



OSTTHÜRINGER Zeitung



Matthias Rolle
 Fachberater Finanzen Verbraucherzentrale Thüringen

Bevor die Kostenfalle zuschnappt
 Verbraucherschützer haben am Montag in Gera Innerstadt informiert und beraten.
von Christiane Krenzel Viele würden am Samstag sitzen, wie sie schon immer tagtäglich sitzen. Man kann Wasser schmecken im Wasserhahn, wenn man auf dem Handbetrieblager-Temperaturerhöhung...
manche, die in einer Kammerkette ge...
 sind wie kleine Tiere auf, sind in ge...

Thüringens dicke Kinder
 Verbraucherschützer fordern erneut eine Zuckersteuer. Ein Kinderarzt bezweifelt...

Thüringer Allgemeine

Verbrauchertipp
Der Begriff „Gin“ ist rechtlich geregelt
Als habe man sich abgefunden Gin Alkohol nach dem eigentlichen...
Verbrauchertipp
Nur Polizei darf im Laden Taschen kontrollieren
Im Laden haben sich gesehen, zentral...
 begründeten Taschenkontrolle gab keine...

Verbraucherzentrale Thüringen
 www.vzth.de
 Luise Hoffmann
 Verbraucherzentrale Thüringen
ZDF



Nachfrage nach Energie-Beratung deutlich gestiegen
 Die Verbraucherzentrale Thüringen verzeichnet wegen gestiegener Preise für zunehmenden Beratungsbedarf von drei Prozent im Vergleich mit dem Vorjahr, teilte die Thüringer Verbraucherzentrale mit.
Frankfurter Allgemeine
 ZEITUNG FÜR DEUTSCHLAND

Thüringen
Verbraucherschützer verlangen Prüfung von Energiepreisen
ntv

MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Ein Energiemarkt im Ausnahmezustand, steigende Preise für Strom, Gas und Lebensmittel: 2022 war ein ereignisreiches, aus Verbrauchersicht schwieriges Jahr. Der Bereich Medien- und Öffentlichkeitsarbeit sorgte gemeinsam mit den Fachreferaten für Information und Orientierung.

Genauso wie die Preise für Strom und Gas gingen mit Beginn des Jahres auch die **Mediananfragen zum Thema Energie durch die Decke**. Kaum eine Woche, in der nicht ein Interview dazu vermittelt wurde oder eine Medieninformation zur neuesten Entwicklung auf dem Energiemarkt das Pressebüro verließ. Der nicht abreißende Strom aus Anfragen von Zeitung, Fernsehen und Hörfunk zeigte uns: Unsere Arbeit für die Verbraucher:innen war und ist gefragt. Das gilt auch für unsere Medienarbeit in Form von Presseinformationen, Verbrauchertipps, Pressekonferenzen und -terminen, die eine sehr gute Veröffentlichungsquote aufwiesen.

Ein besonderer Höhepunkt gleich im ersten Quartal 2022 war die Organisation **unseres Webtalks „Energiekostenkrise – Was kann Thüringen tun?“**. Gemeinsam mit Vertretern aus Politik, Energiewirtschaft und Sozialverbänden diskutierten wir über die Folgen und möglichen Wege aus der Energiekrise und richteten unsere verbraucherpolitischen Forderungen an die Landespolitik. Die Veranstaltung, die pandemiebedingt online stattfand, stieß auf **viel positive Resonanz seitens der Teilnehmer und Medien. Wir konnten das Thüringer Verbraucherschutzministerium dazu bewegen, den Runden Tisch Energiearmut wieder aufleben zu lassen.**

Mit dem Frühjahr endete der Corona-Lockdown. Endlich liefen auch unsere Veranstaltungen wieder an. Einen Startschuss markierte der Weltverbrauchertag Mitte März. **Unter dem Motto „Pass auf deine Mäuse auf!“ informierten wir bei zwei Aktionstagen** in Erfurt und Jena über Kostenfallen, medial umfassend begleitet durch Print und Fernsehen. Einen Höhepunkt im Veranstaltungsjahr bildete auch **der Infoabend „Is(s)t Thüringen regional?“** des Fachbereichs Lebensmittel und Ernährung im Erfurter Kultur: Haus Dacheröden, prominent besetzt mit Landwirtschaftsministerin Susanna Karawanskij. Hier diskutierten wir mit Vertreter:innen aus Politik, Wirtschaft und mit regionalen Erzeuger:innen.

Insgesamt verzeichneten wir 2022 **eine überwältigende Medienresonanz**. Einen Großteil davon erzeugten wir aktiv, beispielsweise durch gezielt platzierte Themen bei den Thüringer Zeitungen und bei der Deutschen Presseagentur, aber auch durch drei Pressekonferenzen. Die Veröffentlichung unseres Jahresberichts, die Eröffnung unserer neuen Beratungsstelle in Eisenach und die Halbzeitbilanz des Projekts „Verbraucher stärken im Quartier“ in Gera Bieblach boten dazu willkommene Anlässe. Aber auch die **Neuaufgabe des Reparaturbonus‘** führte wieder zu einem großen Medienecho.

Fortgeführt wurden unsere erfolgreichen **Kooperationen mit der Funke Mediengruppe in Thüringen und dem MDR**: Unsere Fachexpert:innen waren gefragte Gäste in den Servicestunden von MDR Thüringen. Dreimal wöchentlich erschienen unsere Verbrauchertipps aus allen Fachbereichen in TA, OTZ und TLZ. In der Südthüringer Zeitung berichteten wir regelmäßig über prägnante Fälle aus unserer Beratungsstelle in Bad Salzungen.

Den Geflüchteten aus der Ukraine versuchten wir mit **einem Wörterbuch mit den wichtigsten Begriffen aus dem Verbraucheralltag auf Ukrainisch und Englisch sowie mehrsprachigen Informationen auf unserer Webseite** das Ankommen in Deutschland zu erleichtern. Das in Thüringen erarbeitete Wörterbuch kam bei nahezu allen anderen Verbraucherzentralen der jeweiligen Bundesländer zum Einsatz.

Auch für die **verbraucherpolitische Arbeit der Verbraucherzentrale** erwies sich das Referat Medien- und Öffentlichkeitsarbeit als zentrale Stelle: Der Haushaltsentwurf der Landesregierung drohte unsere Mittel durch Kürzungen erheblich zu reduzieren. Wir organisierten Politikergespräche. Darin ging es neben inhaltlichen Schwerpunkten auch um die Haushaltspolitik für 2022 und 2023.



*Katrin Braun,
stellvertretende
Pressereferentin*

NEUES AUS DEN BERATUNGSSTELLEN



Die neue Eisenacher Beratungsstelle im Goldenen Löwen in der Marienstraße 57.

EISENACH – BERATUNG JETZT IM GOLDENEN LÖWEN

„Wir haben wieder geöffnet“, konnten wir im Juli 2022 endlich wieder in Eisenach verkünden. Wegen stark eingeschränkter Öffnungszeiten aufgrund der Corona-Pandemie hatten wir unsere Beratungsstelle am angestammten Platz im Bürgerbüro der Stadt zweieinhalb Jahre nicht nutzen können. In dieser Zeit waren wir mit regelmäßigen Infomobileinsätze und Aktionstagen für die Ratsuchenden in der Wartburgstadt da – bis wir im Haus zum Goldenen Löwen in der Marienstraße 57 ein neues Domizil fanden. Das **geschichtsträchtige Haus ist über die Stadtgrenzen Eisenachs hinaus eine bekannte Adresse**: Hier gründete sich 1869 die Sozialdemokratische Arbeiterpartei Deutschlands, aus der später die SPD hervorging. **Gut erreichbar in der Innenstadt und mit barrierefreiem Zugang** im Erdgeschoss gelegen, bieten wir in unserer neuen Beratungsstelle im Zwei-Wochen-Rhythmus Beratungen zu verbraucherrechtlichen Fragen und Energieberatung an. Ansprechpartner in Eisenach waren 2002 Verbraucherrechtsberaterin Nadine Bellstedt und Christoph Herrwerth, der neu zum Team der Energieberater:innen der Verbraucherzentrale stieß. Der studierte Physiker aus Nentershausen ist seit zehn Jahren selbstständiger Energieberater, ist aber auch von der BAFA als Energieberater zugelassen und kann entsprechende Berichte oder sogenannte individuelle Sanierungsfahrpläne erstellen.

ABSCHIED UND WILLKOMMEN IM NORDEN

Nach mehr als 30 Jahren schloss Marianne Stietz, Fachberaterin für Finanzen und Versicherungen, im März 2022 ihr Beratungsbüro in Heiligenstadt ein letztes Mal zu. **Drei Jahrzehnte lang war sie für Ratsuchende aus Nordthüringen im Einsatz**. Zunächst in Heilbad Heiligenstadt, später auch in Mühlhausen, Leinefelde und Nordhausen. **Falsche Inkassoschreiben, doppelte Riester-Verträge, nicht bedarfsgerechte Versicherungen**: Vielen Ratsuchenden konnte sie aus der Bredouille helfen. Sehr oft wünschte sich die Eichsfelderin, dass Verbraucher:innen nicht so überstürzt agieren und sich im Vorfeld beraten lassen würden, bevor sie ihre Unterschrift unter einen Vertrag setzen. Immer wieder stieß sie auf Abschlüsse über Kredite und Versicherungen, die weder zum Einkommen noch zu den Bedürfnissen der Menschen passten. Aber ihr langer Atem zahlte sich für die Fachberaterin oft aus – zur Freude der Ratsuchenden.



Marianne Stietz mit ihrem Nachfolger Matthias Rolle

Ihren Nachfolger hat Marianne Stietz selbst eingearbeitet. **Matthias Rolle ist gelernter Bankkaufmann, hat einen IHK-Abschluss als Berater für Finanzdienstleistungen** – und zuletzt 16 Jahre lang für eine Bank gearbeitet. Dieses Wissen kommt jetzt den Menschen in Nordhausen, Mühlhausen und Leinefelde zugute. Die Beratungsstelle in Heiligenstadt bleibt geschlossen.

Für **Verstärkung im Norden sorgt auch Stephan Sommerlik**, der zum Jahresende 2022 zur Verbraucherzentrale Thüringen stieß. Der Rechtsanwalt aus Hessen berät in Nordhausen und Mühlhausen bei vertragsrechtlichen Problemen.

ABSCHIED NACH 30 JAHREN FÜR DIE VZ

Mit Ilona Thrän verabschiedet sich eine Fachberaterin in den Ruhestand, die die Verbraucherzentrale seit ihren Anfängen aktiv mitgestaltete.

Über eine Bekannte stieß die studierte Ökonomin Ilona Thrän 1991 zum Verbraucherschutz. Gemeinsam mit der Juristin übernahm sie die Beratungsstelle in Bad Langensalza – und sah sich **in dieser Zeit des Umbruchs mit vielen überrumpelten Verbraucher:innen konfrontiert**. „Nach der Wende wurde das Urvertrauen der Menschen durch viele unlautere Anbieter missbraucht“, erinnert sich Ilona Thrän. Ob Handwerker, die Hausbesitzern einen neuen Putz oder Wintergarten aufschwätzen wollten, oder hartnäckige Haustürvertreter für Zeitungsabos oder Telefonverträge: „Die Thüringer waren solche Überraschungssituationen nicht gewohnt.“ Der neue Konsumalltag mit seinen vielen Möglichkeiten – etwa was verschiedene Versicherungsmethoden anging – überforderte viele.

Sich einen Überblick verschaffen. Vom Gegenüber rauskitzeln, welches Problem ihn eigentlich in die Beratung führt – diese Methodik musste sich Ilona Thrän, die zuvor in einem Produktionsbetrieb für den Absatz verantwortlich war, erst erarbeiten. „Für mich eine große Umstellung“, sagt sie. „Mit so vielen akuten Problemen der Menschen hatte ich vorher auf Arbeit nicht zu tun.“ Der **dreijährige berufsbegleitende Fernlehrgang Recht lieferte das notwendige juristische Fachwissen**.

Abenteuer und Pionierarbeit bedeutete auch die Arbeit am Standort Bad Langensalza selbst. „Wir waren die einzige Beratungsstelle mit Außenklo, die außerdem noch mit Holz heizte“, erinnert sie sich. „Wollten wir am Montag im Warmen arbeiten, mussten wir am Wochenende zum Heizen ins Büro.“ Später kam noch die Beratung in Mühlhausen dazu, bevor es 1998 eine Stelle in Erfurt zu besetzen gab. **Die Landeshauptstadt sollte es dann für Ilona Thrän 25 Dienstjahre lang bleiben** – plus zeitweiser Beratungen in Jena, Sömmerda, Nordhausen, zuletzt auch in Suhl und Bad Salzungen.

2011, mit Mitte 50, qualifizierte sich die Verbraucherrechtsberaterin zur Fachberaterin für Finanzdienstleistungen. „Ich hatte schon immer ein Faible für Zahlen“, sagt



sie. Der Umgang mit ihnen sei für sie ähnlich meditativ wie das Gemüseschnippeln beim Kochen oder das Reisen im Wohnmobil, ganz nah an der Natur.

„Leider hat man es beim Thema Finanzen oft mit viel Frustration zu tun“, weiß die Beraterin. „Verständlich – schließlich geht es bei vielen Ratsuchenden um vierstellige Verträge, wenn sie falsche Geldanlagen bedient haben.“ Gerade das **Thema Negativzinsen, aber auch die Kündigung von Prämiensparverträgen durch die Sparkassen** habe zuletzt viele verzweifelte Verbraucher in die Finanzberatung geführt. „Bei allem Ärger über die Banken: Die Verbraucher sind dankbar, wenn man ihr Problem lenkt“, so ihre Erfahrung. Besonders erfüllend seien vor allem die Beratungen zur Baufinanzierung, Geldanlagen und Versicherungen gewesen. Die Menschen kämen in der Regel sehr gut vorbereitet zu ihr – und sorgen mitunter für Aha-Effekte auch bei der Beraterin. „Erst kürzlich hatte ich eine Verbraucherin, die mich dazu inspiriert hat, meine eigene Hausratsversicherung noch einmal auf den Prüfstand zu stellen.“

Ilona Thräns **größtes Credo war dabei immer Verständlichkeit**. „Lieber einmal mehr gefragt, als dass am Ende der Beratung Fragen offenbleiben.“ Das gelte gerade bei den komplexen Themen ihres Fachbereichs. „Versicherungen machen niemandem Spaß“, weiß sie. Und wurde doch dabei beobachtet, wie sie so manches Mal Ratsuchende am Ende lachend und scherzend zur Tür geleitete. In positiver Erinnerung bleiben ihr die vielen angenehmen Kontakte mit ratsuchenden Verbrauchern, die produktive, oft inspirierende Zusammenarbeit mit Kolleg:innen in Erfurt und thüringenweit – und natürlich das befriedigende Gefühl, vielen Menschen in Thüringen zu ihrem Recht verholfen zu haben.

EIN TAG MIT DEM INFOMOBIL

Acht Meter lang, dreieinhalb Tonnen schwer, 130 PS stark: Das ist das Infomobil der Verbraucherzentrale Thüringen. Seit 2011 tourt die rollende Beratungsstelle durch den Freistaat.

Immer dabei ist Jürgen Wolf, der Fahrer und Organisator des Mobils. Fragt man ihn, in welchen Orten Thüringens das Infomobil schon war, muss er nicht lange überlegen: „Überall“, sagt Wolf und lacht. Die **Adressen von rund 300 Stadtverwaltungen hat er seit 1993 in seinem Kartekasten gesammelt**, ebenso viele Städte hat er in dieser Zeit mit dem aktuellen Infomobil und seinen beiden Vorgängermodellen besucht. „Ich kenne 300 öffentliche Toiletten in Thüringen“, so Wolf.

Zuverlässig verrichtet das Infomobil seinen Dienst, nicht zuletzt dank der guten Pflege durch seinen Fahrer und Hüter. An nur eine echte Havarie kann sich Jürgen Wolf erinnern. Das war in den 90er Jahren, mit dem Vor-Vorgänger des heutigen Mobils, einem kleinen Reisebus vom Typ Ikarus 256. „Wir sind im Winter in Eisenach mitten auf einer Kreuzung liegen geblieben. **Bei minus 20 Grad war die Bremsleitung des Ikarus eingefroren. Da ging nichts mehr.** Normale Werkstätten haben bei dem Bus abgewunken. Die Verkehrsbetriebe mussten kommen und uns retten“, erzählt Wolf.

Wie sieht nun ein typischer Tag mit dem Infomobil aus? Unter den neugierigen Blicken der Passanten manövriert das schneeweiße Mobil mit dem roten Logo der Verbraucherzentrale durch die Innenstadt. Im Handschuhfach liegt die Sondernutzungserlaubnis, die Jürgen Wolf lange vor dem eigentlichen Termin beim zuständigen Ordnungsamt beantragt hat. Sie ist die Voraussetzung dafür, dass das Mobil überhaupt auf einem Marktplatz oder in einer Fußgängerzone stehen darf. Am Zielort angekommen, weist der Marktmeister das Mobil auf den genauen Standort ein.

Pannen gab es in all den Jahren dabei kaum. „Einmal hatte ein Marktmeister das Mobil viel kleiner in Erinnerung, als es tatsächlich ist. Zwischen den Verkaufswagen war dann kein Platz mehr für uns“, erinnert sich Wolf. Am Ende wurde eine Lösung und ein Standort gefunden. **Unverrichteter Dinge musste das Infomobil noch nie abreisen.** „Da lasse ich mich nicht abschütteln“, sagt Jürgen Wolf mit einem Augenzwinkern.



8.00 Uhr: Das Infomobil rollt auf seinen Stellplatz



8.30 Uhr: Die Markisen werden ausgefahren



8.45 Uhr: Schnell die Theken aufbauen - gleich kommen die ersten Verbraucher

Steht das Mobil am richtigen Ort, beginnt der Aufbau. Die Markise wird ausgefahren, ein Banner angebracht und weithin sichtbar das aktuelle Beratungsthema ankündigt. **Meist ist das Infomobil mit den Kolleginnen der Ernährungsberatung oder mit der Energieberatung unterwegs.** Dann werden zwei Infotheken und die Broschürenständer



8.55 Uhr: Der PC am Beratungstisch im Infomobil wird hochgefahren



9.00 Uhr: Die rollende Beratungsstelle ist einsatzbereit und wartet auf Verbraucher

Gegen 12 Uhr beginnt erfahrungsgemäß das Mittagstief und die Zahl der Ratsuchenden nimmt spürbar ab. Steht das Infomobil vor dem Rathaus, schauen nun die Mitarbeiter:innen der Stadtverwaltung in ihrer Mittagspause vorbei. Auch die Verkäufer:innen der anderen Marktstände haben Zeit für eine kurze Frage im Mobil.

Zur Feierabendzeit ab 15 Uhr steigt die Besucherzahl wieder an. Um 17 Uhr ist Schluss und es wird abgebaut. Dann macht sich Jürgen Wolf mit Gefährt und Besatzung auf den Heimweg nach Erfurt. Tanken, putzen, Infomaterial auffüllen – und das Mobil ist bereit für den nächsten Einsatz in allen Teilen Thüringens.



aufgebaut. Auf den Theken findet meist eine kleine Ausstellung zu einem aktuellen Thema Platz. Jeder Handgriff sitzt, der gesamte Aufbau dauert nicht länger als eine Viertelstunde.

Wie der Tag verlaufen wird, kann Jürgen Wolf schon am Morgen erkennen. „**Wenn schon früh zwei, drei Leute warten, weiß ich: Wir standen in der Zeitung, der Tag lohnt sich.** Wenn aber morgens niemand da ist, dann wird es meist zäh“, erklärt er.

Pünktlich um 9 Uhr geht es los und die Berater:innen stehen bereit für die Fragen und Anliegen der Ratsuchenden. Ob kurze Auskunft oder ausführliches Beratungsgespräch: **Das Mobil ist für alles gerüstet, zwei Schreibtische, Drucker und mobiles Internet inklusive.** Auch der erste Kaffee ist gekocht – natürlich dank Solarstrom vom Dach. Das Mobil ist durch eine kleine Photovoltaikanlage weitgehend autark.



10.00 Uhr: Der Kaffee läuft durch – das Wasser wird von der PV-Anlage erhitzt



15.00 Uhr: Am Nachmittag kommen wieder mehr Ratsuchende

GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2022

| | |
|--|-----------------------|
| Einnahmen der Verbraucherzentrale Thüringen e.V. | 4.277.785,94 € |
| Institutioneller Haushalt | 2.010.236,75 € |
| davon | |
| Einnahmen aus Vorträgen, Beratungen, Spenden, Abmahnungen etc. | 63.799,00 € |
| Sonstige Einnahmen (Netzwerkgruppen, Rückerstattungen etc.) | 23.281,59 € |
| Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMMJV) | 1.640.000,00 € |
| Allgemeine Zuweisung von Landratsämtern und Kommunen | 17.346,24 € |
| Erstattungen der Arbeitsagentur | 21.169,51 € |
| Erstattungen des Integrationsamts Erfurt | 13.200,00 € |
| Erstattung von Aufwendungen für Energieeinsparberatungen (vzbv) | 143.974,00 € |
| Erstattung von Aufwendungen für Marktbeobachtungen (vzbv) | 81.411,75 € |
| Mitgliedsbeiträge/sonstige Erträge | 6.054,66 € |
| Zuwendungen und Einnahmen in den Projekten | 2.267.549,19 € |
| Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung (TMMJV) | 196.625,00 € |
| Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BMEL) | 162.326,62 € |
| Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMUV) | 142.583,00 € |
| Vernetzungsstelle Schulverpflegung (TMMJV) | 295.040,00 € |
| Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune (BMEL) | 66.746,47 € |
| Vernetzungsstelle Seniorenernährung in Thüringen (TMMJV/BMEL) | 99.647,00 € |
| Verbraucher stärken im Quartier (BMWSB/BMUV) | 144.339,65 € |
| Projekt „Gut essen macht stark“ (BMEL über VZ NRW) | 1.240,00 € |
| Verbraucherberatung im ländlichen Raum (BMUV über VZ Bayern) | 13.169,78 € |
| Projekt Thüringer Sanierungsbonus-Plus (TMUEN) | 100.000,00 € |
| Projekt Reparaturbonus 1.0 in Thüringen (TMUEN) | 98.681,67 € |
| Projekt Reparaturbonus 2.0 in Thüringen (TMUEN) | 947.150,00 € |

| Ausgaben der Verbraucherzentrale Thüringen e.V. | | 3.827.364,99 € |
|--|--|-----------------------|
| Institutioneller Haushalt | | 1.907.069,78 € |
| davon | | |
| Personalausgaben | | 1.552.634,96 € |
| Geschäftsbedarf, Kommunikation, GWG, IT-Kosten etc. | | 93.808,40 € |
| Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen | | 4.037,53 € |
| Bewirtschaftung der Räume | | 25.077,78 € |
| Mieten und Pachten | | 121.626,15 € |
| Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen | | 504,58 € |
| Aus- und Weiterbildung | | 1.988,18 € |
| Rechtsberatung | | 10.649,23 € |
| Reisekosten | | 9.991,58 € |
| Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen | | 18.576,56 € |
| sonstige bezogene Leistungen | | 22.171,42 € |
| nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben | | 19.665,44 € |
| Mitgliedsbeiträge | | 810,00 € |
| Investitionen | | 25.527,97 € |
| Ausgaben in den Projekten | | 1.920.295,21 € |
| Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung (TMMJV) | | 192.804,62 € |
| Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BMEL) | | 160.516,92 € |
| Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMUV) | | 141.594,05 € |
| Vernetzungsstelle Schulverpflegung (TMMJV) | | 271.937,01 € |
| Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune (BMEL) | | 66.746,47 € |
| Vernetzungsstelle Seniorenernährung in Thüringen (TMMJV/BMEL) | | 84.481,60 € |
| Verbraucher stärken im Quartier (BMWSB/BMUV) | | 128.740,54 € |
| Projekt „Gut essen macht stark“ (BMEL über VZ NRW) | | 1.240,00 € |
| Verbraucherberatung im ländlichen Raum (BMUV über VZ Bayern) | | 2.028,28 € |
| Projekt Thüringer Sanierungsbonus-Plus (TMUEN) | | 79.570,27 € |
| Projekt Reparaturbonus 1.0 in Thüringen (TMUEN) | | 98.681,67 € |
| Projekt Reparaturbonus 2.0 in Thüringen (TMUEN, Weiterführung in 2023) | | 691.953,78 € |

DIE VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN E.V.

VORSTAND

- Vorsitzender: Christian Gumprecht, Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.
- Stellvertretende Vorsitzende: Christine Schwarzbach, Thüringer Landfrauenverband e.V.
- Monika Sossna, Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesverband Hessen-Thüringen
- Frank Warnecke, Deutscher Mieterbund, Landesverband Thüringen e.V.
- Ingo Weidenkaff, Landesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz Thüringen e.V.
- Frank Röhrer, Mit Medien e.V
- Stefan Schard, Deutsches Rotes Kreuz, 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.
- Mit Medien e.V.
- Landesseniorenrat Thüringen
- Landesvereinigung für Gesundheitsförderung Thüringen e.V. (AGETHUR)
- Sozialverband VdK Hessen-Thüringen
- Thüringer Landfrauenverband e.V.
- ver.di Thüringen

UNSERE MITARBEIT IN GREMIEN

- Begleitausschuss Demokratie Leben Gera
- Beratungsnetzwerk Gera Bieblach
- DGE Sektion Thüringen (Beirat)
- Gera Bieblach-Gremium
- IHK Erfurt – Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten.
- IHK Gera – Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten
- IHK Suhl – Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten
- Interministerielle AG Kita- und Schulverpflegung Thüringen
- Facharbeitsgruppe Lebensmittelklarheit (vzbv)
- Landesgesundheitskonferenz – AG „Gesund aufwachsen“ und „Gesund alt werden“
- Medizinischer Dienst Thüringen – Verwaltungsrat und Grundsatzausschuss des Verwaltungsrates
- MitMedien e.V. – vertretungsbefugter Vorstand
- Netzwerk Integration Gera
- Runder Tisch Energiearmut Thüringen
- Runder Tisch für Toleranz und Menschlichkeit, gegen Gewalt und Menschenfeindlichkeit Gera
- Thüringer Energiewende (Beirat)
- Thüringer Landesmedienanstalt (TLM) – Versammlung der TLM und Rechtsausschuss

Netzwerkgruppen des vzbv

- NWG Schuldrecht
- NWG Unlauterer Wettbewerb
- NWG Mobilität
- NWG Strom- und Gasmarkt
- NWG Ressourcenschutz
- NWG Redaktion
- Steuerungsgruppe Vintra



● **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**

**Verbraucher stärken
im Quartier**

Energieberatung

Unsere Beratungsstellen:

- Altenburg**, Dostojewskistraße 6
- Bad Salzungen**, Bahnhofstraße 6
- Eisenach**, Marienstraße 57
- Erfurt**, Willy-Brandt-Platz 1
- Gera**, Humboldtstraße 14
- Gera Bieblach**, Leuchtenburgstraße 10
- Jena**, Unterlauengasse 5

- Leinefelde-Worbis**, Jahnstraße 12
- Mühlhausen**, Brückenstraße 23
- Nordhausen**, August-Bebel-Platz 6
- Rudolstadt**, Stiftsgasse 21
- Schmalkalden**, Altmarkt 6
- Suhl**, Würzburger Straße 3



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.twitter.com/vzthueringen

Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Ralph Walther
Redaktion: Katrin Braun & Stefan Eisentraut
Gestaltung: Kathi Protze
Druck: citydruck GmbH
 gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

Bildnachweise:
 Seite 1: Thomas Müller; Seite 2: Markus Bormann, sata-porn und Maksym Yemelyanow, Adobe Stock; Seite 3: Jakob Schröter; Seite 4: Thomas Müller; Seite 5: Flash concept, Adobe Stock; Seite 9, 10: Thomas Müller; Seite 15: StockPhotoPro, Adobe Stock; Seite 22: onephoto Adobe Stock; Seite 24: Katja Schmidtberger.
 Alle Mitarbeiter-Porträts: Thomas Müller, Weimar
 Übrige Fotos: Verbraucherzentrale Thüringen

Stand: Juli 2023

© Verbraucherzentrale Thüringen e.V.